

Triodos  Bank

Resumen del Informe
Anual 2020

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	21 de mayo 2021
Fecha ex dividendo	25 de mayo 2021
Fecha de abono de dividendo	28 de mayo 2021

Resumen del Informe Anual 2020

Triodos Bank NV

Página

Principales clave	4
Nuestro propósito: el uso consciente del dinero	6
Informe del Comité Ejecutivo	8
1.1 Nuestros grupos de interés y cuestiones materiales	18
1.2 Objetivos estratégicos	30
1.3 Impacto y resultados financieros	39
1.4 Comprender nuestro impacto	64
1.5 Informe social	73
1.6 Informe medioambiental	80
1.7 Riesgo y cumplimiento	85
Balance consolidado a 31 de diciembre de 2020	90
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2020	92
Estado consolidado del resultado global para 2020	93
Principales cifras por entidad bancaria y unidad de negocio	94
Concesión de créditos por sector en 2020 tras los ajustes de operaciones entre empresas del Grupo	98

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.

Principales cifras

Importes en millones de euros*	2020	2019	2018	2017	2016
Datos financieros					
Fondos propios	1.208	1.201	1.112	1.013	904
Depósitos de clientes	11.747	10.694	9.564	8.722	8.025
Créditos a clientes	9.157	8.209	7.267	6.598	5.708
Balance total	13.888	12.082	10.867	9.902	9.081
Fondos bajo gestión ¹	6.362	5.671	4.673	4.604	4.373
Patrimonio total gestionado	20.250	17.753	15.540	14.506	13.454
Total de ingresos	305,1	292,2	257,1	240,3	217,6
Costes de explotación	-245,4	-234,4	-204,3	-190,2	-171,9
Pérdidas por deterioro de los instrumentos financieros	-24,2	-3,7	-6,4	-1,8	-5,7
Ajustes por valoración de participación en empresas	-	-	-	1,3	-1,5
Resultado operativo antes de impuestos	35,5	54,1	46,4	49,6	38,5
Impuesto sobre el beneficio	-8,3	-15,1	-11,2	-12,2	-9,3
Beneficio neto	27,2	39	35,2	37,4	29,2
Solvencia	18,80 %	17,90 %	17,50 %	19,20 %	19,20 %
Ratio de capital Tier 1 (común/ordinario)	18,70 %	17,90 %	17,50 %	19,20 %	19,20 %
Ratio de apalancamiento	8,80 %	8,50 %	8,90 %	8,90 %	8,80 %
Rentabilidad sobre fondos propios en %	2,30 %	3,40 %	3,30 %	3,50 %	5,50 %
Rentabilidad sobre activos en %	0,20 %	0,30 %	0,30 %	0,30 %	0,50 %
Gastos de explotación/ingresos totales	80 %	80 %	79 %	79 %	79 %
Activos de la economía real/Balance total ²	75 %	76 %	77 %	80 %	81 %
Activos de triple resultado/Balance total ²	74 %	75 %	76 %	75 %	77 %

* Las NIIF - UE se adoptaron a partir del 1 de enero de 2018, por lo que las principales cifras de 2020, 2019 y 2018 se presentan con arreglo a las NIIF. Las cifras clave de 2017 y 2016 se presentan con arreglo a la legislación neerlandesa.

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 e ingresos comprometidos con la economía real y el triple resultado correspondientes al ejercicio 2016 no han sido revisados. Las cifras de 2019 y 2018 han sido ajustadas al estándar de reporte IFRS.

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

Importes en millones de euros*

	2020	2019	2018	2017	2016
Por acción (en euros)					
Valor teórico al cierre del ejercicio	85	83	82	83	82
Beneficio neto ³	1,91	2,8	2,73	3,19	2,83
Dividendo ⁴	0,65	-	1,95	1,95	1,95
Datos sociales					
Número de titulares de certificados de depósito	43.614	44.401	42.416	40.077	38.138
Número de cuentas - depósitos de clientes	867.377	830.816	839.242	808.090	759.738
Número de cuentas - créditos a clientes	81.726	77.984	68.751	60.339	50.765
Número de clientes	728.056	721.039	714.887	681.082	651.945
Datos sociales					
Número de empleados a cierre del ejercicio	1.592	1.493	1.427	1.377	1.271
Rotación de empleados y empleadas	8 %	10 %	9 %	9 %	8 %
Porcentaje de mujeres con cargos directivos	39 %	44 %	39 %	44 %	40 %
Diferencia entre el salario más alto y la mediana de salarios a jornada completa ⁵	5,5	5,6	5,6	5,7	5,7
Medioambiente					
Emissiones propias de CO ₂ (100 kg) (compensación del 100 %)	1	2,9	2,8	3,1	3,1
Emissiones netas en préstamos pendientes de pago e inversiones (en kton CO ₂ eq.) ⁶	358	293	152	-	-
Emissiones evitadas en préstamos e inversiones de energías renovables (en kton CO ₂ eq.) ⁶	-933	-963	-985	-	-

4 Se revisó la propuesta de dividendos del 18 de marzo de 2020 publicada en las cuentas anuales de 2019. Se trata de una respuesta directa a la recomendación realizada por el Banco Central Europeo y el De Nederlandsche Bank (DNB) el 27 de marzo a todos los bancos, de no repartir dividendos para dar prioridad al apoyo a la economía real mediante la concesión de préstamos a los clientes durante la pandemia de COVID-19. Para el resultado del ejercicio 2020, Triodos Bank propone un dividendo de 0,65 euros por acción, lo que equivale a un ratio de reparto del 15 % (porcentaje del beneficio total distribuido como dividendos) de 2019 y 2020 en conjunto, en cumplimiento de las últimas directrices del DNB en base a la instrucción del BCE.

5 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.

6 2018 fue el primer ejercicio en el que presentamos nuestra información conforme a la metodología del Partnership 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: el uso consciente del dinero

Triodos Bank quiere promover la dignidad humana, el cuidado del planeta y la calidad de vida de las personas, y asume como conceptos clave la gestión empresarial socialmente responsable, la transparencia y el uso consciente del dinero. Triodos Bank hace realidad la banca con valores. Queremos poner en contacto a ahorradores e inversores con empresas socialmente responsables para construir un movimiento por una sociedad sostenible y socialmente inclusiva que se fundamente en el uso consciente del dinero.

La misión de Triodos Bank consiste en:

- contribuir a crear 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 consciente del dinero desde un punto de vista social y medioambiental, y fomentar con ello el desarrollo sostenible.
- ofrecer productos financieros sostenibles a nuestros clientes y prestarles servicios de alta calidad.

Mercado y actividades principales

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

Como proveedor de servicios con valores

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 fiable. Triodos Bank ofrece productos y servicios con el propósito de promover el desarrollo sostenible, con el establecimiento de relaciones valiosas y transparentes con sus clientes.

Relaciones valiosas

La oferta de servicios de Triodos Bank se centra en la profundización y en el desarrollo de una relación con sus clientes a largo plazo. Las relaciones se nutren a través de diversos canales online y offline, incluidas las oficinas en las que los clientes se reúnen con nuestros empleados y empleadas cara a cara y en actos dirigidos a la comunidad.

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 Triodos Bank. La oferta de servicios varía según el país en el que esté establecido el banco y de la fase de desarrollo de las entidades bancarias correspondientes.

Exponente de la banca responsable

Triodos Bank quiere promover el uso consciente del dinero en su propia organización y también en el sector financiero en su conjunto. Para ello, estimula el debate público sobre temas como la necesidad de hacer que la responsabilidad social corporativa se convierta en pieza clave de las empresas, en su condición de principal exponente de la banca con valores que puede transformar la economía. Los distintos grupos de interés han animado a Triodos Bank a centrarse en este papel como exponente del sector.

Gracias a sus 40 años de experiencia en la banca con valores, Triodos Bank es uno de los fundadores de la Alianza Global para una Banca con Valores, un movimiento mundial de más de 60 bancos con ideas afines comprometidos con conseguir un cambio positivo en el sector bancario.

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 notoriedad que organiza y en los que participa, hace que el público perciba los valores de Triodos Bank y escuche su postura acerca de importantes tendencias de índole social. La identidad de Triodos Bank es fundamental para su marca y su reputación.

1. Informe del Comité Ejecutivo

El informe, en síntesis

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 2020, así como las perspectivas de futuro. Para facilitar la navegación por este apartado, lo hemos dividido en varios bloques:

- En el capítulo «2020 - un año distinto a cualquier otro» incluimos una narrativa con la visión sobre el mundo en el que operamos y el lugar que ocupa Triodos Bank.
- Incluimos una segunda sección que ofrece un análisis de nuestros temas o cuestiones materiales, definidos por nuestros grupos de interés y por Triodos Bank, y que se desglosan a lo largo del informe y en concreto en el capítulo 1.1. Estos temas impulsan nuestros objetivos estratégicos, que también se describen en el informe, incluidos los avances conseguidos en relación con nuestras metas y planes para el futuro (capítulo 1.2)
- En el tercer apartado se describen nuestros resultados financieros en 2020, el impacto que generamos a través de nuestras actividades financieras y su efecto en el medioambiente (emisiones). Posteriormente, en el apartado «Comprender nuestro impacto» destacamos nuestra visión sobre la gestión del impacto y las medidas que hemos tomado para salvaguardar nuestra misión de sostenibilidad.
- Por último, el cuarto apartado resume nuestro enfoque y nuestros resultados como organización, nuestro impacto directo. Este apartado incluye un informe social y medioambiental, así como información relevante sobre riesgos y cumplimiento.

2020 - un año distinto a cualquier otro

El año 2020 ha sido diferente a cualquier otro año de nuestra historia y no lo olvidaremos fácilmente. Triodos Bank comenzó 2020 con la expectativa de conseguir un desarrollo estable de acuerdo con los resultados de 2019. También esperábamos celebrar el 40 aniversario de la creación de Triodos

Bank en 1980. Cuarenta años en los que hemos hecho que el dinero trabaje para conseguir un cambio positivo.

Sin embargo, a finales de febrero el mundo se enfrentaba a una de las mayores crisis de los últimos tiempos. A medida que la COVID-19 se extendía, los gobiernos anunciaban un aumento de las medidas de restricción de la libertad de circulación, lo que llevó a la Organización Mundial de la Salud a declarar la pandemia el 11 de marzo de 2020.

Aunque el verano supuso cierto alivio, la mayoría de los países europeos tuvieron que hacer frente a una segunda ola de contagios y medidas de confinamiento en otoño, y antes de finalizar el año surgía una tercera ola, con restricciones aún más estrictas para los ciudadanos.

La pandemia de la COVID-19 afectó a nuestras vidas y a nuestra economía como nunca nada lo había hecho. A medida que la escala de la crisis se extendía por el mundo, las perspectivas económicas empeoraron y aumentó la volatilidad de los mercados financieros. La crisis tuvo un gran impacto en nuestros clientes y en nuestras operaciones.

Gestionar la actividad en circunstancias inusuales

Seguir con nuestras operaciones comerciales es fundamental para mantener los servicios para nuestros clientes. Con el estallido de la COVID-19 a principios de año, se puso en marcha el comité de gestión de crisis del banco para analizar la evolución de la situación y definir medidas para las sucursales de Triodos en todos los países.

La práctica totalidad de nuestros empleados y empleadas pudo trabajar desde casa en pocos días y nuestros sistemas funcionaron sin mayores problemas.

Desde el comienzo de la pandemia nuestra atención se centró en los clientes y, en particular, en nuestros clientes de crédito. A lo largo del año hemos estado en contacto estrecho con la mayoría de las empresas

y organizaciones que trabajan con nosotros para evaluar sus necesidades inmediatas derivadas de la crisis. Hemos colaborado con iniciativas de otros bancos, gobiernos y reguladores para debatir medidas que podrían ser eficaces como apoyo a las empresas, especialmente en el sector de las pymes.

Las medidas de apoyo adoptadas por los gobiernos varían, pero en todas partes se han dispuesto grandes cantidades de dinero como ayuda a los ingresos o al endeudamiento de emprendedores y de la ciudadanía. Triodos Bank ha hecho todo lo que estaba en su mano para apoyar a los clientes y fomentar su resiliencia económica durante la crisis al facilitar 1.042 avales relacionados con la COVID-19 a nivel internacional y 800 periodos de carencia para los clientes en septiembre de 2020.

La propiedad de Triodos Bank

Cuando el banco se fundó en 1980 se sentaron las bases de los principios de propiedad, directamente relacionados con la misión y la identidad del banco. El primer principio es el de que la aportación de capital al banco no supone tener el control. Por este motivo, las acciones se mantienen en una fundación encargada de emitir Certificados de Depósito para Acciones (CDA) para los inversores. El segundo principio se refiere al mecanismo de fijación del precio de esos CDA, que se basa en el valor contable de los activos de Triodos Bank menos el valor contable de los pasivos del banco y no viene determinado por la oferta y la demanda de los inversores. Por último, Triodos Bank facilita que las personas utilicen el dinero más conscientemente. La esencia del banco es el compromiso personal de quienes forman sus grupos de interés -el compromiso de las personas con la misión- y esto exige que se involucren de forma activa. Por eso Triodos optó por una comunidad amplia de titulares de CDA, que se compone de personas dispuestas a apoyar el desarrollo del banco con inversiones a largo plazo.

Decisiones excepcionales

La incertidumbre creada por la pandemia de la COVID-19 para la economía en general y, en particular, para el sector financiero, incidió en el comportamiento de los inversores en todo el mundo y afectó también a la compraventa de Certificados de Depósito para Acciones de Triodos Bank durante la primera ola de la pandemia. El 18 de marzo de 2020 Triodos Bank tuvo que adoptar una decisión excepcional y suspendió la posibilidad de comprar y vender CDA.

La actividad comercial se reanudó el 13 de octubre de 2020, con un folleto nuevo y medidas para limitar la cantidad de certificados de depósito que los inversores podían vender en una transacción. A pesar de las medidas de mitigación, las pautas de compra y venta de Certificados de Depósito para Acciones no volvieron al equilibrio que esperábamos. La incertidumbre actual en torno a la crisis del coronavirus y sus efectos económicos a largo plazo no desaparecieron. Por el contrario, durante los dos últimos meses de 2020 asistimos a nuevas medidas de confinamiento y otras restricciones en todo el mundo. El patrón de transacciones que experimentábamos nos llevó a cuestionarnos que se fuera a restaurar el equilibrio en la compraventa de CDA en el contexto económico actual. También se plantea la cuestión de qué medidas tomar para lograr una actividad de comercialización equilibrada, habida cuenta de que ahora debemos asumir que las pautas anteriores probablemente no se recuperen en el corto plazo. Por todos esos motivos, la comercialización quedó suspendida de nuevo el martes 5 de enero de 2021.

Otra decisión excepcional fue la de retirar la propuesta de dividendos de 2019. La incertidumbre del impacto generalizado de la COVID-19 sobre la sociedad y la economía en general, llevó al Banco Central Europeo (BCE) y el banco central neerlandés (De Nederlandsche Bank- DNB) a instar a los bancos europeos a que dieran una señal clara al público de que harían todo lo posible para garantizar la continuidad de los préstamos y retener los beneficios del año anterior hasta que se conociera el alcance de

la crisis. Triodos Bank, como parte del sector financiero neerlandés y europeo, consideró que no podía ignorar tal petición. El 1 de abril de 2020, el Comité Ejecutivo decidió retirar la propuesta de dividendo publicada en el Informe Anual de 2019. La propuesta inicial era distribuir en este formato el 50 % del beneficio de 2019.

Dividendo

El 15 de diciembre de 2020, De Nederlandsche Bank (DNB) pidió a los bancos más importantes bajo su supervisión que fueran muy comedidos en el pago de dividendos y la recompra de acciones propias, en sintonía con las recomendaciones del Banco Central Europeo. Esta recomendación está relacionada con las actuales circunstancias excepcionales y estará vigente hasta finales de septiembre de 2021. Para ese momento y siempre que no haya una evolución material desfavorable, la previsión del DNB es el regreso a una evaluación normal de la distribución del capital bancario.

En cualquier caso, se espera que los bancos que tengan la intención de pagar dividendos consulten con el regulador antes de hacer cualquier propuesta en este sentido. El pago no debe superar el 15 % de los beneficios acumulados para 2019 y 2020, ni ser superior a 20 puntos básicos de la ratio de capital CET1. Los bancos que pretendan pagar dividendos deben ser rentables y tener un fondo de capital suficientemente sólido.

Entre las decisiones excepcionales se encuentra también la de participar, por primera vez en nuestra historia, en las operaciones de refinanciación a largo plazo con objetivo específico (TLTRO), mecanismo introducido por el BCE en 2014. Las TLTRO ofrecen a los bancos financiación a largo plazo con condiciones atractivas con el fin de aliviar las condiciones de crédito del sector privado y estimular los préstamos bancarios para la economía real. Como banco europeo bajo la supervisión directa del DNB, Triodos

Bank forma parte del Eurosistema, lo que supone costes y beneficios. Hasta la fecha, Triodos Bank y sus clientes han hecho frente sobre todo al coste de este sistema con unos tipos de interés negativos y la flexibilización cuantitativa que afectan a la curva de rendimiento de las instituciones financieras. Triodos Bank asume la responsabilidad de desempeñar un papel en la financiación de la recuperación después de la COVID-19. Las condiciones de las TLTRO suponen una oportunidad y un incentivo para aumentar nuestros préstamos a los emprendedores, fundamentales para conseguir un desarrollo sostenible, aspecto crucial para la recuperación de la economía. En la subasta de las TLTRO III.5, Triodos Bank solicitó y obtuvo 750 millones de euros.

Por último, en el marco de un programa ambicioso de reducción de costes puesto en marcha en 2020, decidimos cambiar estructuralmente la forma de trabajar, empezando por los Países Bajos y España. Todos los empleados y empleadas de estos dos países seguirán trabajando parcialmente desde casa tras la pandemia de coronavirus. Esto significa que el banco concentrará todas las actividades en los Países Bajos en la nueva oficina, sita en De Reeherst en Driebergen. En España, decidimos alquilar uno de nuestros dos edificios de la sede central en Las Rozas (Madrid).

Reiniciar la economía y el papel del sector financiero

La pandemia de la COVID-19 ha puesto de relieve grandes problemas y ha sacado a la luz los puntos débiles estructurales del sistema económico mundial contemporáneo, con sus cadenas de suministro globales y monocultivos económicos. A causa del cambio climático y de la pérdida de biodiversidad, se ha roto nuestra relación con la naturaleza. Además, la crisis pone al descubierto una importante desigualdad social, que hace que la pandemia haya afectado económica, social o sanitariamente algunos grupos de personas más que a otros. Se han puesto de manifiesto fallos fundamentales en la organización de nuestra economía y el esfuerzo implacable por obtener el crecimiento económico.

Tenemos el convencimiento firme de que la crisis del coronavirus es también una oportunidad para rediseñar la economía. Vincular la equidad social y la vitalidad ecológica con las finanzas puede hacer realidad una recuperación más resiliente. En lugar de limitarnos a restaurar el modelo, podemos hacer que nuestra economía sea más justa y sostenible. En junio, Triodos Bank publicó un documento de visión titulado «Reiniciar la economía» en el que se destaca la necesidad de una transición hacia una economía más resiliente, sostenible e inclusiva. El objetivo de este documento es trazar un camino para una recuperación sostenible e inclusiva una vez que se haya contenido el coronavirus.

Triodos Bank ha formado parte de esta nueva economía y ha contribuido a darle forma desde su nacimiento en 1980. Triodos Bank utiliza los conceptos de impacto, riesgo y rentabilidad para entender el desarrollo global y nuestro lugar en el mundo que nos rodea. Esto requiere una perspectiva positiva, integral y a largo plazo. También requiere una elección consciente sobre los sectores en los que invertimos y los que preferimos evitar. Nuestro horizonte es inevitablemente a largo plazo porque nos centramos en lograr un impacto social, medioambiental y cultural sostenible.

Existen oportunidades para aquellas empresas e iniciativas que se centren en el impacto y en comprender lo que la pandemia del coronavirus nos ha enseñado. Por eso, debemos centrar nuestros esfuerzos en aspectos clave como la producción sostenible de alimentos y, de forma más local, prestar mayor atención a la biodiversidad y hacer hincapié en la inclusión social y las nuevas formas de cooperación que hacen todo esto posible. Constatamos que un número cada vez mayor de personas, sobre todo en las comunidades de las que formamos parte, reconocen la oportunidad de transformación y están dispuestas a adoptar nuevos modelos económicos y sociales.

Triodos Regenerative Money Centre (TRMC)

El *Triodos Regenerative Money Centre* (TRMC) fomenta el uso consciente del dinero a través de donaciones e inversiones catalizadoras. El propósito de esta iniciativa es promover una economía regenerativa que atienda a las personas y se erija en guardiana de los ecosistemas del planeta.

El TRMC pretende alcanzar sus objetivos mediante el apoyo a iniciativas precursoras de nuevos modelos de negocio, con el objetivo explícito de regenerar la sociedad y el planeta. Se trata de iniciativas que tienen el potencial de cambiar las reglas del juego y pueden cumplir una función catalizadora. El objetivo de esas donaciones e inversiones catalizadoras es aumentar la concienciación y ofrecer nuevas perspectivas sobre cuestiones actuales en ámbitos en los que los productos bancarios y de inversión tradicionales no pueden dar respuesta.

Diversidad e inclusión

Triodos quiere liderar los avances de la sociedad necesarios para la renovación. Es importante reconocer que es preciso algo más que un simple reajuste económico y que debemos aprovechar la oportunidad para dirigirnos con más firmeza hacia la inclusión social. Este año, el movimiento *Black Lives Matter*, que aborda actitudes vinculadas con el racismo y los privilegios, no solamente ha provocado un debate en la sociedad, sino que también ha activado la polémica dentro de nuestra propia organización. Parte de nuestra misión es luchar en aras de una sociedad que tenga la dignidad humana como epicentro. Nos hemos preguntado si podemos decir realmente que tenemos la dignidad humana en el centro de nuestras actividades si no sabemos si nuestros empleados y empleadas se sienten atendidos y respetados. Para asegurarnos de conocer la respuesta a esta pregunta, hemos incluido la diversidad y la inclusión en la agenda de la organización.

Cambiar las finanzas

Desde hace cuarenta años, parte de nuestra misión ha sido influir en el sector financiero nacional y mundial de forma sistémica para que el dinero trabaje en favor de un cambio positivo. Esto ha adquirido una urgencia aún mayor en el contexto de la recuperación «verde y justa» de la crisis del coronavirus.

Creemos que el sector financiero es una parte esencial de la sociedad y que debe servir a la economía real. Por eso, debe situar en su núcleo fundamental el impacto positivo, la diversidad y la transparencia, con el apoyo de una normativa y una supervisión adecuadas. Si integra verdaderamente todos estos elementos en su actividad, el sector financiero podrá contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a lograr un impacto positivo en el mundo que nos rodea. Pero no podemos conseguirlo solos. Colaboramos con muchas otras instituciones y asociaciones europeas y mundiales, como la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV en sus siglas en inglés), el Club de Roma, el *Sustainable Finance Lab* y gobiernos y asociaciones bancarias, con los que hemos generado un impulso importante de cambio.

Una parte considerable de nuestra agenda para el cambio financiero se centra en los tres temas estratégicos de Triodos Bank: energía y clima, alimentación y agricultura e inclusión social. En Alemania pusimos en marcha la iniciativa de conseguir un compromiso del sector financiero con el acuerdo climático de París, publicamos nuestro documento de visión de «Reiniciar la economía», que se centra en gran medida en la inclusión social, y suscribimos el *Finance for Biodiversity Pledge* (Compromiso de Financiación de la Biodiversidad).

La pérdida de biodiversidad es uno de los mayores retos para la existencia de la vida en la Tierra

Los daños a la biodiversidad causados por nuestro modo de vida y por la agricultura en particular, son considerables. Hemos alcanzado un punto en el que ya no tenemos que hablar de reducir el daño a la biodiversidad, sino sobre su regeneración. La biodiversidad es muy relevante para el sector financiero. Para Triodos Bank, esto va más allá de los riesgos comerciales que corremos los bancos cuando financiamos empresas cuyo negocio depende de los ecosistemas o tienen un gran impacto negativo en la biodiversidad. Triodos Bank firmó el Compromiso de Financiación de la Biodiversidad en 2020, a través del que los firmantes se comprometen a colaborar, involucrarse y evaluar su propio impacto, establecer objetivos e informar sobre asuntos relacionados con la biodiversidad antes del año 2024. También somos miembros de la plataforma PBAF (*Partnership Biodiversity Accounting Financials*), que trabaja para desarrollar una metodología común de medición del impacto del sector sobre la biodiversidad.

Creemos que las normativas y regulaciones nacionales y europeas deben estimular la transición del sector financiero para poner el impacto positivo en primera línea y por delante de la rentabilidad. Por ese motivo, hemos dedicado mucho tiempo y esfuerzo, a nivel nacional y europeo, a la revisión del marco jurídico de todas las instituciones y mercados financieros. Constatamos que hay avances positivos. Acogimos con satisfacción la Estrategia Renovada de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea. Es ambiciosa y hace hincapié en la relación entre la resiliencia social, el equilibrio medioambiental y la solidez financiera. Un sector financiero sostenible es clave para una recuperación también sostenible tras el coronavirus.

No es fácil influir internacional, nacional e incluso

regionalmente. Sin embargo, a pesar de nuestro tamaño relativamente pequeño, hemos insistido y muchas veces nos hemos asociado con otras organizaciones para convencer a los responsables de la toma de decisiones para que desarrollen una legislación que apoye la transición hacia una economía sostenible y que permita al sector financiero desempeñar un papel activo en la transición y lo estimule para ello.

Dar la talla

Triodos Bank fue una de las 16 instituciones financieras que crearon la norma mundial de medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la plataforma PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*). Los bancos, las gestoras y los propietarios de activos disponen ahora de acceso a una forma gratuita, estandarizada, rigurosa y transparente de medir y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero vinculadas a sus carteras de préstamos e inversiones.

Triodos Bank apoya la transición del mundo hacia un futuro con pocas emisiones de carbono y respetuoso con el clima, en sintonía con los objetivos climáticos de París, con una limitación del aumento de la temperatura a un máximo de 1,5 grados centígrados. Para contribuir a este futuro, las instituciones financieras deben conocer la huella de carbono de sus préstamos e inversiones. Si conocen el alcance de las emisiones, podrán ser transparentes sobre su impacto climático y esto les ayudará a establecer objetivos climáticos y a la toma de decisiones.

Triodos Bank quiere asegurarse de que nuestras actividades y emisiones asociadas contribuyan como máximo a un aumento global de la temperatura de 1,5 grados. Comenzamos a utilizar la metodología PCAF en nuestra actividad en 2018 para alrededor del 68 % de la cartera. En 2019, medimos las emisiones de toda nuestra cartera de préstamos e inversiones directas. En 2020, somos todavía uno de los pocos bancos capaces de informar plenamente sobre la incidencia del carbono dentro de nuestro portafolio.

Teniendo en cuenta nuestra misión y el enfoque de nuestras finanzas, podemos decir con certeza que nuestros resultados en términos de emisiones de carbono son mucho mejores que los de los bancos convencionales. El estudio e identificación de nuestras emisiones nos permite reconocer los préstamos e inversiones con emisiones de gases invernadero relativamente altas dentro de nuestra cartera, lo que nos permite orientar nuestra estrategia (a largo plazo) para ajustarnos al Acuerdo de París. Queremos alcanzar la meta sin perder el rumbo en todos nuestros esfuerzos por desarrollar los objetivos climáticos.

Como banco referente en sostenibilidad, tenemos la responsabilidad de financiar la transición hacia un futuro sostenible, lo que puede implicar que nuestras emisiones de carbono aumenten si decidimos financiar más empresas que todavía tienen que hacer la transición en lugar de dejarlas atrás. En el corto plazo, quizás esto no contribuya a nuestros objetivos, pero a largo nos aseguraremos de llegar a un nivel neto cero. Investigamos sobre la rapidez con la que podemos tomar la delantera para alcanzar una cartera neta cero (y más). Esto nos obliga a reflexionar de manera crítica sobre la actual. Queremos asegurarnos de que lo hacemos con detenimiento y que no fijamos objetivos arbitrarios con demasiada rapidez. Daremos a conocer nuestro plan de transición con objetivos a corto y largo plazo en el período previo a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el cambio climático COP26 de noviembre de 2021.

De alternativo a pionero

En los últimos años, el sector financiero ha emprendido un recorrido importante para integrar la sostenibilidad en sus modelos y estrategias de negocio. La sostenibilidad se consideraba una actividad de nicho hace cuarenta años, cuando Triodos Bank empezó a operar. Desde ese momento, y aunque el sector financiero en su conjunto todavía tiene un largo camino por recorrer, la sostenibilidad se ha convertido en algo cada vez más habitual.

Durante estas cuatro décadas, Triodos Bank ha dejado de ser un banco alternativo para convertirse en pionero. Nuestra misión de usar el dinero de forma consciente para crear un impacto positivo en la sociedad con la dignidad humana en su centro ha sido un principio rector a lo largo de toda nuestra historia, con mucho eco en toda la sociedad y en el sector financiero.

Por nuestra posición pionera en un contexto de competencia cada vez mayor, seguimos con foco puesto en los tres temas de impacto que abordan los retos sociales más urgentes: energía y clima, alimentación y agricultura e inclusión social.

A pesar de los retos empresariales de la pandemia de coronavirus, en 2020 seguimos con la financiación de proyectos y clientes nuevos en los sectores de la energía y el clima y de la alimentación y la agricultura, tal como se describe en los documentos de visión que publicamos durante los últimos años. El tercer ámbito de impacto de nuestra agenda estratégica es la inclusión social. El documento de visión sobre este tema está en proceso de consulta tanto dentro como fuera de nuestra organización y su publicación está prevista para 2021.

Desafíos para la actividad bancaria

El negocio de dirigir un banco es cada vez más complejo en comparación con la época en la que se fundó Triodos Bank en 1980. Ofrecer productos y servicios de calidad al tiempo que se cumple con los requisitos regulatorios crecientes y, en particular, con la ejecución de la diligencia debida de los clientes y el seguimiento eficaz de las transacciones,

supone una serie de costes en términos de tiempo y recursos. Nuestro punto de partida es tener una mayor influencia en el largo plazo, y por eso es esencial que seamos financieramente resilientes y que nos centremos en la creación de una cartera de préstamos de alta calidad.

Los tipos de interés bajos tienen un impacto fuerte en Triodos Bank porque el crecimiento de los fondos depositados supera al de la cartera de préstamos. El exceso de liquidez se coloca en el Banco Central Europeo a un tipo de interés negativo y con un coste para Triodos Bank. El entorno de tipos bajos también provoca que algunos clientes refinancien sus créditos a tipos más bajos y los devuelvan antes de lo previsto. Ambas tendencias continuaron en 2020 y tienen un efecto a la baja en los márgenes de intereses netos, con el correspondiente impacto directo y a la baja en los resultados financieros de Triodos Bank.

Para hacer frente a la reducción de los márgenes, hemos tenido que ser más selectivos en cuanto a los proyectos que financiamos y en la adjudicación del crecimiento de los préstamos a los países donde operamos. Hemos revisado los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes para centrarnos en los préstamos que aportarán beneficios tanto financieros como de impacto.

Sabemos que esta medida podría reducir la tasa de crecimiento de los préstamos. Aumentar nuestra eficacia mediante la aplicación de soluciones digitales y la optimización de nuestras operaciones para los clientes es también importante para mantener nuestra salud financiera, así como poner un precio justo a estos servicios. Atender a los costes crecientes de una regulación cada vez más estricta supone un reto y afecta a nuestra rentabilidad general.

Esta situación plantea preguntas importantes de carácter estratégico para Triodos Bank, pero trabajamos sin cesar para resolverlas, con reducción de costes en la medida de lo posible y el aumento de los ingresos por comisiones, sobre todo a través

de la ampliación de nuestra actividad de *Triodos Investment Management* y de la que realizamos en el ámbito bancario con comisiones asociadas, con vistas a compensar los márgenes cada vez menores de la actividad de préstamos.

En 2020 introdujimos tarifas y comisiones nuevas para los clientes bancarios en un esfuerzo por cobrar precios justos y transparentes por nuestros productos. Fuimos el primer banco de los Países Bajos en introducir un tipo de interés negativo para los ahorradores minoristas con depósitos superiores a 100.000 euros y empezamos a cobrar una comisión administrativa fija de 2 euros al mes por cada cuenta de ahorro. En Bélgica anunciamos el cierre de uno de nuestros productos de cuentas de ahorro de «regulación fiscal» que se había vuelto insostenible debido al tipo de interés mínimo del 0,11 % exigido por el regulador.

Además, y no menos importante, seguimos con el desarrollo de soluciones TIC y de digitalización para mejorar la experiencia del cliente y hacer que los procesos sean más eficaces y, por lo tanto, menos costosos.

Primer año tras la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Este informe anual es el primero que publicamos con los principios contables de las NIIF, además de los estados financieros proforma de 2019, publicados el 3 de julio de 2020. En consecuencia, el cambio ha obligado a cambiar también la estructura del informe. Un cambio importante con respecto al método anterior utilizado (PCGA de los Países Bajos) es que debemos aplicar el modelo de pérdidas crediticias esperadas. Se ha aplicado la NIIF 9 para el modelo de pérdidas crediticias esperadas, que requiere la incorporación y evaluación de parámetros macroeconómicos prospectivos (crecimiento del PIB, desempleo, etc.), que son sensibles a la pandemia de COVID-19. Los parámetros macroeconómicos solamente se pueden aplicar en las fases 1 y 2. En 2020, la provisión por pérdidas crediticias esperadas acumulada hace referencia principalmente a estos

parámetros prospectivos, que constituyen cerca del 62 % de los deterioros de las pérdidas crediticias esperadas de 2020. Los deterioros de la fase 3 tuvieron una influencia mucho menor, lo que es indicativo de la solidez de nuestra cartera. Todo esto se describe con más detalle en el apartado 1.4.

Función de guardián

El 6 de marzo de 2019 Triodos Bank recibió una instrucción del supervisor sobre las deficiencias existentes en sus procesos de diligencia debida respecto a los clientes y la supervisión de las transacciones de los clientes en el período hasta 2018. Triodos Bank aceptó esta instrucción y ya aplica medidas correctoras. En diciembre de 2020 el supervisor impuso a Triodos Bank una sanción relacionada con esa instrucción anterior. Triodos Bank aceptó la decisión y ha abonado la sanción, que asciende a un total de 475.000 euros.

Transición en los puestos de dirección

El 22 de septiembre de 2020 anunciamos que nuestro CEO, Peter Blom, decidió dejar su cargo después de 40 años de trabajo en Triodos. Blom dejará Triodos Bank el 21 de mayo de 2021, después de la Junta General de Accionistas de este año. El 9 de febrero de 2021 Triodos Bank anunció también la decisión de Jellie Banga de dejar su cargo de vicepresidenta del Comité Ejecutivo y directora de Operaciones (COO) a partir del 1 de mayo de 2021. Al revisar el alcance de las funciones de Jellie, se decidió dividir su papel en dos cargos: director/a de Operaciones (COO), centrado en la parte operativa, y un director/a Comercial (CCO), centrado en la parte comercial. Por este motivo, el número de miembros del Comité Ejecutivo ascenderá a cinco. El Consejo de Supervisión ha iniciado el proceso de contratación para los puestos de director de Operaciones y de director Comercial.

Calificación externa

El 16 de febrero de 2021 Fitch Ratings (Fitch) anunció que asigna a Triodos Bank una calificación crediticia BBB de la deuda a largo plazo con perspectiva estable y una calificación de viabilidad bbb. Fitch ha realizado este análisis de rating a petición de Triodos Bank. La calificación ofrecería al banco una posición más favorable en los mercados financieros en caso de necesitarlo. En este sentido, le permite un mejor acceso a los mercados de deuda y, potencialmente, reduce el coste de financiación. En definitiva, apoya la salud financiera del banco.

Triodos Bank en 2021

Un objetivo urgente para este año es abordar el reto estratégico que supone la suspensión de la compraventa de los Certificados de Depósito para Acciones de Triodos Bank, el alcance que esta suspensión tiene sobre nuestros titulares de certificados de depósito y sobre nuestra estrategia general de capital.

El crecimiento de los volúmenes y de los beneficios depende de la evolución externa, de nuestra capacidad para responder a esta evolución y de aprovechar proactivamente las oportunidades para cumplir la misión del banco, con un nivel adecuado de riesgo y rentabilidad. La previsión es que nuestra posición de capital y liquidez continúe firme y resiliente, en sintonía con los indicadores objetivos internos y muy por encima de los requisitos regulatorios mínimos.

El sector bancario se enfrenta a una regulación cada vez mayor y a unos tipos de interés sistemáticamente bajos. Hemos compensado en parte la disminución del margen de interés con la introducción de comisiones de servicio y tipos de interés negativos. Nuestra política revisada de precios para los préstamos se aplicó estrictamente y así continuará en 2021.

Nuestra cartera de préstamos global se beneficia de la diversificación geográfica y refleja un riesgo crediticio modesto, lo que contribuye a la generación sostenida de beneficios y a la baja volatilidad de las ganancias. Como la pandemia de COVID-19 aún continúa, la acumulación de la provisión para pérdidas crediticias esperadas seguirá durante el año 2021, en consonancia con las NIIF y con el enfoque empresarial prudente del banco. En 2020, participamos en la subasta TLTRO III.5. Estudiaremos otras subastas TLTRO en el futuro.

A corto plazo, los clientes afrontarán retos económicos, sobre todo si expiran los planes de ayudas públicas relacionados con la COVID-19. Sin embargo, a medio y largo plazo, creemos que nuestros clientes (y por tanto el propio Triodos Bank) están bien posicionados para formar parte de una recuperación económica más sostenible y socialmente inclusiva.

Triodos Bank espera aumentar sus ingresos por comisiones mediante el crecimiento de las actividades de Triodos Investment Management y de las bancarias con comisiones asociadas. Además, pretendemos tener una mayor repercusión gracias a un modesto crecimiento de nuestro balance y mantener una relación estable entre préstamos y depósitos. Seguiremos con el ajuste de nuestro modelo de negocio, la disminución de nuestra dependencia de los márgenes de intereses en un entorno de tipos de interés muy bajos en Europa y el equilibrio de unos costes regulatorios cada vez mayores con medidas de eficiencia.

El banco se centrará en generar un impacto positivo, una rentabilidad equitativa y un apetito de riesgo moderado en relación con sus préstamos e inversiones. Triodos Bank se asociará con pioneros de sus respectivos campos y financiará a los emprendedores que desarrollen las industrias sostenibles del futuro.

Para ayudar activamente a alcanzar este propósito, Triodos Bank establecerá objetivos basados en la ciencia en los sectores más importantes en los que operamos, para garantizar que nuestra cartera contribuya activamente a una economía de cero emisiones netas.

En 2021 nuestra prioridad es guiar al banco y a nuestros clientes a través de la pandemia de COVID-19, centrarnos en una ejecución efectiva de nuestra estrategia corporativa y asegurarnos de cumplir con nuestro papel de referente en finanzas responsables, al tiempo que generamos el mayor impacto posible, de acuerdo con nuestros objetivos y conseguimos unos beneficios estables con un riesgo moderado.

En Zeist, a 17 de marzo de 2021
El Comité Ejecutivo de Triodos Bank

Peter Blom, presidente
Jellie Banga, vicepresidenta
André Haag
Carla van der Weerd

1.1 Nuestros grupos de interés y cuestiones materiales

Los grupos de interés de Triodos Bank son fundamentales a la hora de determinar el enfoque de los esfuerzos adoptados por la organización. En este apartado se identifican los grupos de interés más importantes y se destacan las cuestiones más relevantes para Triodos Bank. Sin duda, son una parte clave de nuestros informes.

El diálogo con los grupos de interés nos mantiene atentos

Triodos Bank busca continuamente conectar con el mundo que nos rodea. Esto es esencial si queremos seguir siendo relevantes, continuar progresando y cumplir con nuestras aspiraciones de liderazgo. 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. Nuestra esencia nos define y es el punto de partida de nuestras conversaciones con la comunidad en la que operamos. Nuestro compromiso con las principales partes interesadas y la sociedad en general forman una pieza clave de nuestra esencia y de nuestras acciones.

A lo largo de los años hemos mantenido innumerables debates y conversaciones con nuestros grupos de interés. Invitamos a las ONG y a la ciudadanía a participar en debates organizados, realizamos encuestas y organizamos encuentros periódicos con los titulares de certificados de depósito. Nuestros empleados a nivel de Grupo, en Triodos Investment Management y en nuestras distintas oficinas nacionales participan regularmente en estas y otras actividades.

Además de las numerosas interacciones que mantenemos a lo largo del año en todos los niveles de nuestra organización, seguimos un proceso formal para analizar qué temas son los más importantes tanto para nuestros grupos de interés

como para nuestra organización (análisis de materialidad). Asimismo, integramos estos temas en nuestros objetivos de gestión. Nuestros informes sobre el progreso conseguido con respecto a estos objetivos siguen las normas GRI. Para más información sobre cómo interactúa Triodos Bank con sus grupos de interés visita www.triodos.com/stakeholders.

Análisis de materialidad

Triodos Bank identifica tres categorías generales para los grupos de interés:

- Quienes tienen relaciones económicas con el negocio
- Quienes no tienen una relación económica, pero tienen un gran interés en Triodos Bank desde una perspectiva social
- Quienes aportan nuevas ideas y conocimientos

Para cada categoría, hemos identificado grupos de interés más específicos, incluida la influencia que ejercen sobre Triodos Bank y las expectativas que tienen de nosotros. La siguiente tabla ofrece una visión general de los principales grupos de interés y su relación con los temas más relevantes.

Categoría general	Grupo de interés	Definición	Temas más relevantes (véase Cuestiones materiales)
Categoría: grupos que llevan a cabo transacciones económicas con Triodos Bank.	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Los clientes esperan unos servicios bancarios y financieros excelentes. • Esperan que Triodos Bank dé prioridad a sus intereses. • Los clientes son fundamentales para conseguir nuestra misión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger datos de clientes • Relaciones con los clientes • Compromiso con las comunidades • Inclusión social • Inversiones sostenibles • Triodos como referente • Productos con propósito • Integrar misión y estrategia • Nuevas empresas sostenibles
	Titulares de certificados de depósito	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia y expectativas sobre cómo Triodos Bank mantiene el equilibrio correcto entre los resultados financieros y los resultados sociales, medioambientales y culturales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión social • Institución financiera resiliente • Triodos como referente • Integrar misión y estrategia • Nuevas empresas sostenibles
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia y expectativas sobre la capacidad de Triodos Bank para crear un entorno de trabajo inspirador, saludable y acogedor. • Esperar y contribuir a generar un lugar de trabajo donde cada empleado encuentre espacio para abordar las cuestiones importantes de nuestro tiempo y cada individuo pueda trabajar eficazmente en línea con la misión y los valores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración justa • Organización que aprende • Empleador responsable/ diversidad • Compromiso con las comunidades • Inclusión social • Inversiones sostenibles • Triodos como referente • Integrar misión y estrategia • Nuevas empresas sostenibles
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Esperan que Triodos Bank sea un socio comercial responsable y fiable. • Son socios en nuestra misión para conseguir un mundo más sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores sostenibles • Compromiso con las comunidades • Inclusión social • Empleador responsable • Integrar misión y estrategia

Categoría general	Grupo de interés	Definición	Temas más relevantes (véase Cuestiones materiales)
Categoría: grupos que tienen un interés cercano en Triodos Bank	ONG	<ul style="list-style-type: none"> Influencia y expectativas sobre la capacidad de Triodos Bank para ejecutar su misión de manera responsable y ética con un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración justa Inclusión social Inversiones sostenibles Empleador responsable
	Gobiernos y reguladores	<ul style="list-style-type: none"> Influencia y expectativas sobre la capacidad de Triodos Bank para ejecutar su misión de manera responsable y ética Confían en que cumplamos las leyes y regulaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración justa Proteger datos de clientes Institución financiera resiliente Triodos como referente Integrar misión y estrategia
	Comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> Las comunidades locales esperan beneficiarse de nuestras actividades de financiación. 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con las comunidades Triodos como referente Productos con propósito Inclusión social Integrar misión y estrategia
	Sector financiero	<ul style="list-style-type: none"> El sector financiero es clave para lograr nuestra misión de aumentar el impacto positivo de las finanzas en la sociedad y el medioambiente (nuestra misión de cambiar las finanzas). 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión social Institución financiera resiliente Triodos como referente Integrar misión y estrategia
	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Los medios de comunicación influyen en la opinión pública sobre Triodos Bank y sobre los temas relevantes para nuestra misión 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los temas pueden ser relevantes
	Categoría: grupos que aportan conocimientos y análisis avanzados	Asesores y líderes de opinión	<ul style="list-style-type: none"> Nos incitan a reflexionar, repensar y explorar nuevos territorios

Temas materiales y actualidad

Realizamos un análisis exhaustivo de nuestros temas materiales en 2019, incluida una consulta con nuestros grupos de interés. Este análisis dio lugar a 14 temas o cuestiones materiales. Los empleados de Triodos Bank con cargos directivos son los responsables de cada uno de estos temas y de la participación de los grupos de interés.

Sobre la base de nuestro exhaustivo análisis realizado el año pasado, los temas materiales de 2020 se mantienen sin cambios. Sin embargo, hemos asistido a dos acontecimientos sociales relevantes que tienen un impacto en Triodos Bank. En primer lugar, la pandemia de COVID-19 que ha afectado al conjunto de la sociedad, incluidos nuestros grupos de interés, y que ha generado en todos nosotros desafíos inesperados. En segundo lugar, el movimiento *Black Lives Matter*, que ha aumentado la urgencia de conseguir avances hacia una sociedad más diversa e inclusiva. Estos acontecimientos se han debatido ampliamente con los grupos de interés a lo largo del año, tanto interna como externamente.

Este año hemos entrevistado a algunos de los responsables de estos temas en relación con los avances conseguidos en 2020 en sus temas específicos. Estos responsables son los encargados de presentar los temas que se abordaron en la reunión central de grupos de interés de 2019: liderazgo de pensamiento, inclusión social, empleador responsable y proveedores sostenibles. Los resultados de estas conversaciones se han incorporado a los apartados sobre estos temas que figuran a continuación.

Reunión y encuesta con las partes interesadas

Los 14 temas materiales, la pandemia de COVID-19 y el fomento de la diversidad y la inclusión se han incluido como aspectos clave de nuestra encuesta anual a los grupos de interés. Dicha encuesta se distribuyó a los representantes de todos los grupos de interés específicos en los países donde operamos. También pedimos a las partes

interesadas que identificaran otros posibles temas, que hasta entonces no estaban incluidos.

La encuesta y la matriz de materialidad nos han proporcionado importantes datos para el análisis de materialidad de este año. También incorporamos los comentarios que recibimos en la Asamblea General Anual y a través de nuestra participación en distintos organismos estratégicos mundiales. El análisis se complementa con las aportaciones de los responsables de los temas y a través de distintos eventos e interacciones con partes interesadas durante el año, incluidos eventos específicos del sector en varios países.

Como consecuencia de la pandemia, la reunión anual de los grupos de interés de Triodos Bank se celebró, por primera vez en nuestra historia, de forma virtual en 2020. Los 25 asistentes representaban a todos los grupos de interés. Varios de los responsables de temas materiales de Triodos Bank participaron en los debates sobre las áreas de las que se encargan.

En la primera sesión plenaria se debatió el papel público de Triodos Bank durante la pandemia del coronavirus. Nuestras partes interesadas nos aconsejaron que estableciéramos una plataforma de conocimiento, que podría funcionar como una comunidad digital en la que las partes interesadas pudieran ponerse en contacto entre sí y pudiéramos compartir nuestra visión sobre temas como la sostenibilidad y la inclusión social durante la recuperación postpandémica.

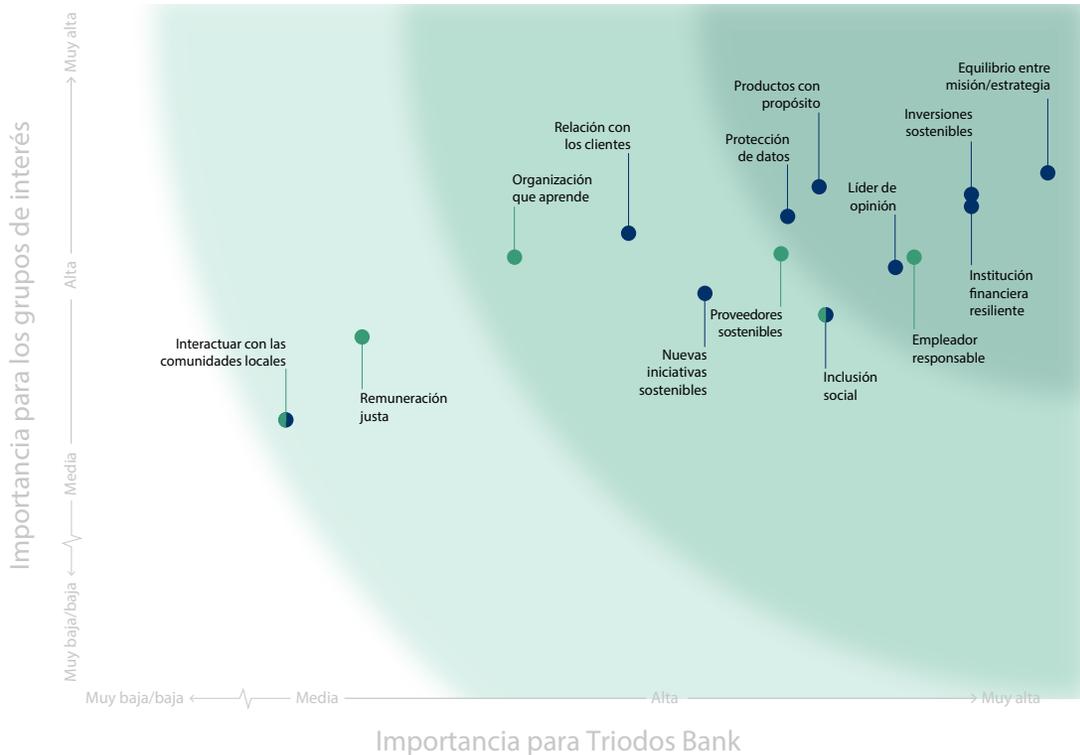
En la segunda sesión plenaria se examinaron las iniciativas que Triodos Bank podría financiar para estimular la inclusión social. Un comentario interesante fue que Triodos Bank no debería considerar la inclusión social como un tema separado, sino incluirla en otros temas, como la alimentación y la agricultura, y la energía y el clima. Organizamos una sesión de trabajo sobre la diversidad y la inclusión social en Triodos Bank, en la que los grupos de interés destacaron la importancia de aumentar la diversidad en el banco.

Otra sesión se centró en la digitalización de la sociedad y en los dilemas que conlleva para Triodos Bank, por ejemplo, en relación con la privacidad y la protección de datos. Muchas partes interesadas coincidieron en que Triodos Bank debería dar a sus clientes más libertad para elegir los sistemas de pago digitales que quieren utilizar, siempre que les informemos de los riesgos y los costes.

Cuestiones materiales

El objetivo de trabajar por una sociedad y un sector financiero justos y equitativos ha sido la clave de la visión y la misión de Triodos Bank desde nuestra fundación en 1980. Apoyados en nuestros valores y principios, hemos definido nuestra esencia como un banco con valores que maneja el dinero de forma consciente. Esto se aplica a todo lo que hacemos,

Matriz de materialidad 2020



- A quién financiamos y cómo ofrecemos servicios financieros sostenibles
- De qué manera operamos, como institución responsable
- * influencia en decisiones y evaluaciones de grupos de interés
- ** relevancia de impactos económicos, ambientales y sociales de Triodos Bank

tanto en nuestras operaciones comerciales como dentro de la organización. Los temas o cuestiones materiales están en el centro de nuestra estrategia y sustentan nuestros objetivos de gestión. Desde el inicio de nuestras operaciones, nos hemos comprometido y hemos trabajado con las principales partes interesadas para lograr nuestros objetivos. Nuestros grupos de interés han confirmado repetidamente que nuestros temas materiales son también los más importantes para ellos.

Todos los temas identificados en la matriz de materialidad se relacionan directa o indirectamente con el propósito de Triodos Bank como banco sostenible integrado que utiliza el dinero para lograr un cambio positivo. Los temas en azul son prioritarios para los grupos de interés externos. Están definidos por nuestra estrategia de negocio y por la forma en la que llevamos a cabo las relaciones con los clientes. Los temas o cuestiones materiales mostrados en verde tienen un enfoque más interno. Se ven afectados por la forma en que operamos como institución responsable. Podemos ejercer un impacto directo en estos temas; por ejemplo, por la forma en que seleccionamos a los proveedores o por nuestras políticas de remuneración.

Nuestra condición como negocio responsable y sostenible está plenamente integrada en la visión, la misión y la estrategia de Triodos Bank. Por ello, no existen planes de gestión separados para los temas o cuestiones materiales. Están explícita e implícitamente entrelazados en los planes y objetivos estratégicos de Triodos Bank.

En línea con la misión del GRI de potenciar las decisiones sostenibles, participamos en diálogos con los grupos de interés para comprender e incorporar su visión. Nuestro objetivo es integrar los resultados de los distintos compromisos de los grupos de interés (incluida la encuesta y las sesiones de diálogo) en nuestra visión, estrategia y políticas, y aplicarlos en nuestras operaciones diarias.

Los resultados de la matriz de materialidad sugieren que los grupos de interés de Triodos Bank quieren y

esperan que sigamos siendo líderes en finanzas sostenibles, con una estrategia que refleje y apoye esa misión. Para Triodos Bank es importante seguir siendo una institución financiera resiliente, al igual que proteger los datos de los clientes y trabajar con proveedores sostenibles. Los temas materiales se analizan con mayor profundidad a continuación y se tratan en los apartados pertinentes del resto del informe.

Inversiones sostenibles

Las inversiones sostenibles forman la columna vertebral del trabajo de Triodos Bank. La organización promueve el cambio financiando iniciativas sostenibles en sectores clave. Su impacto combinado da a Triodos Bank la credibilidad necesaria para cambiar las finanzas. Al aumentar nuestra influencia, somos más capaces de estimular un cambio sistémico positivo en el sector bancario.

Los límites de las inversiones sostenibles vienen determinados por la misión, los principios de negocio y los estándares mínimos de Triodos Bank. Estas inversiones tienen un impacto directo en los emprendedores, las empresas, los sectores y la sociedad, que se detalla en los sectores clave de este informe anual. La definición de las inversiones sostenibles y la decisión de financiar o no a un posible cliente están limitadas por los criterios de financiación e inversión de Triodos Bank y se basan en decisiones equilibradas tomadas por los expertos de los equipos de préstamo e inversión de Triodos Bank.

Los gestores y las gestoras de las unidades de negocio, con ayuda de los gestores y las gestoras de riesgo de la red de oficinas europea de Triodos Bank, ejecutan procedimientos para evaluar y controlar los riesgos. Este proceso se describe con más detalle en el apartado sobre riesgos y cumplimiento. Los gestores de relaciones de Triodos Bank interactúan con nuestros clientes prestatarios sobre estas cuestiones. Y todos nuestros activos se someten a un examen medioambiental y social positivo y negativo.

Nuevas iniciativas sostenibles

Nuestras nuevas iniciativas sostenibles son pioneras a la hora de abordar al menos uno de los principales retos de la sociedad. Para Triodos Bank, la transición hacia una economía regenerativa es uno de los aspectos más importantes, y actúa como límite para este tema material. El *Triodos Regenerative Money Centre* (TRMC) pretende aumentar el uso consciente del dinero mediante donaciones e inversiones catalizadoras. El objetivo de la iniciativa es apoyar una economía regenerativa que esté al servicio de las personas y proteja los ecosistemas de la Tierra.

El TRMC pretende alcanzar sus objetivos apoyando iniciativas que sean pioneras en nuevos modelos de negocio con el objetivo explícito de regenerar la sociedad y el planeta. Pretende apoyar iniciativas que puedan desempeñar un papel catalizador y cambiar las actuales reglas del juego. El objetivo de cada donación e inversión catalizadora es aumentar la sensibilización y ofrecer nuevas perspectivas sobre cuestiones actuales en ámbitos en los que, por diferentes razones, los productos bancarios y de inversión tradicionales no pueden dar respuesta.

Una de estas iniciativas es Aardpeer, cuyo objetivo es apoyar la transición en la industria agrícola y alimentaria mediante la promoción de una agricultura respetuosa con la naturaleza en los Países Bajos, adquiriendo tierras agrícolas y asegurándolas para las generaciones futuras, de modo que puedan ser utilizadas por agricultores regenerativos a un precio justo. EL TRMC también financió «Paper on the Rocks» en 2020 para apoyar la transición en la industria del papel estimulando la producción de papel sin árboles.

El TRMC gestiona cuatro iniciativas (Fundación Triodos, Fundación Triodos para las Finanzas Sostenibles, Fondo Triodos de Energías Renovables para el Desarrollo y Triodos Ventures) en una sola entidad. De esta manera se consigue una mayor base de financiación y se aumentan la cohesión y las sinergias entre los diferentes equipos de empleados involucrados.

Integrar misión y estrategia

Desde su creación, Triodos Bank ha integrado la misión y la estrategia. A diferencia de muchos otros bancos, siempre nos hemos centrado en el impacto, además del riesgo y la rentabilidad.

Eso significa que esta es una cuestión material, cuyos extremos abarcan toda su actividad.

Esta integración de la misión y la estrategia influye en todo: desde nuestra estructura de gobierno -que salvaguarda la misión del banco- hasta nuestro enfoque exclusivo en inversiones sostenibles. Dos de los tres principales objetivos estratégicos de Triodos Bank, ser líderes en finanzas sostenibles y desplegar nuestro propósito, hacen referencia explícita a nuestra misión. El tercer objetivo estratégico, actuar como un solo banco, con solidez, capacidad de respuesta y un nuevo diseño, está vinculado a nuestra resiliencia a largo plazo, un principio clave de la banca con valores.

Líder de opinión

Nuestros análisis muestran que nuestros grupos de interés destacan la importancia de que Triodos sea un líder de opinión. Como líder en el ámbito de la banca con valores, Triodos Bank puede estimular el cambio en otros. Esto es cierto tanto para las actividades que financiamos en sectores específicos como para el debate sobre cómo el sistema bancario puede servir mejor a la sociedad y hacer frente a los retos que tenemos. Nuestro papel en el desarrollo del compromiso en Alemania de varias instituciones financieras con el acuerdo climático de París es ejemplo de ello.

Como pionero en la banca, Triodos Bank pretende ser un catalizador del cambio en el sector bancario, más allá de sus actividades inmediatas de financiación de sectores sostenibles. Cambiar el sistema financiero para que esté al servicio de las personas, al tiempo que se cuida el medioambiente del que dependemos, es una labor esencial para nuestra misión, por eso se incluye como una cuestión material. Para ello, no sólo debemos ser expertos en banca, sino también especialistas en la financiación

de sectores sostenibles específicos. Por eso incluimos los conocimientos específicos de distintos sectores, además de ser expertos en finanzas sostenibles, dentro de los límites de esta materia.

En 2020, nos basamos en los documentos de visión (o *vision papers*) sobre los temas estratégicos de alimentación y agricultura, y energía y clima (ambos publicados en 2019). Publicamos un *vision paper* sobre la gestión de la recuperación postpandémica que también abordaba la relevante perspectiva de la inclusión social. En él se argumentaba que la crisis del coronavirus había revelado deficiencias sustanciales en el sistema económico y social actual, y se instaba a un reinicio de la economía mundial. Triodos Bank expuso una agenda política, empresarial y financiera concreta para proteger al mundo de futuras pandemias de consecuencias económicas igualmente nefastas. Nuestras propuestas incluyen intensificar los esfuerzos para combatir la emergencia climática y otras crisis ecológicas, así como trabajar en una sociedad más inclusiva desde el punto de vista social.

A nivel europeo, participamos en los debates sobre un plan de acción de finanzas sostenibles, en concreto con el diseño de la taxonomía, y sobre la Directiva de Información No Financiera. Hemos contribuido al desarrollo de una norma global estandarizada para contabilizar la huella de carbono de los préstamos y las inversiones a través de PCAF (*Partnership Carbon Accounting Financials*), y estamos trabajando en una metodología contable para medir el impacto del sector financiero con la PBAF (*Partnership Biodiversity Accounting Financials*). Hemos firmado el Compromiso de Financiación para la Biodiversidad, comprometiéndonos a ejercer un impacto positivo en la biodiversidad.

Nuestro trabajo en este tema está dirigido por el economista jefe de Triodos Bank y un pequeño equipo de los servicios centrales, así como por los altos directivos de las sucursales nacionales de Triodos Bank y de *Triodos Investment Management*. La mayor parte de los recursos aplicados a este trabajo son a través del tiempo de empleados,

normalmente a través de oportunidades para dialogar, colaborar en grupos de trabajo y en asociaciones.

Productos con propósito

Esta cuestión hace referencia a todos nuestros productos porque todos ellos contribuyen al desarrollo de sectores sostenibles. Los productos con propósito son una parte importante de nuestro esfuerzo estratégico para “desplegar nuestro propósito”. Estos productos incrementan nuestra relevancia hacia los clientes y la sociedad. Los productos que ofrecemos sirven para impulsar o estimular acciones de nuestros clientes. Por ejemplo, en Triodos Bank Países Bajos, España y Bélgica existen hipotecas para particulares que incentivan a los clientes a mejorar la eficiencia energética ofreciéndoles un descuento en el tipo de interés de su hipoteca a medida que mejora la eficiencia energética de su vivienda.

Los productos se desarrollan y gestionan a nivel de unidad de negocio con especialistas en los campos pertinentes. Las plataformas que existen a nivel de Grupo ofrecen también un espacio para acordar nuevos productos significativos, compartir buenas prácticas y evaluar su rentabilidad en todas las unidades de negocio. De este modo se garantiza que podamos responder a la demanda local con servicios y productos apropiados, ligados a nuestra misión.

Relación con los clientes

La relación con los clientes es una cuestión material no solo porque se limitan las posibilidades de que los préstamos y las inversiones no salgan adelante, sino porque facilitan el trabajo con los clientes cuando surgen problemas. Esto es especialmente valioso e importante para los bancos con valores, que se comprometen estrechamente con las personas a las que financian y los sectores en los que trabajan.

Como banco, nos centramos en colaborar con todos los grupos de interés y no solo los accionistas, con especial foco en nuestros clientes. En este sentido, nos centramos en mejorar la experiencia del cliente. Profundizar en nuestra relación ha sido un objetivo

estratégico clave y es una parte integral del modelo de Triodos Bank. Entre los indicadores que utilizamos para valorar nuestro compromiso en este tema se incluyen las puntuaciones del baremo *Net Promoter Score*, un mecanismo para determinar lo positiva, o no, que nuestros clientes consideran la interacción con Triodos Bank. También contamos con un mecanismo de reclamaciones de todo tipo para clientes.

Inclusión social

La sostenibilidad no solo tiene que ver con cuestiones medioambientales, sino también con la inclusión social, y con la desigualdad social, que divide cada vez más a la sociedad. Triodos Bank pretende apoyar una sociedad que proteja y promueva la calidad de vida de todos y todas, con la dignidad humana como eje central.

Apoyamos a quienes contribuyen a una comunidad y una sociedad prósperas y solidarias, dentro de los límites de nuestro planeta. Las transiciones sociales y medioambientales a las que nos enfrentamos están claramente interconectadas y esto hace que la inclusión social sea un tema estratégico clave. Triodos Bank está intensificando sus esfuerzos para poner en práctica la inclusión social con nuestros clientes, grupos de interés y dentro de la organización (véase también la página 55). Este último aspecto se aborda en mayor detalle en el apartado «Empleador Responsable» y en el informe social.

La pandemia de COVID-19 también ha demostrado que la inclusión social y la sostenibilidad van de la mano. No podemos ni debemos ver estas dos partes por separado. Todo el mundo se ve afectado por la pandemia, pero el grado de afectación varía enormemente según las personas. Nuestro *vision paper* «Reiniciar la economía» publicado en 2020, hace hincapié en la importancia de adoptar una recuperación ecológica y justa como forma de reducir la dicotomía existente en la sociedad.

Institución financiera resiliente

Ser una institución financiera resiliente es

importante para todos los bancos y un principio explícito de la banca con valores. Constituye la base sobre la que los bancos con valores pueden ejercer un impacto positivo. Un enfoque eficaz de la gestión del riesgo es un elemento clave para garantizar la resiliencia a largo plazo de Triodos Bank.

La importancia de ser una institución financiera resiliente cobró más protagonismo en 2020, debido al impacto negativo de la pandemia de coronavirus en los clientes.

Además, en 2020 se suspendió temporalmente la compraventa de los Certificados de Depósito para Acciones de Triodos Bank, debido a la incertidumbre que la pandemia de COVID-19 había generado en la economía, incluido el sector financiero. Hemos intensificado nuestra interacción con los titulares de Certificados de Depósito para Acciones sobre este tema a través de *webinars* y conversaciones personales tanto en 2020 como en 2021. Abordar el reto estratégico que supone la suspensión es un objetivo prioritario para 2021.

La resiliencia financiera es una cuestión que se destaca en muchas partes del informe anual, incluido en el apartado sobre resultados financieros e impacto, sobre riesgos y cumplimiento y en el apartado sobre los estados financieros.

Proteger los datos de los clientes

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 generar un gran impacto. Los datos pueden utilizarse para comprender mejor el mundo que nos rodea y a las personas que lo habitan. Este entendimiento puede utilizarse para reducir residuos, aminorar costes y generar beneficios para la sociedad. Los datos ayudan a Triodos Bank a ser un mejor banco, a mejorar nuestra oferta de servicios y nuestras operaciones. Nos ayudan a descubrir o predecir riesgos y fraudes, y a mejorar la fiabilidad de nuestros servicios. Triodos Bank sabe que los datos

(personales) que procesa pueden ser sensibles y pueden afectar a la privacidad de los clientes y empleados. Por ello, nos comprometemos 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 son 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 como los datos se refieren al pasado, no siempre son un indicador fiable del futuro.
- Que cada individuo tiene derecho a ser diferente en diferentes situaciones, en otros roles o en diferentes momentos.
- Que cada individuo tiene el derecho de 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 el uso de los datos.

Esos datos son valiosos; por lo tanto, Triodos Bank tiene la obligación de mantener los datos que posee de forma precisa, segura y confidencial.

Además de las cuestiones que destacamos aquí, también publicamos una amplia política de protección de datos: "Respetar la privacidad y proteger los datos personales" que se encuentra disponible en www.triodos.com/download-centre.

Remuneración justa

A pesar del continuo debate público sobre la política salarial, este tema no comporta una prioridad elevada para nuestros grupos de interés ni para el banco. Esta circunstancia refleja la satisfacción existente en torno a la política salarial de Triodos Bank y su comprensión es adecuada. La remuneración en Triodos Bank se basa en el principio de que los resultados del banco son el logro conjunto de todos los empleados. La remuneración en Triodos Bank es neutra para todos los empleados, sin tener en cuenta el género, el origen étnico, la edad, la orientación

sexual o la referencia del mercado laboral. Triodos Bank no ofrece bonus a sus empleados y tiene un diferencial relativamente bajo entre su salario medio y el más alto. Para más detalles sobre nuestra política de retribución y nuestra actuación como empleador responsable, por favor, consulte el informe sobre la remuneración en el presente informe anual.

Empleador responsable

Como empleador responsable, el compromiso de Triodos Bank es crear un entorno acogedor e inclusivo. Creemos que cada individuo es importante. Todos nuestros empleados y trabajadores deben sentirse bienvenidos, apreciados, seguros y respetados en nuestra organización.

Los acontecimientos del año pasado nos han mostrado aún más la importancia de nuestra salud y bienestar personal y el de nuestros amigos, familiares y compañeros. Triodos Bank se toma muy en serio la salud y la seguridad de sus empleados. Gran parte de nuestra atención durante el pasado año se ha centrado en el apoyo a los empleados en este ámbito, como puede leerse también en el informe social, en la página 75, y algunos países, siguiendo la práctica local, cuentan con un comité de salud y seguridad.

Además, el hecho de contar una comunidad de empleados diversa contribuye positivamente a la eficacia y vitalidad de Triodos Bank. Por tanto, debemos ser conscientes de nuestros propios prejuicios (inconscientes) y de cómo se expresan en nuestra cultura y comportamiento. Este tema se hizo más visible en 2020 -tanto dentro de Triodos Bank como entre los grupos de interés- tras su impulso por parte del movimiento *Black Lives Matter*.

El papel de Triodos Bank como empleador responsable está dirigido por un director de Recursos Humanos en la sede central y por especialistas en sus sucursales que tienen la responsabilidad principal y los recursos para garantizar que la organización cumpla con su función de empleador responsable, incluyendo el dinamismo y el desarrollo

de los empleados y una cultura que apoye nuestras ambiciones y misión. Sus esfuerzos están respaldados por políticas, incluida la política de remuneración y los mecanismos de reclamación. Los objetivos y las metas se definen, a nivel de Grupo, en el informe social que se incluye en el informe anual y en los planes locales de las diferentes sucursales.

Compromiso con las comunidades

Al entablar directamente relaciones comerciales con emprendedores, clientes personales y titulares de Certificados de Depósito para Acciones, Triodos Bank moviliza los depósitos e inversiones y los utiliza para financiar a emprendedores con propósito. Así cumplimos nuestra misión de ser un catalizador del cambio cultural, social y medioambiental.

El compromiso con las comunidades es un tema importante, cuyos límites están definidos por los criterios de financiación de Triodos Bank. Estos criterios y nuestro modelo de negocio garantizan que un porcentaje muy elevado de nuestras operaciones impliquen un compromiso con las comunidades. También nos aseguramos de que los posibles prestatarios y beneficiarios de las inversiones se sometan a una evaluación social y medioambiental. Como banco que no tiene una red de sucursales en la mayoría de los países en los que operamos, muchas de las comunidades a las que servimos no tienen una presencia local de nuestro negocio. Por esta razón, no llevamos a cabo programas significativos de desarrollo comunitario a nivel local.

Triodos Bank publica los resultados de sus propias evaluaciones sociales, medioambientales y culturales en su informe anual y en otros informes. Este trabajo está respaldado por un plan de compromiso con las partes interesadas que se apoya en una descripción detallada de nuestros grupos de interés, tal y como se expone en el Análisis de Materialidad.

Triodos Bank cuenta con un procedimiento de reclamaciones que le hace responsable ante terceros.

Organización que aprende

Ser una organización que aprende es una prioridad estratégica para Triodos Bank. El aprendizaje colectivo aporta energía positiva, impulsa la innovación, mejora nuestra eficiencia y nuestra capacidad de desarrollo y cambio. La formación y el desarrollo son relevantes para todos los empleados, independientemente de su papel o antigüedad.

Nuestros grupos de interés nos instan continuamente a ser una organización pionera en el ámbito de las finanzas. Seguiremos profundizando en nuestro desarrollo para asegurarnos de que cumplimos este objetivo y llevamos realmente a la práctica nuestra misión. Durante 2020 hemos tenido que adaptarnos a nuevas formas de trabajo virtuales, y estos retos han acelerado nuestro proceso de cambio también en el ámbito de la formación.

Cada uno de los directores y directoras del Grupo es responsable de desarrollar el talento dentro de sus funciones responsables. La dirección de RRHH del Grupo es responsable de desarrollar y gestionar el enfoque de formación y desarrollo de todo el grupo, lo cual incluye nuestra *Triodos Academy*, nuestra base de talento y desarrollo de directivos. Este tema se trata con mayor profundidad en el informe social en la página 75.

Proveedores sostenibles

Trabajar con proveedores sostenibles es una cuestión material para Triodos Bank. Estas relaciones nos permiten ampliar nuestro impacto positivo. Consideramos que nuestro papel consiste en concienciar a los proveedores sobre la mejora del impacto. Para tener éxito en este ámbito, también tenemos que sensibilizar a nivel interno sobre la interconexión que existe entre las compras y la sostenibilidad a la hora de seleccionar a nuestros proveedores. Esta será un área de interés clave en 2021.

Intentamos mantener una buena relación de trabajo con nuestros proveedores y socios comerciales. Nos esforzamos por establecer conexiones entre los proveedores para ayudarles a compartir las mejores

prácticas y lograr un impacto positivo. En 2020, nuestra impresión fue que la mayoría de nuestros contratos no se han visto afectados negativamente por la COVID-19. Tratamos más a fondo este tema y el impacto que genera en el informe medioambiental incluido en el presente informe anual.

1.2 Objetivos estratégicos

En este apartado, reflexionamos en detalle sobre nuestros objetivos estratégicos para 2020. Nuestras conclusiones, junto con algunas cuestiones clave planteadas en nuestro análisis de materialidad, determinan nuestros objetivos estratégicos para 2021.

Nuestros objetivos y planes estratégicos se basan en nuestra misión y en las aportaciones de las partes interesadas, tanto internas como externas. La dirección global que sigue nuestro plan estratégico 2019-2021 sigue siendo válida, aunque -al igual que sucede en el conjunto del sector- existen mayores presiones sobre nuestro modelo de negocio. Seguiremos trabajando en la mejora de nuestra

rentabilidad estructural a largo plazo, en línea con nuestro plan estratégico, basándonos en las medidas sustanciales que adoptamos en 2020.

Temas estratégicos

Los objetivos estratégicos mencionados aquí se derivan de nuestro plan estratégico 2019-2021. En general, nuestra intención es transformar y avanzar en tres niveles: internamente, dentro de la organización; a través de nuestras relaciones e interacciones con nuestros clientes y partes interesadas; y externamente, ampliando nuestra influencia más allá de la organización. Estas áreas se abordan secuencialmente en nuestros tres temas estratégicos.

Temas estratégicos 2019-2021

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Un solo banco | Con solidez, capacidad de respuesta y un nuevo diseño. Hemos mejorado nuestro modelo operativo actuando como un solo banco. Estamos introduciendo procesos unificados y digitalizados para mejorar la experiencia del cliente y mejorar nuestra capacidad de respuesta a sus necesidades. Este enfoque está dando lugar a una verdadera transformación en la eficiencia y el control de nuestra organización. |
| 2. Desplegar nuestro propósito | Comprometiéndonos con el cliente; activando nuestras comunidades. Estamos empoderando a los clientes y a las comunidades para que logren un impacto a través de sus acciones. Una de las formas en que lo hacemos es convirtiéndonos en una plataforma de referencia para la financiación sostenible, ofreciendo nuestros propios productos con propósito y soluciones de inversión de impacto, así como productos cuidadosamente seleccionados de otros proveedores. |
| 3. Un líder en finanzas responsables | Liderando con el ejemplo; innovando en la financiación para conseguir un verdadero impacto. Pretendemos asumir un papel de liderazgo en la transición del sistema financiero, actuando como verdaderos pioneros. |

1. Mejora del modelo de negocio: salvaguardar nuestro modelo de negocio sostenible a largo plazo.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Crecimiento rentable de la actividad de concesión de préstamos	Seleccionar el crecimiento de nuestros préstamos sopesando, en la medida de lo posible, la maximización de nuestra misión con la necesidad de cumplir el umbral mínimo de rentabilidad.	●●●
Tarifas y comisiones	Se han tomado medidas en todas las entidades bancarias para adecuar las tarifas y comisiones a la realidad económica.	●●●
Venta de fondos de <i>Triodos Investment Management</i> (T-IM)	El crecimiento de los activos bajo gestión y de los flujos de entrada iba por buen camino, pero la COVID-19 afectó con fuerza a las revalorizaciones y a la evolución de los volúmenes de negociación. También hemos pospuesto los mandatos de gestión de activos para inversores institucionales y el lanzamiento de nuevos productos. A pesar del impacto de la COVID-19, el beneficio real superó el previsto debido a las medidas de control de costes y a la menor erosión de las comisiones, lo cual ha incidido en las ventas.	●●○
Información de gestión	Nuestro proyecto de mejora de la calidad y profundidad de la información de gestión avanza según lo previsto, pero aún no se ha completado.	●●○
Profundización en el modelo de negocio	Se ha completado el análisis en profundidad del modelo de Triodos Bank Alemania (TBDE) y Bélgica (TBBE). Se han comenzado ejercicios similares en España (TBES) y los Países Bajos (TBNL); en el Reino Unido (TBUK) está previsto para el primer trimestre de 2021.	●●●

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

2. Optimización operativa: mejora de procesos operativos, así como de la cultura relacionada con la necesidad e importancia de la optimización.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Proceso operativo	Los “dominios” superaron su objetivo (KPI) de 10 millones de euros en beneficios, en un entorno en el que las medidas públicas frente a la COVID-19 cambiaron radicalmente la interacción con el cliente, trasladando el acceso, la incorporación de nuevos clientes, la concesión de préstamos y la atención al cliente a un entorno totalmente online.	●●●
Proceso continuo LEAN	Seguir construyendo una cultura de mejora mediante la formación de los empleados y la mejora de la dirección de los KPI en las unidades de negocio y los departamentos funcionales, entre otras medidas.	●●●
Digitalización	Completamos el diseño conceptual del modelo operativo digital (DOM), y comenzamos la ejecución, incluida la adopción de la aplicación móvil como principal canal de comunicación para los clientes minoristas.	●●●
Gestión de datos	Ha finalizado la implantación de la gestión de datos y de los procesos relacionados con la información sobre la calidad de los datos. La herramienta de información sobre la calidad de los datos, el cuadro de mando y los procesos ya están disponibles y en funcionamiento.	●●○

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

3. Optimización de la gestión de riesgos: salvaguardar nuestra licencia de explotación y gestionar los riesgos inherentes al negocio bancario para mantenernos dentro de nuestro moderado apetito de riesgo.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Reforzar el cumplimiento	Integridad (AML/CDD): se ha definido y aprobado una visión compartida y un plan de acción para todo el Grupo que durará hasta 2023. En cuanto a la información, se ha mejorado la visibilidad del riesgo en carteras y el seguimiento de las operaciones.	●●●
Control interno	Aprobación interna en mayo de 2020 de la declaración de control del banco (declaración ICS) para 2019, que incluye ciclos de control y aprobaciones en las unidades de negocio del banco y las funciones del Grupo.	●●●

4. Optimización de la gestión financiera: gestionar nuestro balance y nuestra rentabilidad con eficacia y eficiencia.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Riesgo de tipos de interés y liquidez	Se han adoptado medidas para gestionar la liquidez general del banco de forma más activa, incluido el mecanismo TLTRO del BCE.	●●●
Estrategia de capital	Seguimos estudiando instrumentos de capital de nivel 2 adicionales; aún no se nos ha comunicado el requisito MREL final.	●●○
Contención de costes	Revisión de la base de costes, con 5 millones de euros en medidas de contención de costes y elaboración de casos de optimización estructural.	●●●

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

Avances en el tema estratégico «Liberar nuestro propósito»

5. Plataforma de financiación sostenible de referencia: conectamos con las personas y comunidades y apoyamos su deseo de marcar la diferencia con una gestión consciente de su dinero.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Herramientas de relación	La funcionalidad de agregador (para clientes minoristas) y el Prisma de Impacto (impacto de los préstamos) avanzan por el buen camino.	●●○
Productos de terceros- inversiones	La oferta de fondos de inversión de TBES está lista para su lanzamiento en el primer semestre de 2021: un conjunto de productos de fondos de renta variable, mixta y de renta fija, con <i>Triodos Investment Management</i> , Mirova y GLS como proveedores. Plan de pensiones TBES: dos perfiles de riesgo adicionales disponibles con terceros proveedores: Mirova, GLS y Etica Sgr. TBDE ha añadido a GLS como proveedor.	●●●

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

6. Desplegar nuestro propósito a través de nuestros productos: centrándonos en propuestas orientadas a un propósito que actualice nuestros temas de impacto, a través del desarrollo de estrategias de transición por cuestión de impacto y de la construcción de propuestas de préstamos empresariales e inversiones de impacto sobre ellas.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Tema de impacto	En 2020 publicamos un <i>vision paper</i> sobre alimentación y agricultura y está en revisión un borrador de documento de visión sobre inclusión social.	●●○
Soluciones de inversión de impacto	Expansión de ventas en DACH y países nórdicos, expansión en España y Francia pospuesta a 2021. En cuanto a los productos, se lanzaron con éxito los fondos de renta mixta, y se puso en marcha un fondo de renta variable en Reino Unido el 1 de noviembre de 2020.	●●●
Productos con propósito	El desarrollo de nuevos productos no ha avanzado tanto como hubiéramos deseado, debido al cambio de prioridades por la COVID-19.	●○○

7. Una comunidad de empleados más resiliente y vibrante: incorporar prácticas coherentes en las sucursales locales que se ajusten al Plan Estratégico del Grupo 2019-2021; fomentar una cultura de liderazgo a todos los niveles que potencie la eficacia del cambio.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Supervisar el proyecto de gestión sobre la alineación internacional	Continúa su implantación, con especial atención en los directores y equipos de gestión del Grupo, al tiempo que se han incorporado aspectos relacionados con el impacto de la COVID-19.	●●○
Reforzar la eficacia del cambio	La crisis de la COVID-19 ha puesto a prueba nuestra eficacia en el ámbito del cambio. Hemos demostrado nuestra capacidad para mantener las operaciones y adaptarnos rápidamente a las nuevas condiciones de trabajo. Se ha introducido una plataforma de formación online, que actualmente se centra en la formación exigida por la ley.	●●●

Avances en el tema estratégico «Líder en finanzas responsables»

8. Participar en el debate global: influir en la percepción pública sobre el papel del dinero, aprovechando nuestras redes y relaciones institucionales, y participar así en el debate público sobre temas relacionados con nuestra misión; no sólo financiar el cambio, sino cambiar las finanzas.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Aprovechar las redes sostenibles	Nuestra participación activa en el Club de Roma y el apoyo a su nuevo <i>Finance Impact Hub</i> amplían el alcance de nuestra posición sobre las finanzas sostenibles. Para conocer nuestras actividades de innovación, véase la página 68.	●●●
Influir en el debate público	“Reiniciar la economía”, nuestro <i>vision paper</i> sobre la pandemia mundial y nuestra respuesta a las propuestas de la Comisión Europea sobre la Estrategia Renovada de Finanzas Sostenibles han sido citadas con frecuencia y han generado oportunidades de apoyo.	●●●
Financiación colectiva	La plataforma <i>de crowdfunding</i> del Reino Unido sigue desarrollándose. Está construyendo su base de inversores y optimizando su base técnica.	●●○
Promover las iniciativas locales	Teniendo en cuenta la evolución de la COVID-19 en 2020, solo han podido materializarse un reducido número de iniciativas durante el año.	●○○

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

9. Triodos Regenerative Money Centre (TRMC): impulsar el impacto a través del TRMC, que se posiciona junto a Triodos Bank y Triodos Investment Management.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Aprovechar el impacto a través del TRMC	TRMC ha publicado su manifiesto y ha ejecutado sus primeras inversiones disruptivas con arreglo a los indicadores clave de rendimiento (KPI) definidos en 2019. Además, se ha completado su estrategia en el ámbito de las donaciones y se han definido las áreas de interés del <i>Regenerative Money Centre</i> .	●●●

Objetivos estratégicos para 2021

Los objetivos estratégicos para 2021 nos ayudan a cumplir los objetivos trienales en el último año de nuestro plan estratégico 2019-2021. Hemos identificado 13 objetivos clave, que se resumen a continuación dentro de nuestros tres temas estratégicos. Nuestra intención es seguir avanzando en nuestra transformación con arreglo a cada uno de estos temas mediante la consecución de dichos objetivos.

Dentro de este ámbito temático, la prioridad actual es la gestión de los efectos más profundos de la COVID-19 en nuestro modelo de negocio. Existen consecuencias de cara a los ingresos, las provisiones, las consideraciones de costes y el capital. También tenemos que seguir centrándonos en el modelo de negocio a largo plazo, ya que los factores subyacentes de los bajos tipos de interés y los elevados costes regulatorios siguen ahí.

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

Estamos mejorando nuestro modelo operativo actuando como un solo banco, mejorando la experiencia del cliente y la capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes a través de procesos unificados y apoyados digitalmente, lo que nos lleva a mejorar en eficiencia y control.

Para 2021, hemos formulado ocho objetivos clave:

1. Fuerte enfoque en el crecimiento rentable de los préstamos y estricta supervisión de la cartera de préstamos.
2. Aumentar nuestros activos gestionados y los ingresos por comisiones mediante el crecimiento de T-IM de forma rentable y el despliegue de la estrategia de distribución de inversiones.
3. Perseguir un crecimiento equilibrado en hipotecas, considerando cuidadosamente su impacto, riesgo y rentabilidad.
4. Mitigar la entrada excesiva de fondos.
5. Invertir en operatividad para:
 - digitalizar el modelo operativo bancario.
 - salvaguardar nuestra licencia para operar.
 - mejorar la experiencia del cliente.
 - reducir los costes.
6. Mejorar la eficacia y contener los costes gracias a la centralización y las medidas de eficiencia.
7. Perfeccionar la estrategia de capital del Grupo en función de la evolución económica reciente, con los Certificados de Depósito para Acciones como eje central.
8. Seguir mejorando nuestros procesos de control de la integridad de los clientes.

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

Estamos incorporando nuestro propósito en todas nuestras propuestas para clientes, conectándolas de manera más expresa con su impacto. De este modo, capacitamos a los clientes y a las comunidades para que actúen a fin de lograr ese impacto.

Queremos convertirnos en la plataforma de referencia de finanzas sostenibles, ofreciendo nuestros propios productos con propósito y soluciones de inversión de impacto, así como productos cuidadosamente seleccionados de otros proveedores.

Hemos especificado tres objetivos para 2021:

1. Crear un prototipo del diseño de una plataforma de finanzas sostenibles, que incluya una clara explicación del valor que aporta y una hoja de ruta para su realización, y poner en marcha su ejecución.
2. Utilizar nuestra visión de cómo se producirá el cambio social en base a cada tema de impacto (energía y clima, alimentación y agricultura, inclusión social) para crear propuestas de negocio escalables, principalmente para el banco y Triodos Investment Management.
3. Invertir en medir, gestionar e impulsar la información de impacto.

Líder en finanzas sostenibles: liderando con el ejemplo; innovando en finanzas con impacto

Nuestro objetivo es asumir un papel de liderazgo en la transición del sistema financiero, pasando de ser un actor de nicho a un líder.

En este aspecto, hemos identificado los dos objetivos siguientes:

1. Ejecutar nuestra Estrategia de Financiación del Cambio 2020-2022
2. Posicionar el Triodos Regenerative Money Centre para aumentar y potenciar nuestro impacto.

1.3 Impacto y resultados financieros

Este apartado describe los principales resultados obtenidos en 2020, tanto a nivel de Grupo como por división de Triodos Bank, sus productos y servicios, su impacto general y las perspectivas para los próximos años. Dado que Triodos Bank combina su misión, basada en valores, con su estrategia, estos resultados exponen tanto el rendimiento financiero como el no financiero. Ambos proporcionan una visión clara de la evolución de nuestra misión y de nuestros objetivos estratégicos en 2020.

En primer lugar, presentamos los resultados financieros consolidados. A continuación, se desglosan los resultados por división, incluida una visión general de nuestra cartera de préstamos e inversiones. A continuación, se incluyen los préstamos e inversiones y se relacionan con su impacto, incluido su impacto positivo y cualquier impacto negativo de las emisiones adicionales generadas por las actividades financiadas.

1.3.1 Resultados financieros consolidados

Resultados financieros consolidados

NIIF

Desde 2020, nuestra política de información financiera ha dejado de utilizar los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA) neerlandeses y en su lugar hemos adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). El desarrollo continuado de Triodos Bank y su creciente internacionalización, así como nuestro deseo de alinearnos con la información del sector bancario, han sido los factores clave que han impulsado esta decisión.

NIIF-9 y el modelo de pérdidas crediticias esperadas

Con la introducción de las NIIF a principios de este ejercicio, Triodos Bank ha tenido que aplicar las normas de medición inicial y posterior, en línea con

el marco de las NIIF. En consecuencia, Triodos Bank ha sustituido el modelo de provisión crediticia utilizado bajo los PCGA holandeses por el modelo de pérdidas crediticias esperadas, en línea con la NIIF-9 con relación a todos los préstamos y títulos de deuda. El modelo de pérdidas crediticias esperadas calcula los costes del riesgo de crédito anticipando las posibles pérdidas crediticias en periodos futuros con relación a los préstamos en vigor (fases 1 y 2) y los préstamos en mora (fase 3). Los parámetros de cálculo subyacentes en el modelo y la provisión global para pérdidas crediticias esperadas se supervisan de cerca y se actualizan mensualmente. El cálculo de las fases 1 y 2 de las pérdidas crediticias esperadas con respecto a posibles pérdidas crediticias futuras (aún no incurridas) es especialmente sensible a los parámetros macroeconómicos prospectivos, como el producto interior bruto, la tasa de desempleo, los precios de la vivienda, etc., de los países en los que Triodos Bank está presente.

En 2020, las perspectivas económicas empeoraron como consecuencia de la pandemia de COVID-19 y en consecuencia se ajustaron los parámetros macroeconómicos prospectivos. Esto dio lugar a un aumento de las provisiones para pérdidas crediticias esperadas, lo cual redujo la rentabilidad de los bancos. El aumento de la provisión para pérdidas crediticias esperadas en 2020 estuvo relacionado principalmente con la influencia de estos parámetros macroeconómicos prospectivos en nuestras provisiones para pérdidas crediticias esperadas de fase 1 y fase 2. El aumento de las provisiones de fases 1 y 2 registrado en 2020, es decir, las pérdidas esperadas a futuro, constituye el 57 % de nuestra dotación total a la provisión para pérdidas crediticias esperadas, y sólo el 43 % corresponde a las pérdidas incurridas en fase 3. El perfil de riesgo de nuestra cartera también implica que cualquier mejora en los parámetros macroeconómicos prospectivos, debida quizá a una situación económica mejor de lo esperada tras la COVID-19, podría resultar en una reversión de la provisión global para pérdidas crediticias esperadas

por parte de Triodos Bank. En los siguientes apartados sobre nuestros resultados financieros se puede encontrar más información al respecto.

Resultados financieros consolidados

A comienzos de 2020, Triodos Bank preveía un año de desarrollo estable, basado en los resultados de 2019. A finales de febrero ya era evidente que este año sería diferente.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de coronavirus se convertía en una pandemia mundial. La alteración que han sufrido nuestras vidas, medios de subsistencia y nuestro negocio no ha tenido precedentes. A medida que se hacía evidente la magnitud de esta crisis mundial, las perspectivas económicas empeoraron y los mercados financieros incrementaron su volatilidad. Triodos Bank tuvo que tomar algunas decisiones excepcionales:

El 18 de marzo de 2020, el Comité Ejecutivo votó la suspensión de la compraventa de los certificados de depósito de Triodos Bank. La compraventa se reanudó el 13 de octubre de 2020 con un nuevo folleto y nuevas restricciones que limitan el número de certificados que los inversores pueden vender en una transacción.

A pesar de las medidas de mitigación adoptadas, los patrones de compra y venta de certificados de depósito no volvieron al equilibrio que esperábamos. La actual incertidumbre provocada por la crisis del coronavirus y sus efectos económicos a largo plazo no han desaparecido; por el contrario, en los dos últimos meses de 2020 se han adoptado nuevas medidas de confinamiento y otras restricciones a nivel mundial. El patrón de compraventa que hemos experimentado pone en duda si se restablecerá el equilibrio en la negociación de certificados de depósito en el contexto económico actual. También plantea la cuestión de qué medidas podemos tomar para lograr una negociación equilibrada, ya que ahora debemos asumir que los patrones anteriores probablemente no se recuperen en un futuro

previsible. Por todo ello, la negociación se suspendió el martes 5 de enero de 2021.

El 1 de abril de 2020, el Comité Ejecutivo decidió retirar la propuesta de dividendos que se publicó en el Informe Anual de 2019. Se trata de una respuesta directa a la recomendación formulada por el Banco Central Europeo (BCE) y el banco central de los Países Bajos (DNB) el 27 de marzo de no repartir dividendos para dar prioridad al apoyo a la economía real mediante la concesión de préstamos a clientes durante la pandemia de COVID-19.

En primer lugar, nos hemos centrado en las consecuencias que genera la pandemia mundial para los clientes, especialmente para nuestros clientes prestatarios. Hemos estado en estrecho contacto con la mayoría de nuestros clientes empresariales para evaluar y atender sus necesidades a corto plazo. Hemos contribuido a iniciativas con otros bancos, gobiernos y reguladores para avanzar en las medidas de ayuda a las empresas, especialmente a las pymes. Triodos Bank ha hecho todo lo posible para reforzar la resiliencia económica de nuestros clientes durante la crisis, facilitando carencias en sus préstamos y aplazamientos de pago en todos los países. Hemos ayudado a otras empresas y organizaciones a mantenerse activas con préstamos garantizados por el gobierno y otros acuerdos especiales.

A la luz de todos estos acontecimientos, resumimos a continuación los resultados financieros consolidados.

El impacto impulsa nuestro modelo de “impacto, riesgo y rentabilidad”.

En esencia, Triodos Bank pretende maximizar la sostenibilidad. Acepta la necesidad de ser rentable, pero sólo como medio para conseguir un fin sostenible. El beneficio puede considerarse un criterio más. Demuestra que una organización está trabajando de forma eficiente, pero no aporta nada sobre el contenido y el impacto de lo que está haciendo.

Triodos Bank utiliza un enfoque basado en tres niveles para tomar decisiones de préstamo e inversión, que comienza por la evaluación del contenido de una actividad y se centra en su impacto sostenible. Lo primero que tenemos en cuenta es: “¿Cómo contribuye esto a un cambio social, medioambiental y cultural positivo?”. A continuación, nos preguntamos: “¿Es viable?”. Y, por último: “¿Está la idea o iniciativa arraigada en la sociedad, y cuenta el emprendedor con el apoyo de los que le rodean?”. Si el criterio profesional es correcto, el beneficio financiero y social debería generarse casi automáticamente.

Ingresos

En 2020, los ingresos de Triodos Bank aumentaron un 4 % hasta situarse en los 305 millones de euros (2019: 292 millones de euros). Triodos Investment Management contribuyó a esta cifra con 45 millones de euros (2019: 51 millones de euros). El crecimiento de los ingresos de Triodos Bank vino impulsado principalmente por el crecimiento de la cartera de préstamos. Este crecimiento se ha logrado en un entorno de bajos tipos de interés y a pesar del efecto económico de la primera, segunda y tercera ola de COVID-19. Los ingresos netos por comisiones en 2020 representaron el 35 % (2019: 36 %) de los ingresos totales, en línea con las previsiones. Además, Triodos participó en el programa TLTRO III.5 del BCE por importe de 750 millones de euros. En 2020, esto supuso unos ingresos adicionales de 1,9 millones de euros.

Balance de situación

El balance de Triodos Bank creció un 15 %, hasta los 13.900 millones de euros (2019: 12.100 millones), debido a un importante crecimiento de los fondos confiados y de los préstamos durante el ejercicio en todas las entidades bancarias. Esto contrasta con el crecimiento esperado de entre el 5 % y el 10 %. Los fondos gestionados de Triodos Bank crecieron un 12 %, hasta los 6.400 millones de euros (2019: 5.700 millones de euros).

El crecimiento continuado de los préstamos, los depósitos y los fondos propios, aunque obstaculizado

por las tres oleadas de COVID -19 y a pesar de los bajos tipos de interés y rendimientos, demuestra que el compromiso de Triodos Bank con la banca con valores sigue siendo relevante para las personas y las empresas que deciden hacer una elección más consciente de su banco y de la contribución sostenible de su dinero a la economía.

Clientes

El número total de clientes de Triodos Bank aumentó un 1 % hasta alcanzar los 728.000 durante el año (2019: 721.000). El exceso de liquidez hizo que se redujera el gasto en marketing en 2020; nuestra principal atención se centró en ayudar a los clientes prestatarios a superar la crisis de la COVID-19 y en la calidad de los datos. Estas prioridades probablemente hayan reducido la tasa de crecimiento de clientes durante el ejercicio.

Gastos de explotación

En 2020, nuestra base de costes operativos o de explotación aumentó un 5 % hasta alcanzar los 245,4 millones de euros (2019: 234,4 millones de euros). Las mejoras tecnológicas y de eficiencia optimizaron aún más nuestra base de costes, pero estas reducciones de costes se vieron más que compensadas por factores externos sobre los que Triodos Bank tiene poca influencia directa. El aumento de los requisitos regulatorios, el sistema de garantía de depósitos y la gestión de los procesos de conocimiento del cliente/diligencia debida del cliente y de prevención de blanqueo de capitales generaron costes adicionales durante el año. Además, la nueva forma de trabajar, que es una combinación de trabajo desde casa y trabajo desde la oficina, ha generado un deterioro del edificio de oficinas en Zeist. Esto ha supuesto un coste no recurrente de 5 millones de euros.

Los gastos regulatorios aumentaron en 2,2 millones de euros hasta los 16,6 millones de euros a finales de 2020. Esto se debió principalmente al aumento de los costes del sistema de garantía de depósitos como resultado del importante crecimiento de los fondos confiados. Los costes de cumplimiento también aumentaron, con la asignación de más empleados a

las mejoras de los procesos de diligencia debida del cliente y de prevención de blanqueo de capitales así como a las inversiones informáticas relacionadas. El beneficio de explotación antes de impuestos disminuyó en 2020 a 35,5 millones de euros (2019: 54,1 millones de euros).

En 2020, nuestra ratio de gastos de explotación frente a los ingresos se mantuvo estable en el 80 % (2019: 80 %). Se trata de un logro excepcional en un año en el que nuestras ambiciones en materia de ingresos no pudieron materializarse plenamente, ya que la crisis del coronavirus frenó el ritmo de desarrollo de nuestro volumen de préstamos. Hemos conseguido compensar los inevitables aumentos de costes con medidas de contención y mejoras de eficiencia. Gracias a ello hemos podido lograr una ratio de costes/ingresos estable en 2020.

La mejora de nuestra eficiencia sigue siendo un área clave para el banco. Teniendo en cuenta los retos a los que nos enfrentamos en este contexto, nos complace haber logrado una rentabilidad razonable sobre los fondos propios durante el año, a pesar del impacto de la COVID-19.

Metodología de provisión y deterioro de pérdidas crediticias esperadas

El entorno económico actual ha afectado, como consecuencia de la pandemia de COVID-19, al riesgo de crédito de los instrumentos financieros. Estos cambios en el riesgo de crédito han dado lugar a cambios en las pérdidas crediticias esperadas. Hemos aplicado el modelo de pérdidas crediticias esperadas de acuerdo con la NIIF 9 basándonos en parámetros macroeconómicos subyacentes de carácter prospectivo. Hemos actualizado estos parámetros para tener en cuenta el impacto de la COVID-19, que ha afectado al crecimiento del PIB y a las tasas de desempleo, las cuales son aspectos clave para las provisiones de las fases 1 y 2 del modelo de pérdidas crediticias esperadas.

Para calcular las pérdidas crediticias esperadas se adoptan distintos juicios de valor y estimaciones. Las políticas contables y el modelo de pérdidas

crediticias esperadas son coherentes con los estados financieros consolidados pro forma bajo NIIF de 2019. No obstante, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto en los juicios de valor y estimaciones utilizados en este modelo. Triodos Bank ha incorporado el entorno económico actual en sus escenarios macroeconómicos prospectivos. Para ello, utiliza información externa del mercado y añade información interna específica. El crecimiento del PIB es un factor clave del riesgo de crédito. En las cuentas anuales se incluye un apartado que presenta las perspectivas futuras que implican los diferentes escenarios definidos por Triodos Bank.

Triodos Bank utiliza el modelo de tres fases para clasificar las pérdidas crediticias esperadas en los instrumentos financieros. La fase 1 incluye los instrumentos financieros que han mantenido una situación de riesgo de crédito similar desde su creación. Las pérdidas crediticias esperadas para esta categoría se determinan mirando hacia adelante 12 meses. La fase 2 incluye los instrumentos financieros en los que se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito desde su creación. Las pérdidas crediticias esperadas de la fase 2 se evalúan considerando toda la vida de los instrumentos financieros. Las pérdidas crediticias esperadas de las fases 1 y 2 se determinan mediante un modelo que incluye varios parámetros, algunos específicos de cada cliente y otros basados en escenarios macroeconómicos.

La fase 3 incluye los instrumentos financieros en situación de impago. Las pérdidas crediticias esperadas de esta fase también se determinan a lo largo de toda la vida, pero se calculan individualmente considerando escenarios específicos de incumplimiento.

En los escenarios macroeconómicos, Triodos Bank ha tenido en cuenta que se espera que algunos sectores se vean más afectados por la pandemia de COVID-19 que otros. En consecuencia, Triodos Bank ha situado algunos sectores en la fase 2 a lo largo de 2020.

En 2020, la provisión para pérdidas crediticias esperadas se vio materialmente afectada por los efectos de la COVID-19. La provisión para pérdidas crediticias esperadas se recalculó de acuerdo con las normas de medición posteriores de la NIIF 9, considerando parámetros macroeconómicos prospectivos como el crecimiento del PIB y las cifras de desempleo en Europa. La provisión del balance con respecto a las pérdidas crediticias esperadas aumentó en 18,7 millones de euros en 2020, hasta alcanzar los 53,3 millones de euros. El 57 % de este aumento de la provisión está relacionado con las fases 1 y 2 de las pérdidas crediticias esperadas, que anticipan las pérdidas crediticias potenciales en períodos futuros en lugar de las pérdidas reales incurridas. La calibración de esta provisión se lleva a cabo de forma continua, teniendo en cuenta los cambios en los parámetros macroeconómicos prospectivos, así como cambios en las medidas de apoyo adoptadas por los gobiernos y los reguladores y la solvencia de nuestros clientes en nuestra cartera de préstamos.

Deterioros de valor

En la cuenta de pérdidas y ganancias, el aumento de la provisión para pérdidas crediticias esperadas se refleja en un mayor deterioro de los instrumentos financieros, que aumentaron bruscamente hasta los 24,2 millones de euros desde los 3,7 millones de euros de 2019. Estos deterioros de valor representan un 0,27 % de la cartera media de préstamos (2019: 0,05 %). Se trata de una ratio relativamente elevada, debido sobre todo al aumento de provisiones de fase 1 y 2 como consecuencia de la revisión a la baja de los parámetros macroeconómicos ocasionados por la pandemia de COVID-19. El consiguiente aumento de los deterioros de pérdidas crediticias esperadas ha influido notablemente en los niveles de beneficios interanuales. Además, la nueva forma de trabajar, que es una combinación de trabajo desde casa y trabajo desde la oficina, ha generado un deterioro del edificio de oficinas en Zeist. Esto ha supuesto un coste no recurrente de 5 millones de euros.

Beneficio y rentabilidad sobre fondos propios A pesar del impacto de la COVID-19 en nuestra

cartera de préstamos, ingresos y deterioros, Triodos Bank ha podido lograr un beneficio neto de 27,2 millones de euros, lo que supone un descenso del 30 % (2019: 39,0 millones de euros), causado principalmente por deterioros de 24,2 millones de euros (2019: 3,7 millones de euros) en los instrumentos financieros en 2020, motivados por el empeoramiento de los parámetros macroeconómicos que impulsan el modelo de cálculo de pérdidas crediticias esperadas. Estos parámetros empeoraron como resultado de la pandemia de COVID-19 y las consecuencias económicas relacionadas. Dicho entorno ha dado lugar a una rentabilidad positiva sobre fondos propios del 2,3 % en 2020 (2019: 3,4 %).

Triodos Bank considera que una rentabilidad sobre fondos propios del 3-5 % es un objetivo realista a medio plazo para el tipo de actividad bancaria que realiza y esto no se ha modificado a la luz de la reciente evolución.

Triodos Bank continuará trabajando en la mejora de su rentabilidad al tiempo que mantiene una sólida base de fondos propios, una saludable ratio de capital y un importante excedente de liquidez. El banco reconoce que esta estrategia de aversión al riesgo impone limitaciones a su rentabilidad sobre los fondos propios.

El beneficio por acción (certificado de depósito), calculado en función del número medio de acciones en circulación durante el ejercicio de referencia, fue de 1,91 euros (2019: 2,80 euros), es decir un descenso del 32 %. Triodos Bank propone un dividendo de 0,65 euros por acción, sujeto a las recomendaciones y directrices políticas del BCE y/o del DNB. El beneficio restante se atribuirá a los resultados de ejercicios anteriores, que forman parte del valor neto de los activos (valor liquidativo) del banco y constituyen la base del valor de los certificados de depósito.

Certificados de depósito

El número de titulares de certificados de depósito individuales disminuyó en 2020. El número de

titulares de certificados de depósito disminuyó de 44.401 a 43.614, a pesar de que el mercado de certificados estuvo cerrado durante un periodo importante de tiempo en 2020.

El precio de los certificados de depósito de Triodos Bank (precio de emisión) se basa en un modelo financiero que deriva del valor neto de los activos o valor liquidativo calculado de Triodos Bank dividido entre el número de certificados de depósito. A partir del 1 de enero de 2020, el valor liquidativo de Triodos Bank se calcula de acuerdo con las NIIF.

El precio de emisión con arreglo a los PCGA holandeses, corregido por el efecto estimado de las NIIF, se fijó el 3 de julio de 2019 en 82 euros, de conformidad con el nuevo folleto. Este precio era 1 euro inferior al que se había fijado cuando se suspendió la cotización el 4 de junio de 2019. A finales de 2019, el valor liquidativo de cada certificado de depósito era de 83 euros, basado en el valor liquidativo e incluyendo el impacto estimado de las NIIF. En nuestros Estados Financieros consolidados proforma con arreglo a las NIIF de 2019, publicados el 3 de julio de 2020, el valor liquidativo a 31 de diciembre de 2018 se ha ajustado de 84 EUR a 82 EUR, en consonancia con los nuevos principios contables de las NIIF.

Fondos propios

Triodos Bank ha aumentado sus fondos propios en un 1 %, es decir, 7 millones de euros, pasando de 1.201 a 1.208 millones de euros. Este aumento incluye el nuevo capital neto por crecimiento de certificados de depósito y el beneficio neto de ejercicios anteriores.

El crecimiento de los fondos propios, junto con la aplicación de las medidas de regulación de los requisitos de capital y la sólida base de capital de Triodos Bank, garantizaron un capital suficiente para cumplir los requisitos de capital establecidos por el regulador.

A finales de 2020, la ratio de capital total era del 18,8 % (2019: 17,9 %) y la ratio de capital ordinario

de nivel 1 (CET 1) del 18,7 % (2019: 17,9 %). En diciembre de 2020, Triodos Bank emitió capital de nivel 2 por importe de 6,4 millones de euros. Triodos Bank tiene como objetivo una ratio de capital ordinario de nivel 1 de al menos el 15,5 % en el contexto regulatorio actual.

Dividendos

El Comité Ejecutivo decidió el 1 de abril de 2020 retirar la propuesta de distribución de dividendos publicada en el Informe Anual de 2019. Inicialmente, la propuesta consistía en repartir un 50 % de los beneficios de 2019 como dividendos. Dada la incertidumbre del impacto de la COVID-19 en la sociedad y la economía en general, las autoridades reguladoras (BCE y DNB) aconsejaron encarecidamente a los bancos que dieran una señal clara al público de que harían lo posible por garantizar la continuidad de los préstamos y conservar los beneficios del año anterior hasta que se conociera el alcance de la crisis. Triodos Bank, que forma parte del sector financiero neerlandés y europeo, creyó que no podía ignorar este llamamiento. Seguimos comprometidos con nuestra política de dividendos, que en condiciones normales tiene como objetivo distribuir a los titulares de certificados de depósito una parte equitativa de los beneficios obtenidos.

Para 2020, Triodos Bank propone la distribución de un dividendo de 0,65 euros por acción (2019: 0,00 euros), lo que equivale a una ratio de reparto máximo del 15 % (el porcentaje del beneficio total distribuido como dividendos) para el bienio 2019-2020, en cumplimiento de las últimas directrices del DNB siguiendo las instrucciones del BCE.

A su debido tiempo, cuando la economía se recupere de la pandemia de COVID-19, Triodos Bank espera que el BCE ponga fin a su restrictiva regulación sobre el pago de dividendos. En ese momento, tenemos previsto retomar nuestra política a largo plazo de mantener una ratio de reparto de dividendos del 70 %.

1.3.2 Divisiones y resultados de Triodos Bank

Resultados de Triodos Bank por unidad de negocio

Las actividades desarrolladas por Triodos Bank se dividen en tres divisiones o unidades de negocio principales: banca minorista y de empresas, Triodos Investment Management y Triodos Regenerative Money Centre (véase la estructura del Grupo Triodos Bank en página X).

El siguiente apartado ofrece una visión general de cada división en 2020, incluida una breve descripción de su trabajo, su rendimiento durante el año y las perspectivas para el futuro. La última parte se centra en nuestros préstamos e inversiones en los principales sectores. En resumen:

La banca minorista y de empresas, incluida la banca privada, fue responsable proporcionalmente del 76 % del beneficio neto de Triodos Bank en 2020 (2019: 70 %).

Triodos Investment Management representa el 24 % (2019: 30 %) del beneficio neto global de Triodos Bank.

Triodos Regenerative Money Centre se ha consolidado durante el año 2020 tras su puesta en marcha a mediados de 2019. Su objetivo es gestionar entidades no consolidadas que prestan, invierten o donan dinero con una perspectiva de impacto y hacer posibles iniciativas pioneras y transformadoras.

El banco ofrece sus productos y servicios a inversores y ahorradores, lo que permite a Triodos Bank financiar empresas y organizaciones, de nueva creación o ya existentes, que contribuyen a mejorar el medioambiente o a crear valor social o cultural añadido.

Banca minorista y de empresas: red europea

Triodos Bank ofrece servicios financieros basados en valores que utilizan cientos de miles de organizaciones y particulares en toda Europa, aumentando el impacto y la escala de la banca sostenible. Aunque todas las sucursales de Triodos

Bank comparten los mismos valores con sus clientes y empleados, existen diferencias importantes entre países en la forma de desarrollar el negocio. Las regulaciones, los incentivos fiscales y los enfoques gubernamentales en materia de sostenibilidad son a veces muy diferentes. La cultura local, dentro de los países y entre ellos, también afecta a la forma en que Triodos Bank aborda su trabajo.

Las actividades de banca minorista han proseguido su senda de crecimiento en 2020 al tiempo que muchas personas y empresas sostenibles siguen eligiendo trabajar con Triodos Bank.

Triodos Bank en los Países Bajos, Reino Unido y Bélgica contribuyó a la rentabilidad del Grupo en línea con las expectativas positivas. Desgraciadamente, Triodos Bank España sufrió el impacto más significativo por los deterioros de los préstamos debido a la negativa evolución de los parámetros macroeconómicos a causa de la pandemia de COVID-19. Además, la generación de préstamos en España no creció según lo previsto, lo que se unió al moderado crecimiento de los fondos confiados. En Alemania, Triodos Bank siguió progresando en 2020, a pesar de los efectos de la COVID-19, y está cerca de contribuir positivamente a la rentabilidad global del Grupo. En el Reino Unido, en 2020 se avanzó en la transición para convertirse en una filial, proceso que se inició en 2019. Triodos Investment Management realizó una importante contribución al Grupo. Por último, el cierre de las actividades francesas ha seguido avanzando. Este proceso ha dado lugar a una reversión parcial de 1,3 millones de euros de la provisión que se dotó en 2019 (3,4 millones de euros).

Activos comprometidos con la triple cuenta de resultados y con la economía real

Triodos Bank es un banco que se basa en unos sólidos valores. Prestamos e invertimos en la economía real porque es ahí donde podemos tener un impacto positivo en la vida de las personas y salvaguardar el medioambiente. Aplicamos el baremo de la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV) utilizando indicadores como “activos comprometidos con TBL” y “activos comprometidos con la economía real” para controlar y calificar el impacto.

Los activos de la economía real en un banco con valores deben ser relativamente altos. En 2020, este porcentaje era del 75 % (2019: 76 %). Triodos Bank tiene como objetivo una relación entre préstamos (en la economía real) y depósitos de entre el 75 % y el 85 % para asegurarse de tener siempre suficiente dinero disponible (es decir, liquidez) para apoyar a sus clientes en caso de que se produzcan graves alteraciones en el mercado. La relación entre la cartera total de crédito y el importe total de depósitos de clientes se incrementó hasta el 78 % durante 2020 (2019: 77 %).

Triodos Bank cuenta con un 74 % (2019: 75 %) de sus activos totales comprometidos con la triple cuenta de resultados. Esta cifra es el mejor indicador del compromiso de un banco con la sostenibilidad. Los activos de la triple cuenta de resultados hacen referencia a los activos que no solo se dirigen a los beneficios económicos, sino también a los beneficios sociales y medioambientales.

Los apartados de impacto por sector e impacto climático de nuestros préstamos e inversiones describen este impacto en los principales (sub)sectores que Triodos Bank financia.

Préstamos totales

A pesar de las dificultades de crecimiento en todos los sectores debido a la COVID-19, el crecimiento global de la cartera de préstamos ascendió a 948 millones de euros (12 %) en 2020. Esto incluye el crecimiento de la cartera hipotecaria residencial en 762 millones de euros (39 %). El aumento de los créditos concedidos a empresas fue del 3 % (2019: 6 %).

Asimismo, el entorno de bajos tipos de interés también provoca que algunos clientes refinancien sus créditos a tipos más bajos y los devuelvan antes de lo previsto. Ambas tendencias continuaron en 2020 y tuvieron un efecto a la baja en los márgenes por intereses. Las pérdidas crediticias esperadas con respecto a los préstamos y anticipos a clientes aumentaron en 18,7 millones de euros en 2020, hasta alcanzar los 53,3 millones de euros, influidas por la pandemia de COVID-19, que ha tenido un efecto negativo significativo en los parámetros

macroeconómicos utilizados para calcular dichas pérdidas crediticias esperadas.

La competencia entre los bancos en el mercado de préstamos fue significativa en 2020. Los bancos convencionales están adoptando cada vez más la sostenibilidad como una oportunidad de negocio y compiten agresivamente para aprovechar las oportunidades de préstamo disponibles.

En dicho apartado se describe el volumen relativo de nuestros préstamos e inversiones en los principales sectores en los que participa Triodos Bank.

Depósitos de clientes

Cada vez más gente quiere usar su dinero conscientemente para lograr un cambio positivo depositando e invirtiendo en Triodos Bank. Esto refleja una tendencia más amplia en la sociedad y un creciente interés en la sostenibilidad en general, y en las finanzas sostenibles en particular. Los

ahorros confiados por los clientes permiten a Triodos Bank financiar empresas y organizaciones que generan beneficios para la sociedad, el medioambiente y la cultura.

Las entidades bancarias de Triodos Bank ofrecen una variedad de productos y servicios financieros sostenibles como parte de su objetivo estratégico clave de ofrecer servicios que permitan a los clientes participar en la transición hacia las finanzas sostenibles.

En 2020, el Grupo realizó un estudio detallado de los clientes minoristas y empresariales utilizando la metodología Net Promoter Score (NPS). Esta técnica es ampliamente utilizada en todo el sector empresarial para medir la satisfacción del cliente.

El NPS global de Triodos Bank en todos los indicadores del grupo minorista es de 25 (2019: 28). Se trata de un dato mucho mejor que para la media de los grandes bancos. La cifra equivalente para los clientes de empresas es de 1 (2019: 12). Los principios de Triodos Bank como banco sostenible son la principal razón para recomendar el banco. La disminución de la puntuación NPS para los clientes empresariales se debe principalmente a la percepción de los costes asociados a operar con Triodos. Los resultados detallados se utilizan ahora como un indicador clave de rendimiento que permite a Triodos Bank medir continuamente las opiniones de sus clientes y obtener mejores conocimientos.

En conjunto, este comportamiento 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.

Perspectivas de la banca minorista y banca de empresas

Triodos Bank prevé un crecimiento más moderado de su balance, en el que se mantenga una relación estable entre préstamos y depósitos. Su objetivo es

aumentar sus ingresos por comisiones, haciendo especial hincapié en el crecimiento de las actividades de Triodos Investment Management.

El banco se centrará en el impacto, la rentabilidad y la diversificación de su cartera de préstamos. En este contexto, nos esforzaremos por identificar la concesión de préstamos a aquellos clientes que sean pioneros en sus campos, esto es, emprendedores que desarrollen las industrias sostenibles del futuro. La persistencia de los bajos tipos de interés y el aumento de los costes regulatorios siguen constituyendo un serio desafío. Sin embargo, existen importantes oportunidades para Triodos Bank como pionero de las finanzas responsables. Gracias a nuestra estrategia de crecimiento controlado, pretendemos generar el máximo impacto y unos niveles estables de beneficios.

Triodos Investment Management



Las inversiones se realizan a través de fondos o instituciones de inversión gestionados por Triodos Investment Management (Triodos IM), dependiente participada al 100 % por Triodos Bank.

Triodos IM es responsable de 16 fondos, tanto para inversores particulares como profesionales. Los fondos invierten en temas sostenibles como las finanzas inclusivas, la alimentación y la agricultura, la energía y el clima, 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 por separado y la mayoría tienen sus propias asambleas generales anuales.

Evolución en 2020

La pandemia de COVID-19 ha tenido un enorme impacto en la economía y la sociedad mundiales, afectando a las vidas y los medios de subsistencia en casi todo el mundo. El abanico de medidas de mitigación adoptadas, desde las medidas de confinamiento total hasta su levantamiento, ha generado interrupciones en los mercados de materias primas, en el comercio mundial, en las

cadenas de suministro y en el turismo, lo que en última instancia ha generado una fuerte ralentización de la economía.

Al comienzo de la pandemia, Triodos IM tomó medidas para garantizar el bienestar y la seguridad de sus empleados y mantener la resiliencia operativa, y posteriormente adoptó otras medidas para preservar la salud financiera de la organización. La COVID-19 también afectó a sus inversiones, tanto de forma positiva como negativa. En el lado positivo, los fondos de Triodos Investment se han mostrado menos sensibles al impacto de los sectores más afectados por la pandemia, como el sector del petróleo y el de la aviación, ya que se excluyen de las inversiones de Triodos por nuestras convicciones de inversión. Como resultado de ello, sobre todo al principio de la crisis, los fondos mostraron un rendimiento relativo superior al del índice de referencia. Por otro lado, algunas inversiones se vieron afectadas negativamente, ya que la ralentización económica aumentó el riesgo de contraparte y la incertidumbre sobre la recuperación dominó los mercados financieros, ejerciendo una presión adicional sobre los precios de las acciones

y los bonos. Para mitigar el aumento del riesgo y la volatilidad, Triodos IM intensificó la supervisión de todas sus inversiones a lo largo del año.

Como resultado de las medidas de mitigación y la permanente confianza de su base de inversores, Triodos IM ha podido lograr un crecimiento global de los activos que gestiona del 10 % (2019: 18 %) hasta los 5.400 millones de euros. Las entradas netas de fondos se han situado en el 8 %. En general, los fondos de inversión han ganado el 3 % de su valor tras los movimientos de la bolsa en 2020.

En unas condiciones difíciles, Triodos IM siguió centrándose en la ejecución de la estrategia y, en concreto, en la aplicación de su objetivo estratégico de convertirse en el gestor de activos preferido por los inversores que buscan soluciones para crear carteras de inversión de impacto.

Además, Triodos IM ha ampliado sus actividades en los mercados existentes y en otros nuevos. Ha aumentado su exposición y capacidad de venta en los países nórdicos. También lanzó Triodos Sterling Bond Impact Fund, reforzando así la cartera de

5.400 millones de euros

En 2020, el total de activos gestionados por Triodos Investment Management aumentó hasta los 5.400 millones de euros, lo que supone un incremento del 10 % (2019: aumento del 18 %).

inversiones de impacto de Triodos en el mercado británico.

El proceso para poner fin a las actividades de Triodos Vastgoedfonds N.V. se completó en enero de 2020 mediante un pago final a los accionistas. Tras este último paso en el proceso de liquidación, se dio por concluida la inscripción en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio y el fondo fue eliminado del registro de instituciones de inversión colectiva de la Autoriteit Financiële Markten.

A finales de 2020, Triodos IM cambió el nombre de dos de sus fondos. Triodos Renewables Europe Fund pasó a llamarse Triodos Energy Transition Europe Fund y Triodos Organic Growth Fund se convirtió en Triodos Food Transition Europe Fund. Estos cambios de denominación transmiten de forma más eficaz y precisa su enfoque de inversión de impacto y alinean los fondos más estrechamente con la aceleración de la transición energética y alimentaria.

Perspectivas de Triodos Investment Management

El año 2021 probablemente siga centrándose en los retos derivados de la pandemia de COVID-19. Aunque los programas de vacunación pueden derivar, en última instancia, en un repunte de la actividad económica, cabe esperar que los desafíos globales en la sociedad y la economía resultantes de la pandemia sigan siendo preponderantes en el año 2021. La COVID-19 ha actuado hasta ahora como un gran revés para la agenda de sostenibilidad global, según se articula en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, y los inversores privados son más necesarios que nunca para ayudar a alcanzar dichos objetivos.

En este contexto, Triodos IM seguirá aprovechando sus más de 25 años de experiencia en aunar valores, visión y rentabilidad financiera en el ámbito de la inversión. Triodos IM está ayudando a satisfacer la demanda europea de soluciones de inversión basadas en valores que son fundamentales para la transición hacia una sociedad más sostenible. A través de sus fondos, Triodos IM pretende ampliar su impacto en las áreas clave relacionadas con su misión y los ODS.

El enfoque estratégico de Triodos IM en 2021 seguirá centrándose en los inversores minoristas a través de distribuidores, en particulares con grandes patrimonios, en las family offices y en los inversores semiinstitucionales. Los mandatos de impacto que den cabida a los inversores institucionales que busquen oportunidades de inversión con impacto positivo tendrán gran importancia en 2021. Además, la estrategia de distribución internacional de Triodos IM se ampliará con la incorporación de más mercados europeos a su red, incluidos Francia y España.

Triodos Investment Management seguirá buscando el desarrollo y el crecimiento, tanto a través de la expansión y el desarrollo de los fondos existentes como de la creación de nuevos productos de inversión de impacto.

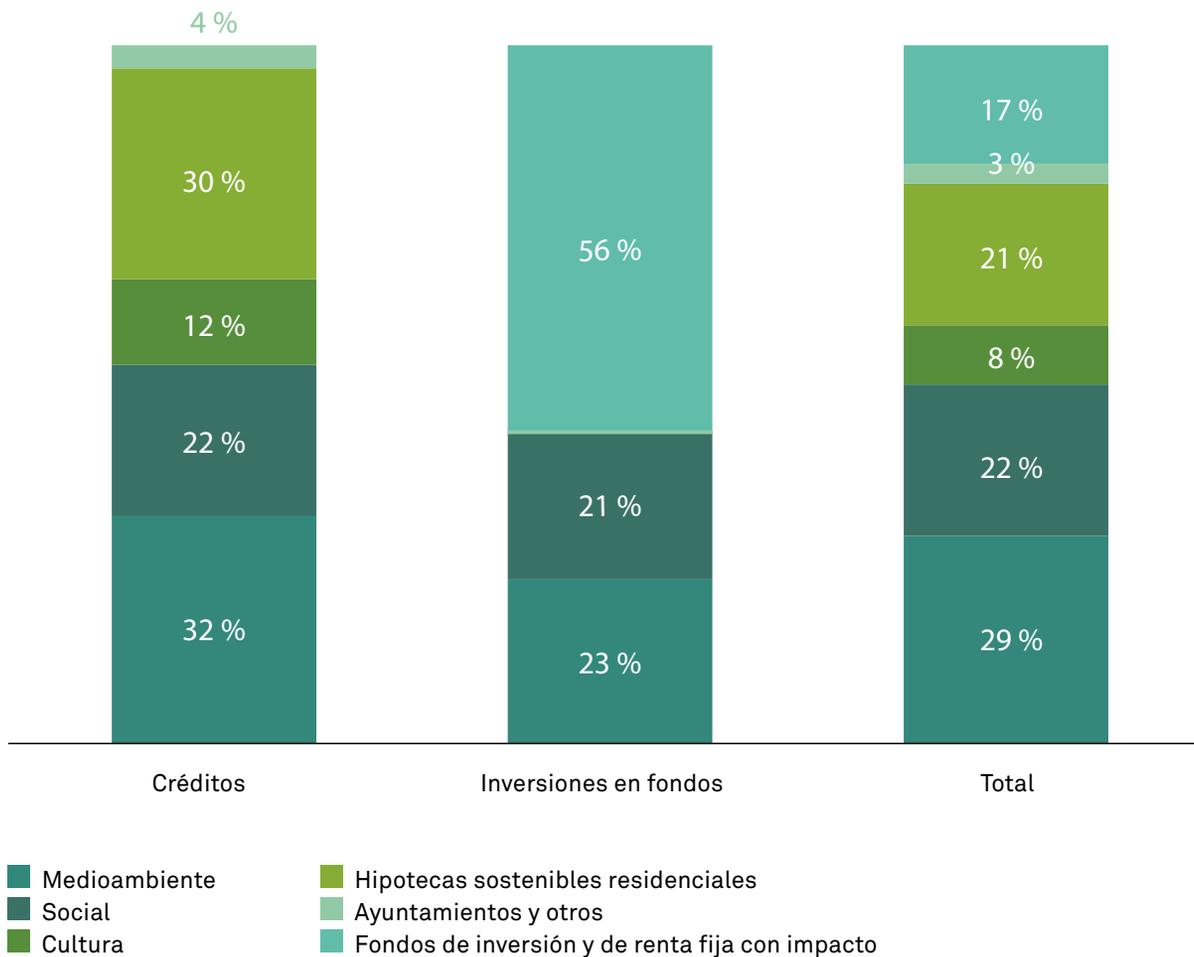
Triodos Regenerative Money Centre (TRMC)

Triodos Regenerative Money Centre (TRMC) funciona como una unidad de negocio separada dentro de Triodos Bank desde 2019, y se centra en gestionar tanto donaciones como inversiones catalizadoras. Estos activos gestionados no se consolidan en el balance de Triodos Bank, sino que se incluyen en el total de nuestros fondos gestionados. En 2020, los activos relacionados con las inversiones catalizadoras fueron de 57 millones de euros. Los activos bajo gestión relacionados con donaciones ascendieron a 9 millones de euros. En 2020 se donaron 2,2 millones de euros a 156 iniciativas.

El objetivo principal del TRMC es gestionar entidades que prestan, invierten o donan dinero y que tienen como objetivo principal llevar a cabo iniciativas pioneras y transformadoras. La financiación del cambio transformador requiere el desarrollo de productos financieros combinados (y/o de mayor riesgo) así como donaciones.

Como parte del TRMC, la Fundación Triodos recauda dinero de sus clientes y lo dona a iniciativas alineadas con los principales ámbitos de actuación de Triodos Bank. Las inversiones catalizadoras se realizan a través de tres fondos, de los cuales la Triodos Sustainable Finance Foundation es la

Total de créditos e inversiones en fondos por sector 2020



entidad más importante. Esta entidad presta e invierte en agentes del cambio desde la óptica del impacto.

El TRMC es una división relativamente nueva dentro de Triodos Bank. Por ello, 2020 ha sido un año de desarrollo estratégico, en el que se han definido las fórmulas más óptimas para poner en funcionamiento los fondos procedentes de donaciones y otros fondos catalizadores con vistas a regenerar la sociedad y el planeta en estrecha colaboración con Triodos Bank y Triodos Investment Management.

El principal objetivo para 2021 es poner en práctica la dirección estratégica y optimizar la cooperación con Triodos Bank y Triodos Investment Management para acelerar conjuntamente nuestras actividades en los ámbito de transición de Triodos.

Préstamos e inversiones de fondos por sectores

La mejora de la calidad y el aumento del tamaño de la cartera de préstamos e inversiones son indicadores importantes de la contribución de Triodos Bank a una economía más sostenible. Todos los sectores en los que trabaja se califican como

Impacto, riesgo y rentabilidad

Tradicionalmente, los bancos se han centrado en el riesgo y la rentabilidad, principalmente para evitar resultados negativos y para que los inversores puedan entender el rendimiento de la institución. Pero cuando una institución considera que su principal objetivo es maximizar la rentabilidad de los accionistas, el riesgo y el rendimiento suelen valorarse desde un contexto a corto plazo. De este modo, se descuida la relación más amplia existente entre la empresa y la sociedad y el medioambiente, así como su impacto en ellos. Triodos Bank utiliza tres parámetros -impacto, riesgo y rentabilidad- para entender su desarrollo global y su lugar en el mundo. De este modo se potencia la adopción de una perspectiva a largo plazo. Al centrarse en la consecución de un impacto social, medioambiental y cultural sostenible, así como en el riesgo y la rentabilidad, se adopta una perspectiva positiva y global así como un horizonte a largo plazo.

Impacto: Queremos conseguir un impacto sostenible. Cuando hablamos de “impacto”, nos referimos al efecto que nuestras actuaciones (en concreto la financiación y la inversión) generan en las personas. Impacto significa obtener resultados positivos, no solo a nivel transaccional, sino también a nivel de sistema social y ecológico.

Riesgo: Dado que nuestro punto de partida es lograr un mayor impacto a largo plazo, es esencial que seamos resilientes desde un punto de vista financiero. Por ello, nos centramos en mantener una cartera de préstamos de alta calidad. El moderado apetito de riesgo de Triodos Bank es un elemento importante para conseguir dicha resiliencia.

Rentabilidad: Hemos sido capaces de ofrecer una rentabilidad estable y equitativa durante un periodo de tiempo sostenido. Para nosotros, la rentabilidad financiera es importante dado que es fundamental ser una institución resiliente desde una óptica financiera para poder lograr un cambio duradero y sostenible.

sostenibles y las empresas y proyectos que financian contribuyen a cumplir la misión de Triodos Bank.

Para asegurarse de que Triodos Bank sólo financia a empresas sostenibles y a empresas en transición hacia enfoques sostenibles, se evalúa primero a los posibles prestatarios en función del valor añadido que generan en estos ámbitos. A continuación se evalúa la viabilidad comercial de un posible préstamo y se decide si es una opción bancaria responsable. Los criterios o directrices que Triodos Bank utiliza para analizar a las empresas pueden consultarse en www.triodos.com y www.triodos-im.com en el caso de la gestión de las inversiones.

Triodos Bank sigue centrándose en los sectores existentes en los que ya ha desarrollado una

experiencia considerable y en los que considera que es posible un mayor crecimiento, diversificación e innovación.

Medioambiente 29 % (2019: 31 %)

El subsector “Energía y Clima” se compone de proyectos de energías renovables, como la eólica y la solar, la hidroeléctrica, el almacenamiento de calor y frío, y los proyectos de ahorro de energía. También incluye proyectos de tecnología medioambiental, por ejemplo, a través de empresas de reciclaje.

Dentro del subsector “Inmuebles sostenibles”, financiamos nuevos edificios y proyectos de renovación para alcanzar altos niveles de sostenibilidad. También incluye proyectos de conservación de la naturaleza.

El subsector “Agricultura y Alimentación Sostenible” también incluye la agricultura ecológica y los proyectos en Europa y los mercados emergentes, en toda la cadena agrícola: desde las explotaciones, los transformadores, las empresas mayoristas y el comercio sostenible, hasta las tiendas de alimentos naturales.

Sector social 22 % (2019: 23 %)

Este sector contiene préstamos e inversiones de fondos a empresas y organizaciones (sin ánimo de lucro) con unos claros objetivos sociales, como proyectos de vivienda social, comunitarios y de inclusión social. También abarca el sector de la salud y la atención a las personas mayores y el sector de las finanzas inclusivas y las empresas de comercio justo.

Cultura y ocio 8 % (2019: 9 %)

Este sector abarca los préstamos y las inversiones de los fondos a las organizaciones que trabajan en la educación, los centros de retiro, los grupos religiosos, el ocio, los centros y organizaciones culturales y los artistas.

Hipotecas sostenibles para particulares 21 % (2019: 17 %)

El sector minorista de la cartera de préstamos se compone principalmente de hipotecas residenciales sostenibles, incluida una pequeña cantidad de otros préstamos privados y descubiertos bancarios en cuentas corrientes.

Ayuntamientos 3 % (2019: 4 %)

En el apartado de ayuntamientos incluimos los préstamos sostenibles y las inversiones de fondos a autoridades locales sin una clasificación sectorial específica y algunos préstamos limitados a corto plazo a municipios. Estos préstamos en forma de inversiones al sector público se incluyen en la cartera crediticia de conformidad con la regulación de información financiera.

Acciones y Bonos de Impacto 17 % (2019: 16 %)

Los fondos de acciones y bonos de impacto gestionados por Triodos Investment Management se centran en inversiones directas en acciones y bonos cotizados de empresas, instituciones y proyectos que impulsan la transición hacia una sociedad sostenible. Cada inversión de nuestra estrategia de Acciones y Bonos de Impacto ha sido seleccionada cuidadosamente por su contribución a nuestros temas de transición sostenible, aplicando al mismo tiempo nuestros estrictos estándares mínimos.

1.3.3 Impacto por sector

Nuestra visión sobre la medición del impacto refleja nuestra preocupación por cumplir nuestra misión. Nuestro objetivo es encontrar pruebas cualitativas del impacto y respaldarlas con cifras cuando sea pertinente. Nuestro impacto más cualitativo puede encontrarse en los casos de estudio que se incluyen en la web (www.triodos-informeannual.com). Este apartado resume el impacto positivo en cifras que generan nuestros préstamos e inversiones dentro de nuestros tres principales sectores de impacto (impacto medioambiental, social y cultural).

La información sobre el impacto se recoge principalmente a través de la interacción de nuestros gestores de empresas e inversiones con sus clientes y proyectos. En 2020, esta interacción consistió, en el caso de los sectores afectados, principalmente en la evaluación de las necesidades inmediatas de los clientes como consecuencia de la pandemia de COVID -19. Por lo tanto, la recopilación de datos de impacto ha constituido todo un reto para nuestros clientes y gestores de empresas. La pandemia resultó en cambios significativos en algunos indicadores de impacto, principalmente en el sector cultural y también en el sector social. No obstante, Triodos Bank mantiene una perspectiva positiva sobre el impacto generado por nuestra financiación.

El enfoque de Triodos Bank para medir y gestionar el impacto se describe en el apartado «Comprender nuestro impacto». Nuestras principales directrices de impacto por sector son:

Nuestros cálculos solo miden los proyectos que tienen una relación directa con nuestras actividades de financiación o inversión.

En el caso de los indicadores de impacto, utilizamos el enfoque de contribución. Esto significa que incluimos el 100 % del impacto cuando cofinanciamos un proyecto, a menos que ese enfoque represente los resultados de forma poco equitativa.

Objetivos de Desarrollo Sostenible y Triodos Bank

Naciones Unidas publicó los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 2015. Los ODS son un conjunto universal de metas e indicadores destinados a ayudar a los países a acabar con la pobreza, proteger el entorno y garantizar la prosperidad para todos. Se han convertido rápidamente en un marco de referencia para las empresas, los gobiernos y la sociedad civil. En el caso de Triodos Bank, los ODS son parte de nuestro ADN y nuestra identidad como banco con valores. Por ello, llevamos trabajando en esta agenda desde nuestra fundación en 1980.

Diversos grupos de interés han pedido a Triodos Bank que describa su enfoque con respecto a los ODS. Este es el quinto año que Triodos Bank los incluye en sus informes. Lo hacemos de tres maneras distintas:

- Vinculando el contenido específico del informe a ODS específicos con un icono representativo de los ODS.
- A través de un sistema de correspondencias que se explica en el informe en inglés y que incluye información actualizada sobre los avances conseguidos en cada caso concreto.
- Al identificar e informar sobre distintas metas específicas que sustentan cada uno de los ODS.

Y mientras seguimos trazando nuestro propio camino hacia un futuro sostenible, bajo en carbono e inclusivo, acogemos con satisfacción un marco como este, que nos permite comunicarnos mejor con nuestros compañeros de viaje. Eso es precisamente lo que consiguen los ODS. Proporcionan un lenguaje claro y conciso para comunicar objetivos de sostenibilidad integrados que son más necesarios que nunca.

Los datos de impacto incluidos en el informe del Comité Ejecutivo han sido objeto de revisión del auditor externo independiente. Al someter nuestros resultados de impacto al proceso de auditoría (verificación limitada) hemos dado un paso lógico para una organización como la nuestra, que integra la sostenibilidad en el centro de su actividad financiera.

Para más información sobre las mediciones de impacto por sector, consulte www.triodos.com/impact-themes.

Los datos que Triodos Bank recoge en el apartado «Impacto por sector» serán fundamentales para la adaptación del Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles de la UE a partir del 10 de marzo de 2021. Puede encontrar más información sobre este tema en «Comprender nuestro impacto».

Medio ambiente, incluidas las hipotecas (50 % de la cartera total)

Energías renovables



Es necesario adoptar una transición claramente definida para descarbonizar nuestra economía. Al prestar e invertir en energía solar, eólica e hidráulica, Triodos Bank potencia esta transición. Financiamos y cofinanciamos proyectos que aumentan el uso de recursos renovables y proyectos que reducen la demanda de energía y promueven la eficiencia energética.

A finales de 2020, Triodos Bank y sus fondos de inversión de energía y clima financiaban 561 proyectos (2019: 504) en el sector energético. Entre dichos proyectos se incluyen:

- 484 proyectos que generan energía sostenible relacionados con la energía eólica (201), la energía solar (252), la energía hidráulica (30) o una combinación de energía eólica e hidráulica (1),
- 42 proyectos de energía sostenible en fase de construcción,
- 35 proyectos de eficiencia energética que incluyen 23 proyectos de almacenamiento de calor y frío,

1 proyecto de biomasa neutra en términos de gases de efecto invernadero, así como una amplia gama de iniciativas de eficiencia energética.

Gracias a nuestra participación en estos proyectos de energías renovables, se evitaron alrededor de 0,9 millones de toneladas de emisiones de CO₂ (2019: 0,9 millones de toneladas).

La capacidad total de los proyectos de generación de energía fue de 5.100 MW (2019: 3.900 MW), que producen el equivalente a las necesidades de electricidad de 4,8 millones de hogares en todo el mundo o 0,7 millones según el enfoque de atribución (2019: 0,7 millones).

A pesar de que hemos aumentado un 30 % nuestra capacidad total, nuestra cuota en las emisiones evitadas y en el número de hogares no ha aumentado. Esto se debe a un cambio en los factores de emisión (de la Agencia Internacional de la Energía al Marco de las Instituciones Financieras Internacionales), a una actualización del factor de conversión del número de hogares (Consejo Mundial de la Energía) y a cambios en los porcentajes de financiación y atribución por proyecto.

Agricultura ecológica y conservación de la naturaleza



Nuestra relación con el suelo y la tierra exige una perspectiva global. Una visión del mundo que considera el suelo agrícola como el punto de partida de un proceso ilimitado de extracción es insostenible. Por el contrario, la agricultura debe verse en el contexto de un sistema natural. Este ecosistema incluye los nutrientes, el agua, la biodiversidad, el bienestar animal y las condiciones sociales.

En toda la superficie de tierra cultivada por explotaciones agrícolas ecológicas financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2020 se podría producir el equivalente a 33 millones de comidas, es decir alimento suficiente para proporcionar una dieta sostenible para aproximadamente 30.000 personas durante un año (2019: 28.000). En conjunto, se financiaron

aproximadamente 32.000 hectáreas de tierras de cultivo ecológicas en toda Europa. Esto equivale a un terreno de cultivo del tamaño de un campo de fútbol por cada 14 clientes, cada uno de los cuales produce un volumen suficiente para 610 comidas al año.

Asimismo, financiamos 30.000 ha de terrenos naturales y de suelo dedicado a la conservación (2019: 31.000 hectáreas), lo que equivale a unos 400m² de terrenos naturales y de suelo dedicado a la conservación por cada cliente. Este suelo es importante para el secuestro o absorción de CO₂ de la atmósfera.

En 2020, más de 35.000 pequeños agricultores (2019: 98.000) de 8 países con mercados emergentes en todo el mundo recibieron pagos directos y equitativos una vez entregada su cosecha gracias a la financiación comercial que los fondos de Triodos Investment Management proporcionan a las cooperativas de agricultores y a la agroindustria. El descenso en el número de pequeños agricultores de 2020 está relacionado con una empresa que no recibió financiación comercial durante 2020.

Las cosechas de los agricultores financiados llevaron a los mercados internacionales 10 productos ecológicos y de comercio justo diferentes, como cacao, café, arroz y quinoa. En 2020, los destinatarios de inversiones de los fondos contaban con 56.000 hectáreas de tierras de cultivo ecológicas certificadas (2019: 64.000). Asimismo, unas 8.000 hectáreas (2019: 6.000) estaban en proceso de conversión - un indicador significativo del crecimiento futuro, ya que se necesita tiempo antes de que las tierras de cultivo convencionales estén listas para 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 2020 Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron, de forma directa o mediante inmobiliarias sostenibles, unas 17.600 viviendas y apartamentos (2019: 13.700), lo que constituye un incremento del 28 %. También financiamos 480 inmuebles comerciales (2019: 480) que comprenden aproximadamente 830.000 m² para oficinas y otros espacios comerciales (2019: 921.000 m²) y 981.000 m² de terrenos edificables y solares para rehabilitar (2019: 1.022.000 m²)

Sector social (22 % de la cartera total)

Salud



Triodos Bank cree que es fundamental que las personas tengan una buena salud física y mental y un grado óptimo de bienestar para que puedan desarrollar una mejor calidad de vida. Por eso financiamos centros médicos que ofrecen servicios de salud complementarios y atención a personas mayores y enfermos terminales.

Como resultado de nuestra actividad de financiación en toda Europa, cerca de 45.000 personas (2019: 43.000) residieron en las 570 residencias para la tercera edad que han sido financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2020; esto significa que se financió el equivalente a 22 días de cuidados por cada cliente de Triodos Bank.

Proyectos para la comunidad y vivienda social



Ayudar a conseguir la inclusión social es uno de los temas estratégicos de Triodos Bank. Financiamos el desarrollo de las personas desfavorecidas a través de empresas que abordan objetivos sociales específicos. Por ejemplo, en programas de empleo sin ánimo de lucro, centros de ayuda a los jóvenes, programas de integración y otros proyectos comunitarios. También prestamos a organizaciones que proporcionan viviendas asequibles a las personas más necesitadas.

En 2020, Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron un total de 720 proyectos comunitarios (2018: 600), y 210 proyectos de viviendas sociales, que proporcionaron alojamiento directo e indirecto a cerca de 59.000 personas (2019: 58.000).

Inclusión financiera



Creemos que la inclusión social mejora con la inclusión financiera. Financiamos a organizaciones con valores que trabajan por las finanzas inclusivas en todo el mundo, porque proporcionan acceso a servicios financieros equitativos y transparentes para particulares y pequeñas empresas. La incorporación de las personas al sistema financiero estimula el desarrollo social y económico y contribuye a la consecución de múltiples ODS.

A finales de 2020, los fondos especializados en mercados emergentes de Triodos Investment Management financiaban a 109 instituciones (2019: 109) que proporcionaron financiación inclusiva en 47 países. Estas instituciones incluyen desde ONG muy pequeñas que trabajan en mercados en desarrollo, hasta entidades bancarias que ofrecen una amplia gama de productos y permiten el acceso a servicios financieros equitativos y transparentes para particulares y pequeñas empresas.

En conjunto, estas instituciones alcanzaron aproximadamente a 20,2 millones de ahorradores y depositantes en 2020 (2019: 19,2 millones). La COVID-19 y la desaceleración económica resultante provocaron la retirada de los ahorros de algunas empresas. Sin embargo, el aumento global del número de ahorradores se atribuye en gran medida a un número limitado de instituciones con una gran base de ahorro que fueron capaces de crecer a pesar de las difíciles circunstancias.

Asimismo, se llegó a 18,2 millones de prestatarios que utilizaron estos fondos para iniciar o ampliar su negocio, generar ingresos y gestionar mejor su día a día (2019: 19,1 millones). La disminución del número de prestatarios en comparación con el año pasado

se debe a la mayor atención prestada por las instituciones a la gestión de los préstamos existentes durante la crisis, y al descenso de la concesión de nuevos préstamos.

De estos clientes prestatarios, el 76 % son mujeres. Las mujeres suelen estar en una posición de desventaja en muchos países en desarrollo y economías emergentes. Al proporcionar a las mujeres la libertad de gestionar sus ingresos y mantener a sus familias, contribuimos a reforzar su posición.

Cultura (8 % del total de la cartera)

Arte y Cultura



Las artes y la cultura desempeñan un importante papel en el desarrollo de las personas y en la cohesión social. Estas formas de expresión son capaces de revelar nuevas perspectivas e inspirar y conectarnos. La pandemia mundial ha reducido radicalmente la movilidad y ha aumentado las restricciones en las interacciones sociales. Como resultado de ello, muchas de las actividades planificadas en el sector del arte y la cultura prácticamente no se han podido desarrollar desde marzo de 2020. Triodos Bank ha estado en estrecho contacto con sus clientes para evaluar sus necesidades inmediatas. Hemos dado prioridad a estas necesidades en detrimento de la recopilación de datos de impacto.

Por lo tanto, en aquellos casos en los que no se disponía de datos de impacto reales, las cifras de impacto se han comunicado en base a estimaciones conservadoras para el sector. Estos datos provienen en su mayoría de los tres primeros meses de 2020 y por tanto en muchos casos son inferiores a las cifras de 2019, si bien algunas organizaciones han podido desarrollar programas online y han llegado a aumentar el número de visitantes y espectadores. En España, gracias a los préstamos garantizados por el gobierno y a otros acuerdos especiales en el sector de la cultura, hemos accedido a nuevos clientes a los que hemos ayudado a continuar con su actividad durante esta crisis.

Como resultado de su actividad de préstamos e inversiones a instituciones culturales durante 2020, Triodos Bank contribuyó a hacer posible que 8,4 millones de personas (2019: 25,8 millones) pudieran disfrutar de actos culturales, incluidos cines, teatros y museos, lo que supone una reducción del 67 % respecto al año pasado. La cifra equivale a 11 experiencias culturales por cada cliente de Triodos Bank.

La financiación proporcionada en este sector por Triodos Bank y Triodos Investment Management ayudó a aproximadamente 4.100 artistas y empresas creativas a permanecer activas en el sector cultural (2019: 3.600), lo que supone un aumento de casi el 14 % y proviene principalmente de nuevos préstamos en el mercado español, apoyando a las empresas creativas durante la pandemia de COVID-19. Las producciones de teatro, música y danza de estas empresas creativas fueron presenciadas en directo o en línea vía *streaming* por 3,5 millones de personas (2019: 1,7 millones). Las nuevas producciones del sector del cine y otros medios financiadas por Triodos Bank (sobre todo en España) fueron vistas por más de 11 millones de personas (2019: 9 millones).

Triodos Bank y Triodos Investment Management también financiaron a distintas organizaciones que ofrecen 4.300 espacios asequibles para actividades culturales como talleres y cursos de música (2019: 4.600).

Educación



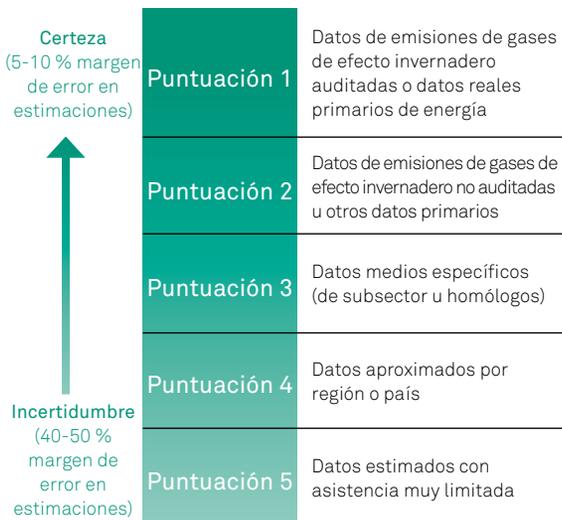
Triodos Bank cree que la educación aporta enormes beneficios a las personas, en términos de desarrollo personal y bienestar, y a la sociedad, en términos de desarrollo económico y cohesión social. Las organizaciones que financiamos en este sector incluyen escuelas, instituciones de formación y centros de conferencias.

En 2020, en torno a 623.000 personas se beneficiaron de las actividades desarrolladas por las 600 iniciativas educativas que financió Triodos Bank (2019: 660.000). Por cada cliente de Triodos Bank, el equivalente a casi 1 persona pudo desarrollar su aprendizaje y desarrollo personal gracias a la formación impartida por cada entidad que financiamos.

1.3.4 Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones

Triodos Bank apoya la transición sostenible e inclusiva de nuestra economía y nuestra sociedad en coherencia con el objetivo del Acuerdo de París de limitar el aumento de la temperatura a -como máximo- 1,5 grados centígrados respecto a los niveles preindustriales.

En este contexto, en 2015, en la histórica Conferencia del Clima de París, Triodos Bank firmó el «Dutch Carbon Pledge», el compromiso holandés para la reducción de las emisiones GEI o de carbono, a fin de medir y divulgar estas emisiones y garantizar que estas se ajusten a los objetivos del Acuerdo de París. La iniciativa puso en marcha el partenariado PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), una colaboración entre instituciones financieras que consideramos ha dado lugar a la única metodología del mundo para contabilizar las emisiones de carbono desarrollada por instituciones financieras y para instituciones financieras. Triodos Bank desempeñó un papel clave en este contexto y sigue participando activamente en el desarrollo y la promoción de la metodología.



Estándar PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)

Dado que nuestro impacto principal en la economía y la sociedad procede de nuestros préstamos e inversiones, el planteamiento armonizado de la metodología PCAF para medir las emisiones de carbono se centra en valorar la huella de carbono de los préstamos y las inversiones. Triodos Bank aplicó la metodología de la PCAF por primera vez en 2018 y amplió el alcance de nuestra contabilidad del carbono al 100 % de nuestros préstamos e inversiones de fondos en 2019.

Al analizar las emisiones por cada clase de activos, podemos ver cuáles son nuestros puntos críticos actuales dentro de nuestra cartera. De este modo obtenemos una orientación útil para dirigir una estrategia (a largo plazo) que esté en consonancia con el Acuerdo de París a través de la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).

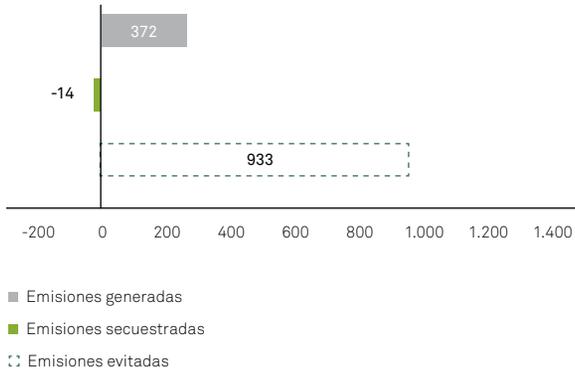
Si desea más información al respecto, en nuestro sitio web hemos incluido un informe metodológico sobre cómo se aplica el estándar PCAF a nuestra cartera.

La adopción generalizada del estándar del partenariado PCAF permitirá a los distintos grupos de interés comparar las emisiones de GEI de los bancos y otras instituciones financieras. Dado que somos uno de los primeros bancos en elaborar informes de este tipo, colaboramos activamente con nuestros socios para fomentar que otros bancos también lo hagan.

Nuestras emisiones financiadas

Por segundo año evaluamos el 100 % de nuestros activos utilizando la metodología de la PCAF. Basándonos en el estándar global de contabilidad e informes de gases de efecto invernadero de la PCAF para la industria financiera (“Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry”) y en colaboración con el equipo de consultores de Guidehouse, definimos nuestros principios de información y medición de la siguiente manera:

Impacto climático de nuestros créditos e inversiones en kilotoneladas equivalentes de CO₂ 2020



Impacto climático en intensidad de carbono 2020 en kilotoneladas equivalentes de CO₂/mil millones de euros financiados



- Aunque las emisiones de gases de efecto invernadero incluyen otros elementos además del carbono, en nuestros informes utilizamos este último como representación de las emisiones de GEI. Dichas emisiones se miden en toneladas de CO₂ eq. y se clasifican en tres tipos principales:
- Emisiones generadas: emisiones de gases invernadero derivadas de varias actividades económicas. Se refiere al dióxido de carbono emitido a la atmósfera.
- Emisiones secuestradas o absorbidas: emisiones de gases invernadero almacenadas en sumideros de carbono, como los árboles, las plantas y el suelo, etc. Se refiere a la eliminación real de carbono de la atmósfera.
- Emisiones evitadas: emisiones de gases invernadero procedentes de la generación de energía con combustibles fósiles que se evitan gracias a las energías renovables. Aunque las emisiones evitadas desempeñan un papel muy positivo, no eliminan el carbono existente en la atmósfera. Por eso presentamos estas emisiones evitadas en nuestros gráficos y tablas debajo de

las emisiones reales. Es importante señalar que nuestras cifras de emisiones evitadas empezarán a disminuir incluso cuando aumente la cantidad de energía generada por los proyectos de energía renovable que financiamos. Esto se debe a que el sistema energético en general está en proceso de ser menos intensivo en carbono. La energía de las fuentes de combustibles fósiles sigue y seguirá disminuyendo y la energía procedente de fuentes renovables va en aumento, lo que genera un sistema de energía más sostenible.

- Hemos aplicado el enfoque de atribución a nuestras emisiones financiadas. De este modo, calculamos las emisiones en función de la proporción de nuestra financiación destinada a un proyecto o al balance de un cliente. Por ejemplo, si somos responsables de la mitad de la financiación de un proyecto, informamos de la mitad de las emisiones generadas o evitadas por ese proyecto. Este enfoque de atribución refleja de manera más precisa la responsabilidad de Triodos Bank sobre las emisiones de GEI que financia y es coherente con la metodología PCAF. En 2020 también hemos aplicado este enfoque de atribución a nuestra cartera de hipotecas residenciales utilizando la

relación préstamo-valor. Este enfoque es también coherente con el nuevo estándar global de la PCAF.

- Nuestro objetivo es mejorar la calidad general de nuestras mediciones de la huella de carbono cada año, con el fin de mejorar nuestros conocimientos y dirigir mejor nuestros objetivos (véase «Fijación de objetivos: un ejercicio de equilibrio»). La calidad general de los datos de este año se ha mantenido estable en 3,1 en una escala de cinco puntos. Los niveles de calidad de los datos se definen en el cuadro «calidad de los datos».
- En nuestra revisión de 2020 hemos identificado algunas diferencias de consolidación en las emisiones atribuidas en 2019, lo que ha dado lugar a un aumento de las emisiones netas. En este informe hemos reexpresado estas cifras de 2019.

El año 2020 ha sido complicado debido a la COVID-19 y esta situación ha repercutido en el uso de la energía y en las emisiones de GEI a nivel mundial. Los datos preliminares muestran que la demanda energética global ha disminuido en 2020. La disminución de la demanda de energía en las operaciones industriales y comerciales ha superado el aumento de la demanda en las operaciones residenciales. El análisis del impacto de la COVID-19 no se refleja en los factores de emisión para 2020, ya que actualmente no se dispone de información cuantitativa detallada por sectores para realizar un análisis de impacto preciso.

Las emisiones de GEI que pueden atribuirse a los préstamos e inversiones directas de fondos de Triodos en 2020 se presentan en dos gráficos y una tabla más detallada en este capítulo.

El primer gráfico muestra las emisiones de nuestra cartera en kilotoneladas de CO₂ equivalente. El segundo gráfico muestra la intensidad de las emisiones de GEI de Triodos Bank por cada mil millones de euros prestados e invertidos. Esta información proporciona a los grupos de interés una indicación del impacto de nuestra financiación en las emisiones generadas, secuestradas y evitadas

que puede compararse con otras instituciones financieras.

En 2020, se generaron aproximadamente 372 kilotoneladas de emisiones de CO₂ eq. en los préstamos e inversiones incluidos en esta medición del impacto climático. El aumento de las emisiones generadas en comparación con el año pasado (2019: 317 ktoneladas, cifra reexpresada) se debe principalmente al aumento de los volúmenes de inversión en los fondos de acciones y bonos de impacto (denominados «fondos IEB») y a un mayor saldo vivo en el sector de atención a las personas mayores. El enfoque de atribución de las hipotecas residenciales ha dado lugar a una reducción de las emisiones atribuidas y a una menor intensidad de las emisiones de esta cartera.

Triodos Bank también financia proyectos de desarrollo forestal y de la naturaleza. Estos proyectos contribuyen al secuestro de aproximadamente 14 ktoneladas de CO₂ eq. (2019: 24 ktoneladas), lo que equivale al menos a 316.000 árboles maduros y es suficiente para compensar las emisiones del sector agrícola. El descenso registrado en comparación con el año pasado se debe a los reembolsos registrados en el sector del desarrollo de la naturaleza.

Los proyectos de energías renovables y de ahorro de energía que financiamos evitaron más de 933 ktoneladas de emisiones de CO₂ eq. en comparación con la energía generada a partir de combustibles fósiles (2019: 963 ktoneladas, cifra reexpresada). Este dato equivale a evitar las emisiones de más de 5.700 millones de kilómetros recorridos en coche. El descenso registrado en comparación con el año pasado se debe principalmente a la aplicación de nuevos factores de emisión, que ha tenido un efecto negativo en las emisiones evitadas en los Países Bajos principalmente. A fin de presentar nuestros datos en consonancia con la iniciativa Science Based Targets (SBTi), hemos cambiado los factores de emisión aplicados basándonos en una fuente diferente (marco IFI GHG).

En 2020, el número de proyectos de generación de energía que financiamos en Europa y en los mercados emergentes aumentó en 46 hasta llegar a los 484 proyectos. Además, la producción total de electricidad de nuestros proyectos financiados aumentó porque 2020 ha sido un buen año eólico en comparación con años anteriores, al tiempo que los proyectos de generación de energía hidroeléctrica se beneficiaron del aumento generalizado de las lluvias.

En general, los resultados indican claramente que la financiación de una economía sostenible durante muchos años evita una gran cantidad de emisiones en relación con nuestras emisiones generadas y secuestradas.

La siguiente tabla proporciona los datos de las emisiones de GEI por sectores, tanto en términos absolutos como relativos (intensidad de las emisiones) y muestra la puntuación de la calidad de los datos para cada elemento.

Seguiremos informando del impacto climático de nuestros préstamos e inversiones de fondos y de nuestras propias operaciones en el futuro. 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.

933

Emisiones evitadas en kilotoneladas de CO₂

Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones de fondos

	2020			2019	
Impacto por sector	Total pendiente (millones de euros)	Emisiones atribuidas (ktoneladas de CO ₂ eq.)	Intensidad de emisiones (ktoneladas de CO ₂ eq.) / miles de millones de euros)	Puntuación de calidad de datos. Alta calidad = 1. Baja calidad = 5	Emisiones atribuidas (ktoneladas de CO ₂ eq.)
Emisiones generadas					
Medioambiente:					
• Agricultura ecológica	298	13	43	2,9	15
• Construcción sostenible	963	30	31	3,4	34
• Hipotecas para particulares	2.739	26	9	2,3	35
• Medioambiente - otros	298	13	42	5	9
Aspectos sociales:					
• Cuidado de personas mayores	748	29	38	3,8	24
• Salud - otros	456	17	37	5	16
• Vivienda social	528	23	44	4	22
• Finanzas inclusivas y desarrollo	816	11	13	5	9
• Otros aspectos sociales y municipios	377	13	35	5	15
Cultura:					
• Arte y cultura	501	34	67	4,6	32
• Educación	322	9	29	4,1	7
• Cultura - otros	271	16	60	5	15
Fondos BEI	2.306	139	60	2,9	86
	10.623	372	35	3,5	317
Emisiones retenidas					
Desarrollo forestal y naturaleza	57	-14	-252	2,9	-24
Emisiones netas	10.680	358	33	3,5	293
Emisiones evitadas					
Energías renovables	2.384	933	391	1,4	963
Total²	13.063			3,1	

1 Las cifras de 2019 se han reajustado para tener en cuenta las diferencias de consolidación.

2 Las emisiones evitadas no deben resumirse, dado que su emisión absoluta es cero.

1.4 Comprender nuestro impacto

Triodos Bank es un banco con valores y, como tal, integra el impacto, el riesgo y la rentabilidad a la hora de tomar decisiones. Desde la fundación de Triodos Bank hace 40 años, nuestro principio rector ha sido la creación de un impacto positivo. En este apartado se resume nuestra visión sobre el impacto conseguido y cómo se integra en nuestra organización. Triodos Bank es miembro activo de varias iniciativas pioneras sobre la gestión del impacto y en este apartado destacamos las más importantes para 2020. A continuación, analizamos algunos logros clave en la gestión del impacto y nuestras perspectivas de cara a 2021.

Nuestro enfoque en la gestión del impacto

Las finanzas pueden marcar la diferencia de manera positiva en la vida de las personas. Pueden contribuir al progreso en cuestiones clave que son muy importantes para la sociedad. Durante los últimos cuarenta años, Triodos Bank se esfuerza cada día por financiar el cambio. Y al mismo tiempo, nos esforzamos por cambiar las finanzas, demostrando que es posible tomar decisiones para lograr un impacto positivo y que es viable adoptar un modelo de negocio que tenga en cuenta los intereses de múltiples grupos de interés.

Desde aquella primera turbina eólica que financiamos en 1985 hasta nuestra actual experimentación con el dinero catalizador y las donaciones para tratar de redefinir los modelos de financiación actuales, buscamos fórmulas para financiar iniciativas que parecen imposibles al principio y que acaban generalizándose en el sector.

En Triodos Bank, hemos gestionado el impacto de forma consciente desde mucho antes de que existiera la terminología actual. Nuestro enfoque de la gestión del impacto consiste en maximizar primero nuestro impacto positivo y minimizar el negativo. En nuestra opinión, una iniciativa de impacto es aquella que tiene el poder de transformar, al dirigir el dinero de manera que beneficie a las personas y al medioambiente a largo plazo. Desde la fundación de Triodos Bank, hemos situado el impacto, el riesgo y la rentabilidad en el epicentro de nuestra misión. Estamos satisfechos al ver que la gestión del impacto es una cuestión cada

vez más importante también entre nuestros socios. En 2020 hemos seguido compartiendo nuestras ideas y nuestros retos para contribuir a ello.

Para Triodos Bank, la presentación de información integrada no solo significa informar sobre nuestra condición de corporación responsable -por ejemplo, utilizando energía renovable en nuestros edificios- por muy importante que sea. Significa informar en profundidad sobre el impacto de nuestra actividad en su sentido más amplio, desde las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros préstamos e inversiones hasta ofrecer a los analistas una comprensión más profunda del valor de sostenibilidad que aporta nuestro trabajo.

Nuestros valores y nuestra misión se refuerzan continuamente en el marco de nuestra cultura, al estar plenamente integrados en nuestras operaciones. Hemos optado por no segregar el área de sostenibilidad como un departamento o una función independientes dado que es un área clave e intrínseca a todo lo que hacemos en nuestra organización. En 2020, la gestión del impacto se integró explícitamente en nuestra gobernanza a través de la creación del Comité de Impacto del Grupo Triodos (TGIC por sus siglas en inglés). Hemos optado por esta decisión en parte por el crecimiento de nuestro banco y por los crecientes requisitos de información regulatoria y no financiera. Este comité es el órgano delegado del Comité Ejecutivo que supervisa el desarrollo de la gestión del impacto. Es responsable de la estrategia y la actividad operativa relacionada

con el impacto y la creación de un marco a nivel de Grupo para su gestión. El TGIC apoya y capacita a los empleados en el desempeño de sus responsabilidades individuales dentro de la organización para gestionar y generar su impacto.

Desde su creación en septiembre de 2020, el TGIC se centra en establecer objetivos; racionalizar nuestra captación de datos de impacto; los compromisos externos que están en consonancia con nuestra misión; y la incorporación de los crecientes requisitos regulatorios resultantes del Plan de Acción de la UE sobre Crecimiento Sostenible (Plan de Acción para la Financiación Sostenible).

La gestión y la medición del impacto conllevan importantes desafíos. La adopción de compromisos y alianzas innovadoras, como los Principios de la

Banca Responsable de la ONU y el Plan de Acción para la Financiación Sostenible nos han obligado a contar con unas estructuras de información amplias y complejas en 2020. Si bien Triodos Bank ha defendido activamente estos compromisos, nuestro posicionamiento único como banco con valores dentro de un entorno de información basado en normas, hace que sea todo un reto mantenernos fieles a nuestra misión y liderar el impacto.

Triodos Bank salvaguarda su visión sobre el impacto a través de cuatro pilares de aplicación:

- utilizar el impacto positivo para orientar nuestras decisiones de financiación
- aumentar nuestro impacto a través del compromiso
- cambiar las finanzas
- aportar información de impacto

Nuestro enfoque positivo: principios de negocio y estándares mínimos

La forma en que dirigimos, administramos y controlamos nuestro trabajo en Triodos Bank dice mucho de nuestra identidad. Hemos desarrollado procesos y políticas, y hemos aplicado las leyes, en aras de cumplir con nuestras obligaciones y llevar a la práctica nuestra misión. Además de la visión y los valores clave que sustentan nuestra actividad, contamos con una serie de principios de negocio que guían y apoyan nuestra toma de decisiones diaria.

Nos comprometemos a:

1. Promover el desarrollo sostenible teniendo en cuenta el impacto social, medioambiental y financiero de todo lo que hacemos.
2. Respetar y obedecer la ley en cada uno de los países en los que operamos.
3. Respetar los derechos humanos de las personas, y dentro de las diferentes sociedades y culturas, apoyando los objetivos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
4. Respetar el medioambiente y hacer todo lo posible para crear y fomentar un impacto medioambiental positivo.
5. Asumir nuestras responsabilidades por nuestras actuaciones con respecto a todos los grupos de interés.
6. Mejora continua. Tratamos de mejorar continuamente nuestra forma de trabajar y operar en todos los ámbitos de nuestra actividad.

Triodos Bank adopta un enfoque positivo tanto en sus servicios bancarios como en sus actividades de gestión de inversiones. Las actuaciones de Triodos Bank se fundamentan en el impacto que queremos obtener. Nuestros niveles mínimos de exigencia incluyen exclusiones que se derivan de manera lógica de nuestro enfoque positivo. Los estándares mínimos de Triodos Bank establecen los requisitos mínimos absolutos que Triodos aplica a sus actividades bancarias y de inversión.

Nuestros principios: el impacto positivo a través de los valores, las normas y la transparencia

En primer lugar, tenemos un modelo de negocio sencillo: solo prestamos el dinero que nos confían ahorradores e inversores a emprendedores que conocemos bien. Solo trabajamos en la economía real y no invertimos en instrumentos financieros complejos. Todos los préstamos e inversiones que concebimos están pensados para mejorar la sostenibilidad social y medioambiental y la calidad de vida de las comunidades.

Tratamos de lograr el mayor impacto positivo posible financiando e invirtiendo únicamente en empresas sostenibles y entidades que están en transición hacia enfoques sostenibles. Hemos establecido estrictos principios de negocio, criterios de préstamo y estándares mínimos para salvaguardar nuestra misión. Ofrecemos más información al respecto en www.triodos.com/download-centre. Además, adoptamos estrictos criterios de selección para evitar la financiación de sectores que consideramos intrínsecamente insostenibles, como la industria de los combustibles fósiles.

Creemos que la financiación sostenible depende de la confianza y la transparencia, por lo que publicamos detalles de todas las organizaciones que financiamos. Nuestros ahorradores e inversores pueden ver cómo utilizamos su dinero. En nuestro apartado «Historias de la banca transparente» incluimos más información al respecto (www.triodos.com/know-where-your-money-goes).

Gracias a estos principios, Triodos Bank cuenta con una clara referencia sobre la que desarrollar su impacto positivo y minimizar el impacto negativo.

Nos comprometemos con nuestros clientes para conseguir el mayor impacto

En segundo lugar, el compromiso es fundamental. Nuestra visión del impacto se basa en la premisa de que las métricas y los objetivos no son la única información importante. Por tanto, en la práctica, primero tratamos de encontrar evidencias cualitativas de nuestro impacto, y posteriormente

las respaldamos con datos cuantitativos cuando lo consideramos relevante. Cuando nos apoyamos en datos, los medimos para gestionarlos y los utilizamos para iniciar una conversación con los grupos de interés sobre cómo liderar la transición hacia un mundo aún más inclusivo y sostenible.

Si bien es cierto que incluimos indicadores clave en ámbitos como el impacto por sector, hemos limitado las «parámetros cuantitativos» en nuestra medición del impacto. En su lugar, Triodos Bank está desarrollando «teorías del cambio» en sus sectores clave para ayudar a estructurar su actividad de impacto y alcanzar objetivos que reflejen las necesidades reales de la sociedad.

Para apoyar este enfoque, en 2018 y 2019 desarrollamos el Prisma de Impacto de Triodos, que nos permite comprender, supervisar y equipar a nuestros *coworkers* para impulsar el impacto y conseguir los objetivos descritos en dichas teorías del cambio. Un total de treinta y cinco preguntas nos ayudan a identificar el impacto y el propósito de cada préstamo o inversión, abordando aspectos que van desde las cuestiones de justicia social hasta su papel ejemplar en el ámbito de la sostenibilidad. El objetivo principal es utilizar los resultados para analizar las oportunidades para aumentar el impacto de los clientes y proyectos que financiamos.

A partir de 2019, integramos el Prisma en nuestros procesos de negocio. Su uso ha ido aumentando de forma constante durante 2020. La herramienta se ha utilizado con más clientes nuevos y se ha mejorado la cobertura de la cartera total. Debido a la pandemia de COVID-19, aún no hemos avanzado lo suficiente como para poder informar de los resultados agregados. Los próximos pasos que daremos en este sentido incluyen mejorar el valor añadido para los clientes y los gestores de relaciones, aplicar ajustes para un mejor uso de la herramienta e iniciar la presentación de informes a nivel de cliente, de sector y - en último término - de Grupo. Tenemos la intención de informar de los resultados de este trabajo el año próximo cuando el sistema se haya integrado de forma más completa.

Junto a nuestro Prisma de Impacto, medimos nuestras emisiones propias (directas) y financiadas (indirectas) durante el ciclo de vida de un préstamo o inversión. Estos resultados nos indican claramente que, al financiar la economía sostenible durante muchos años, hemos podido alcanzar resultados considerables en términos de emisiones evitadas

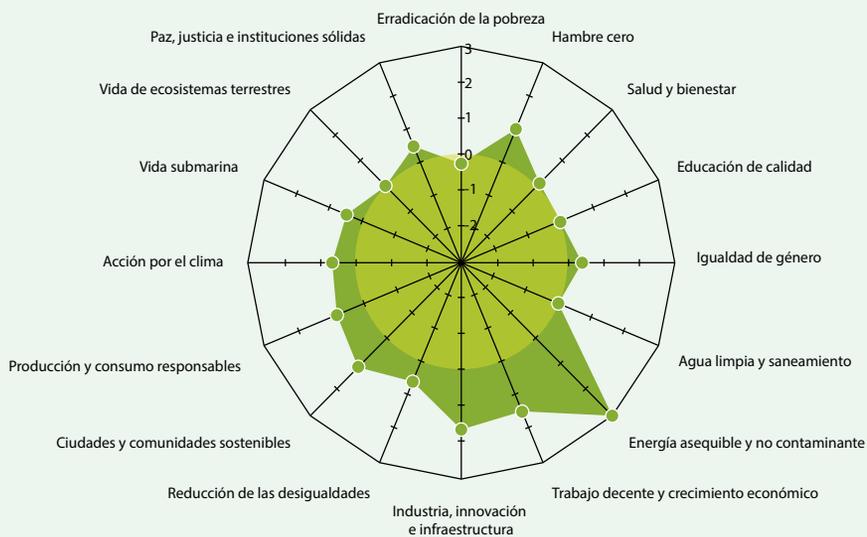
con respecto a las emisiones generadas y secuestradas. Nuestras emisiones directas se recogen en nuestro informe medioambiental. Nuestras emisiones financiadas se miden a través de la metodología PCAF y se recogen en la sección “Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones”.

Prisma de Impacto de Triodos Bank

Un prisma descompone la luz en los colores espectrales que la componen. De igual manera, el Prisma de Impacto de Triodos toma la información sobre un proyecto que financiamos, la descompone y proporciona información sobre sus distintas partes. Los gestores de relaciones de Triodos evalúan los préstamos o las inversiones al principio y durante las revisiones con respecto a las cuatro áreas de impacto del Prisma: personas, planeta, prosperidad y propósito.

Las puntuaciones otorgadas en el Prisma en las cuatro áreas proporcionan información sobre el valor de nuestros proyectos en el ámbito de la sostenibilidad. Este mecanismo descubre oportunidades para aumentar el impacto de los clientes y proyectos que financiamos. Este análisis nos permite comprender, supervisar y dirigir el impacto de una manera más deliberada. En última instancia, nos permite trabajar con nuestros clientes para tener un impacto mayor y más específico.

Las puntuaciones de nuestro prisma pueden traducirse en puntuaciones de 16 ODS, adaptándose así al marco más global utilizado por algunos de nuestros clientes. El ODS 17 (alianzas) no está incluido. A continuación, se ofrece un ejemplo ficticio del sistema de puntuación ODS a través del Prisma de Impacto:



Aunque Triodos Bank considera que las emisiones de su cartera de préstamos e inversiones son relativamente bajas en comparación con otras instituciones financieras, el análisis identifica sectores de altas emisiones que requieren la adopción de planes efectivos para apoyar una transición sostenible e inclusiva hacia una cartera neutra en términos climáticos. El desarrollo y el establecimiento de objetivos con base científica en 2021 contribuirán a desarrollar planes ambiciosos pero necesarios.

Nuestra opinión con respecto a la fijación de objetivos

Triodos Bank se esfuerza enormemente a la hora de definir sus objetivos. Somos críticos con los objetivos unidimensionales que no tienen en cuenta una perspectiva más amplia del impacto. Por ejemplo, el establecimiento de objetivos sobre métricas como el número de visitantes a un museo, sin tener en cuenta el impacto total del proyecto sobre el clima o la biodiversidad. Somos conscientes de que los objetivos pueden impulsar un tipo de comportamiento equivocado, perdiendo a menudo de vista su sentido original. Creemos que el impacto es, en muchos casos, demasiado complejo como para poder capturarlo en un único indicador clave del rendimiento (KPI).

Cuando los objetivos proporcionan información importante relacionada con los objetivos estratégicos, o cuando nos los piden las organizaciones externas relevantes, Triodos Bank informa sobre ellos. Sin embargo, creemos que los objetivos solo son creíbles si están respaldados por planes concretos y realistas para alcanzarlos. Al mismo tiempo, reconocemos que los objetivos pueden ser una fórmula muy persuasiva para reforzar comportamientos. Por ejemplo, la actual emergencia climática exige la adopción de una estrategia mensurable para mantenerse en línea con el Acuerdo de París. En 2020, Triodos Bank sopesó cuidadosa y deliberadamente los objetivos climáticos y sus implicaciones, y continuaremos con estos avances en 2021. Nuestro objetivo es dar a conocer una estrategia detallada de cero

emisiones netas, que incluya objetivos basados en la ciencia, para finales de 2021.

Cambiar las finanzas

Además de financiar a emprendedores con visión de futuro, también queremos influir en el sector financiero a nivel nacional y global, para contribuir a cumplir así nuestra misión. Creemos que cuanto más sostenible, diverso y transparente sea el sector financiero, más dinero se utilizará de forma consciente y mejorará la calidad de vida de las personas.

Cambiamos las finanzas de diferentes maneras. Publicamos *vision papers*, documentos en los que plasmamos nuestra visión, escribimos opiniones y cartas de apoyo a los organismos públicos o nos sumamos a los llamamientos a la acción. Compartimos nuestros conocimientos y experiencia en materia de finanzas sostenibles con los responsables políticos y los supervisores en reuniones o a través de comentarios sobre consultas públicas. Animamos a otras instituciones financieras a tomar decisiones alternativas y a comprometerse con las finanzas sostenibles. Colaboramos con organizaciones afines y creamos asociaciones formales e informales para fortalecernos mutuamente. De este modo, forjamos alianzas a nivel local en los países en los que operamos como Triodos Bank, pero también a nivel europeo e internacional.

Triodos Bank se compromete con los responsables políticos a influir en positivo la futura dirección de la industria financiera en todos los países en los que estamos activos. Para muchas instituciones, es útil contar con un marco normativo o legal que favorezca la toma de decisiones. En 2020, contribuimos activamente a las consultas de la Unión Europea, el PNUMA y varios grupos de reflexión internacionales que están desarrollando normas de financiación sostenible y otras iniciativas verdes.

Una publicación importante en el primer semestre de 2020 fue nuestro documento de visión «Reiniciar la economía», en el que instamos a adoptar una

recuperación resiliente e inclusiva en el marco de la crisis del coronavirus. Este documento ha generado un importante debate. Triodos Bank Bélgica organizó webinar públicos que contaron con una gran asistencia y Kees Vendrik, economista jefe de Triodos Bank, compartió la visión de Triodos en el programa de televisión holandés Buitenhof.

Un tema importante en el sector financiero es cómo contribuir a reducir las emisiones de GEI para hacer frente al cambio climático. Tras los compromisos del sector financiero en los Países Bajos y en España en 2019, Triodos Bank Alemania fue el impulsor del compromiso del sector financiero alemán con el clima y tanto Triodos Bank Reino Unido como Triodos

Bank Alemania fueron importantes impulsores de los capítulos locales de la metodología PCAF para apoyar la medición de la huella de carbono y el establecimiento de objetivos. Triodos Bank Bélgica firmó la alianza belga sobre el Compromiso de Acción Climática y Triodos Bank Países Bajos sigue participando en la mesa del entorno de construcción del Acuerdo Climático Holandés. Triodos Bank Reino Unido es también una fuerza impulsora de «Bankers for NetZero» y Triodos Bank España fue invitado por el gobierno del país y el Banco de España a analizar el seguimiento del compromiso climático español. La sucursal española también contribuyó a los debates sobre la ley española del clima, mientras que el director general de Triodos Bank Alemania participa

Fijación de objetivos: un ejercicio de equilibrio

Triodos Bank está en proceso de establecer una serie de objetivos adecuados para alinear la cartera de la organización con el Acuerdo de París. Pero no queremos que estos objetivos afecten negativamente a nuestra forma de trabajar. Nuestro objetivo no es solo fijar objetivos, sino identificar planes eficaces para ejecutarlos de forma que apoyen una transición sostenible e inclusiva. Este enfoque -por ejemplo, financiar viviendas que necesiten una mayor eficiencia energética- puede no siempre conducir a una reducción de las emisiones a corto plazo. Sin embargo, a largo plazo, garantiza que abordemos el calentamiento global de forma estructural.

Pretendemos utilizar metas que nos ayuden a cumplir nuestra misión, que incluye claramente objetivos medioambientales y sociales. Las emisiones reales de nuestra cartera constituyen nuestro punto de referencia. De este modo, podemos empezar a mejorar y supervisar los avances conseguidos en la colaboración con nuestros clientes para reducir sus emisiones.

Nuestro informe de impacto climático muestra que nuestros préstamos e inversiones tienen una intensidad climática relativamente baja. Estamos analizando qué medidas podemos adoptar para alcanzar una cartera neta de cero emisiones lo antes posible. Para ello, es necesario que reflexionemos de manera crítica sobre nuestra cartera. Queremos asegurarnos de que lo valoramos detenidamente, en lugar de fijar objetivos arbitrarios con demasiada rapidez. Por eso daremos a conocer nuestro plan de transición con objetivos a corto y largo plazo antes de la celebración de la COP26, que se producirá en noviembre de 2021.

Otras instituciones financieras tendrán que trazar un camino similar si queremos que nuestra industria pueda mantener el aumento global de la temperatura dentro de unos límites aceptables.

Triodos Bank insta al sector financiero a desprenderse de los activos fósiles. En nuestro documento de visión sobre el ámbito de la energía y el clima, pedimos a todas las instituciones financieras que asuman un papel de liderazgo para hacer frente a la emergencia climática.

en el Consejo de Finanzas Sostenibles del gobierno alemán. Triodos Investment Management actuó como parte interesada del grupo de trabajo de la etiqueta ecológica.

Con respecto al cambio sistémico del sector financiero, Triodos Bank cofundó el Finance Impact Hub del Club de Roma a principios de 2020. Esta organización ha desarrollado múltiples sesiones con los responsables políticos europeos pertinentes sobre los pasos que deben adoptarse para materializar la transición hacia una economía sostenible. El consejero delegado de Triodos Bank Reino Unido, Bevis Watts, participó en la película «One Planet: Too Big to Fail» creada por WWF.

Todos estos son ejemplos concretos de cómo intentamos cambiar las finanzas. En todas nuestras apariciones públicas, artículos de opinión, publicaciones o entrevistas seguimos refiriéndonos al poder transformador del dinero y al papel del sector financiero en la sociedad.

Nuestros informes de impacto: medir para gestionar

Para demostrar el compromiso de Triodos Bank con la transparencia, cada año nuestra entidad invierte mucho tiempo y energía en la elaboración de datos de impacto que son revisados por un auditor independiente. Los informes de impacto tienen dos objetivos importantes: internamente, nos sirven para reflexionar y ajustar nuestro rumbo; y externamente, para comprometernos con nuestros grupos de interés y cambiar las finanzas abogando por la transparencia.

Informar sobre aquellos aspectos que son importantes para nosotros y para nuestros grupos de interés nos ayuda a reflexionar de forma crítica sobre nuestro impacto y a ajustar nuestras actuaciones cuando sea necesario. Por ejemplo, podemos mejorar nuestras teorías del cambio, actualizar nuestros estándares mínimos o adaptar nuestros objetivos para seguir siendo el ambicioso banco sostenible de siempre. El Comité de Impacto del Grupo Triodos supervisa la adopción de estos

avances en nuestro negocio a lo largo del año.

Nos esforzamos para no elaborar informes que se limiten a cumplir los requisitos regulatorios o iniciativas de referencia. Creemos que los desarrollos sostenibles que contribuyen a una economía más justa se fundamentan en una toma de decisiones basada en principios y no en el cumplimiento de normas o en trámites administrativos. Sin embargo, cuando las organizaciones externas pertinentes proporcionan marcos o directrices para la medición del impacto, Triodos Bank informa en base a ellos. Utilizamos una serie de marcos para informar sobre nuestra actividad de impacto, tanto en la ejecución de nuestras actividades como en la presentación de informes. Entre ellos se encuentran la Global Reporting Initiative, el International Integrated Reporting Council, la plataforma Partnership for Carbon Accounting Financials y el movimiento B Corp.

Evolución regulatoria y directivas europeas

Triodos Bank respalda firmemente la Estrategia Renovada de Finanzas Sostenibles y la adopción de una taxonomía científica del clima y del medioambiente. Consideramos que el sector financiero tiene un claro papel que desempeñar para contribuir a una sociedad más sostenible y resiliente, especialmente ahora que la pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de reforzar la sostenibilidad y la resiliencia de nuestras sociedades y ha revelado los puntos débiles de nuestras economías. También reconocemos la urgencia de la transparencia: es necesario poder realizar una clara comparación entre instituciones financieras para poder determinar quién se limita a cumplir el expediente y quién tiene un verdadero compromiso en este ámbito. En 2020, hemos respondido a múltiples consultas sobre este tema. Por ejemplo, nuestra respuesta al acto delegado de la Comisión Europea sobre la taxonomía sostenible de la UE.

Con la aplicación del Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles, existirá una

Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la UE

En mayo de 2018, la Comisión Europea adoptó una nueva legislación para orientar el sector financiero hacia tres objetivos clave:

- Reorientar los flujos de capital hacia la inversión sostenible para lograr un crecimiento sostenible e integrador
- Incorporar la sostenibilidad a la gestión de riesgos
- Fomentar la transparencia y el largo plazo en la actividad financiera y económica

En Triodos Bank, nos hemos guiado por principios similares desde nuestra fundación hace 40 años. Por lo tanto, apoyamos plenamente y subrayamos la importancia de esta normativa.

mayor presión regulatoria para informar sobre la sostenibilidad a partir de 2020. Aunque esto supone una mayor presión informativa para nosotros, dada nuestra condición de entidad bancaria de mediano tamaño, alentamos la aplicación de este reglamento, ya que también presionará al sector para que sea más sostenible. Al ser un banco con valores desde nuestra creación en 1980, creemos que nuestro modelo de negocio, nuestros principios de negocio, nuestros estándares mínimos y la información que aportamos sobre cuestiones de impacto (cualitativas, cuantitativas, positivas y negativas) nos permitirán adaptarnos perfectamente a este reglamento.

Alianzas con impacto

Al asociarnos con otros actores, Triodos Bank confía en poder crear nuevos enfoques de información y divulgación que satisfagan mejor las necesidades de los grupos de interés y de las empresas dentro de una economía más sostenible. Ya estamos alineados con muchos de los marcos globales a través de las actividades locales que llevamos a cabo en todas nuestras operaciones. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- La Alianza Global para una Banca con Valores (GABV): la GABV utiliza un baremo específico como enfoque estructurado para capturar la visión, la estrategia y los resultados de cualquier banco en el ámbito de la banca con valores. Este 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.
- Principios de Banca Responsable de la ONU: estos principios definen el papel y las responsabilidades del sector bancario mundial a la hora de abordar los problemas sociales actuales, como la inclusión social y la emergencia climática. Triodos Bank desempeñó un papel destacado en el desarrollo de este marco global, como parte del grupo central de bancos que elaboró los principios y dio forma al marco.
- Acuerdo de París sobre el Clima: nuestra cartera de generación de energía se compone de energías 100 % renovables, como la eólica y la solar. Se trata de un sector en el que somos líderes y pioneros desde hace cuatro décadas.
- Somos miembros fundadores del patenariado PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) e informamos sobre la contribución al clima de toda nuestra cartera. La plataforma PCAF es una iniciativa mundial que actualmente dispone de más de 91 instituciones financieras que colaboran en todo el mundo para dar cuenta del impacto climático de su cartera como primer paso para establecer objetivos.
- Contamos con un marco para abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y supervisar nuestro impacto en todas las áreas, que se desglosa a lo largo del informe anual.
- Hemos firmado el Compromiso Financiero por la Biodiversidad que se ha lanzado durante el foro «Nature for Life Hub» celebrado en paralelo a la 75ª Asamblea General de la ONU en Nueva York.

En el compromiso, firmado por 26 instituciones financieras de todo el mundo, los firmantes piden a los líderes mundiales que reviertan la pérdida de naturaleza registrada en esta década y se comprometan a colaborar, comprometerse, evaluar su propio impacto en la biodiversidad, establecer objetivos e informar sobre cuestiones de biodiversidad para 2024 como máximo.

- Triodos Bank también forma parte de la plataforma PBAF (Partnership for Biodiversity Accounting Financials), que está trabajando en un enfoque armonizado para contabilizar la biodiversidad.

Más allá de estas colaboraciones, también estamos comprometidos con las siguientes iniciativas globales: la red Global Impact Investing (GIIN); los Principios de Inversión Responsable de la ONU (UN PRI); la Carta de la Diversidad; el Finance Impact Hub del Club de Roma; el Sustainable Finance Lab y los Principios Empresariales sobre Derechos Humanos.

1.5 Informe social

Triodos Bank no es sólo una organización, sino que forma parte de una comunidad cada vez mayor con la que comparte una misión claramente definida. Los clientes, las empresas, los inversores y la plantilla están conectados a través de su convicción compartida en una sociedad más sostenible. Los miembros de nuestra comunidad de empleados y empleadas son embajadores de esa misión. Cada uno de nosotros tomó la decisión consciente de trabajar para Triodos Bank y contribuir así al cambio que queremos en el mundo. Nuestros empleados son la cabeza, el corazón y las manos que hacen realidad nuestra ambición.

El año 2020 ha traído consigo importantes cambios en nuestra forma de trabajar y convivir. La aparición de la COVID-19 no solo ha afectado a nuestra salud y a nuestros medios de vida, sino que ha tenido profundos efectos culturales, con una alteración de la forma en que nos relacionamos y un cambio en nuestras formas de trabajar. Al mismo tiempo, el movimiento Black Lives Matter ha añadido mayor urgencia si cabe a los llamamientos para hacer frente a las injusticias que aún forman parte de la sociedad actual.

Estos retos han puesto de manifiesto la fortaleza de nuestra comunidad de empleados: nuestros trabajadores y trabajadoras se han adaptado a las nuevas formas de trabajo y han permanecido conectados mientras satisfacían las necesidades de los clientes y alcanzaban muchos de nuestros objetivos estratégicos.

En 2021, seguiremos incorporando los cambios ya iniciados y continuaremos adaptándonos a la realidad de la pandemia de COVID-19 (y de la era post-pandemia).

La tabla siguiente ofrece un resumen de los avances conseguidos con respecto a las perspectivas identificadas en el informe anual de 2019. El contenido de esta tabla se explora en mayor profundidad en el siguiente apartado.

Cambios organizativos

Se espera que el entorno de bajos tipos de interés y las crecientes exigencias regulatorias continúen durante un período de tiempo más largo. En este contexto, Triodos Bank ha decidido no realizar la gran inversión necesaria para establecer una sucursal bancaria en Francia y ha cerrado la oficina intermediaria de París.

En respuesta a la creciente complejidad y exigencias en materia de legislación y regulación, los equipos que se ocupan directamente de estos temas (Cumplimiento, Riesgo, Diligencia Debida de Clientes, Supervisión de Actividades de Clientes y Fraude) han aumentado el número de empleados al tiempo que se ha efectuado una reestructuración en los Servicios Centrales, en Bélgica, en Países Bajos y en Triodos Investment Management, la gestora de fondos de inversión del Grupo Triodos.

Ha habido importantes cambios en la alta dirección de la organización durante el año. En septiembre, Pauline Bieringa fue nombrada directora general de Triodos Bank Países Bajos. Sigue los pasos de Matthijs Bierman, que deja la organización para iniciar un nuevo capítulo en su vida como mediador jurídico tras 24 años en Triodos Bank.

El Consejo de Administración de Triodos Bank ha nombrado a André Haag director financiero (CFO) y miembro del Comité Ejecutivo de Triodos Bank. André se incorporó a este puesto el 1 de enero de 2020.

El 22 de septiembre anunciamos que nuestro consejero delegado, Peter Blom, ha decidido dejar su cargo, tras haber trabajado en Triodos durante cuarenta años. Dejará Triodos Bank al final de la Junta General de Accionistas de este año, el 21 de mayo de 2021. El 9 de febrero de 2021, Triodos Bank anunció la decisión de Jellie Banga de dejar su cargo de vicepresidenta del Comité Ejecutivo y directora de Operaciones (COO), a partir del 1 de mayo de 2021. Al revisar el alcance de las funciones de Jellie, se

Principales objetivos para 2020	Datos del Plan Estratégico de Recursos Humanos	Indicador de desarrollo
Programa de cultura organizativa		
La cultura organizativa se implantará con más solidez aún en toda la organización	Se ha finalizado el contenido narrativo que define nuestra cultura. Ya se han impartido talleres, pero se han interrumpido debido a la COVID-19.	●●○
Se supervisarán y aplicarán los planes de acción, que se verán impulsados a su vez por la encuesta a empleados	Se han supervisado los planes de acción establecidos en cada unidad de negocio en 2019 así como las actuaciones incluidas en dichos planes a nivel local.	●●●
Se reforzará el enfoque de liderazgo y se plasmará en el currículo de desarrollo del liderazgo	Se ha definido un enfoque global con respecto al desarrollo del liderazgo y se han revisado los programas a nivel de Grupo para incorporar este enfoque.	●●○
Se introducirá un proceso de evaluación revisado y armonizado.	La organización adoptará un modelo de retroalimentación continua. Como primer paso, se ha puesto a prueba en todas las entidades la formación para el diálogo FLOW (feedback, aprendizaje, objetivos y bienestar).	●●○

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

Principales objetivos para 2020	Datos del Plan Estratégico de Recursos Humanos	Indicador de desarrollo
Organización que aprende		
Implantar un sistema de gestión de formación para proporcionar una visión general de las oportunidades de formación online y offline en todo Triodos Bank	Se ha diseñado el Learning Hub y se ha establecido la integración técnica. Listo para su implantación en 2021.	●●○
Seguir permitiendo a los empleados conectar con la esencia y la misión	Se ha invitado a los empleados a participar en un diálogo virtual sobre el lema de Triodos. A nivel local, las unidades de negocio han adoptado distintas iniciativas, como la organización de programas de iniciación (virtuales) más amplios (Países Bajos y Reino Unido), dedicar tiempo en las reuniones de los lunes a conectar con nuestra esencia (Servicios Centrales, Alemania, Países Bajos, Reino Unido) y continuar con los “Días de reflexión” (Bélgica y Reino Unido).	●●○
Ampliar las oportunidades de formación y desarrollo disponibles para todos los empleados.	Muchas de las propuestas presenciales fueron canceladas debido a la COVID-19. Se han ofrecido talleres virtuales y alternativas en todo el Grupo Triodos para los empleados.	●●○

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

ha decidido dividir su papel en un director de Operaciones (COO), centrado en la parte operativa del banco, y un director Comercial (CCO), centrado en la parte comercial del banco. El Consejo de Administración ha iniciado el proceso de contratación para los puestos de director de Operaciones y director Comercial.

Modalidades de trabajo flexible

Cuando se anunciaron las primeras medidas contra la COVID-19, casi habíamos terminado de implantar en todo el Grupo el programa Workplace 2020, que consistía en proporcionar ordenadores portátiles a todos los empleados para que pudieran trabajar de forma flexible. Desde entonces, hemos dado pasos importantes para pasar a la modalidad de trabajo a distancia. Esto ha incluido que nuestros centros de atención al cliente tengan los recursos para trabajar eficazmente desde casa. Todos hemos aprendido a utilizar eficazmente las aplicaciones de reuniones online y hemos desarrollado nuevas formas de trabajar juntos.

Se han establecido políticas para todo el Grupo y se han adaptado localmente para apoyar el trabajo a distancia. Asimismo, se han puesto en marcha iniciativas para garantizar que las oficinas en casa cumplan los requisitos de salud y seguridad necesarios.

En general, nuestra experiencia digital del año pasado ha reforzado los argumentos a favor del trabajo flexible en el futuro. En nuestra respuesta a la COVID-19 hemos descubierto que somos capaces de trabajar de forma totalmente digital. La pandemia ha impuesto limitaciones a nuestras operaciones, pero también ha ayudado a acelerar la digitalización. Y hemos podido aprender de las diferentes formas en que nuestras distintas entidades han gestionado las restricciones específicas impuestas por cada país.

De la encuesta a la plantilla y de los diálogos que hemos mantenido sobre el trabajo a distancia, hemos aprendido que este ha supuesto retos y

oportunidades, y que la experiencia varía según las circunstancias de cada persona. Muchos de nosotros echamos de menos la interacción social del trabajo en la oficina. Algunos consideran que hay menos espacio para la creatividad o tienen dificultades para gestionar el equilibrio entre la vida laboral y la personal. Muchos de nosotros también hemos disfrutado con las ventajas del trabajo digital. Sobre todo a la hora de forjar unos vínculos más sólidos a nivel internacional con colegas que trabajan en otros países y cuya distancia se ha reducido gracias a la tecnología. La reducción de desplazamientos y viajes, así como la disminución de las emisiones también han sido muy bien acogidas.

Experiencia de los empleados

El trabajo a distancia desarrollado por los empleados genera distintas consecuencias, pero la forma en que trabajamos y nos conectamos con los demás también tiene un impacto en nuestra salud mental. Por eso, durante el año pasado, ha sido prioritario que nuestros empleados mantengan activos sus canales de comunicación entre compañeros.

Se han establecido comunicaciones estructuradas para apoyar a los empleados que trabajan a distancia, incluido el lanzamiento de espacios internos en Engage (intranet) que incluyen consejos y trucos. Además, hemos convertido nuestras reuniones de los lunes por la mañana en sesiones virtuales (en las que pueden participar más compañeros que en una reunión física). Los empleados y empleadas han sido muy creativos a la hora de conectarse entre sí en reuniones virtuales y también en un contexto social, por ejemplo en las pausas digitales para el café, a través de concursos de preguntas y respuestas y mediante la asignación de horarios para hacer ejercicio juntos.

Nuestra encuesta de compromiso ante la COVID-19, realizada en todo el Grupo, confirmó que estas iniciativas han sido recibidas positivamente por los empleados. En esa misma encuesta, los trabajadores también puntuaron muy bien el apoyo que han

recibido a la hora de ayudarles a desarrollar su trabajo y no ver interrumpida su actividad profesional.

Trabajar con eficacia

Triodos Bank aspira a ser una organización flexible, que trabaja con eficacia y que está preparada para afrontar cualquier reto en el futuro. Desde hace dos años trabajamos en equipos multidisciplinares en torno a temas específicos. Estos equipos se encargan de todos los cambios de una determinada área de negocio, incluida la cartera de productos, el recorrido del cliente, los procesos y las TI. Se centran en aportar valor a las demandas de los clientes de forma ágil. Estos equipos representan una evidente capacidad de colaboración entre las disciplinas y unidades de negocio relevantes. Algunos de ellos están formados por varios equipos orientados al cambio y combinan competencias de distintas disciplinas para afrontar retos específicos. Los equipos multidisciplinares se mantienen estables durante al menos dos años, pero no son permanentes.

Actualmente trabajan en base al principio de “Un solo banco”, desarrollando procesos y soluciones estandarizados (del Grupo) y teniendo en cuenta las diferencias locales del mercado, la gama de productos y la legislación. Las primeras iniciativas se centraron principalmente en los desarrollos informáticos, pero actualmente abordan cambios de mayor alcance. La intensa cooperación de estos dominios ha potenciado la colaboración y el intercambio de conocimientos, especialmente a nivel internacional.

Durante este año, han mejorado los procesos de préstamo, de venta al por menor y de integridad del cliente. El resultado ha sido una mejor experiencia y una mayor eficiencia tanto para los empleados como para los clientes.

El carácter multidisciplinar de esta colaboración, tanto dentro de las unidades de negocio como entre ellas, ha sido un punto clave de esta nueva forma

de trabajar. De este modo, al trabajar en soluciones estandarizadas que respondan a las necesidades del negocio combinamos mejor nuestras capacidades humanas. Los equipos multidisciplinares aprovechan mejor el talento y los puntos fuertes de nuestros profesionales.

Organización que aprende

La formación y el desarrollo siempre han sido importantes para Triodos. Hacemos hincapié en que no se trata solo de aumentar nuestros conocimientos y habilidades formales, sino de respaldar nuestras ambiciones estratégicas. El intercambio de ideas, la visión de nuestro futuro común y el desarrollo de nuestras capacidades individuales pueden ayudar a liberar el propósito de nuestra organización.

Dado que la interacción humana es clave en todas nuestras iniciativas de formación, muchas de ellas se cancelaron inicialmente cuando se anunciaron las medidas COVID-19. Una vez que quedó claro que las medidas COVID-19 estarían en vigor durante un periodo más largo, las adaptamos al entorno digital. Hemos celebrado talleres virtuales sobre diversos temas que han contado con la participación de los empleados de todos los países. Tanto la escuela de verano de Institute for Social Banking como la academia de liderazgo de la Alianza Global para una Banca con Valores se celebraron digitalmente.

Dado que se suspendieron la mayoría de los cursos de formación, algunos empleados optaron por alternativas digitales. Sin embargo, en general, se ha producido una disminución del gasto en formación, tanto en términos económicos como de tiempo invertido.

Para reforzar nuestra capacidad de aprendizaje, estamos preparando la implantación de un nuevo sistema de gestión del aprendizaje (Learning Hub). Este centro de formación reforzará nuestra cultura de aprendizaje ofreciendo una visión general de todas las oportunidades de formación en nuestro Grupo, permitiendo iniciativas de aprendizaje en línea, mixtas y presenciales.

Empleador responsable

Diversidad e inclusión

En 2020 se produjeron múltiples llamamientos urgentes en favor de una mayor diversidad e inclusión en la sociedad. El movimiento Black Lives Matter y las protestas contra la discriminación pusieron de manifiesto un sistema injusto y la necesidad de deconstruir y reconstruir. El movimiento también estimuló las conversaciones dentro de nuestra organización sobre la diversidad, la inclusión y la igualdad. Además, planteó cuestiones sobre nuestra cultura y nuestros prejuicios.

Para crear una sociedad que promueva la calidad de vida de las personas y tenga la dignidad humana como pieza fundamental, debemos ser conscientes de nuestros propios prejuicios (inconscientes) y de cómo se expresan en nuestra cultura y comportamiento. La creciente sensación de urgencia a este respecto existente en la sociedad tiene su correspondencia también en nuestra organización.

Los empleados y la alta dirección están plenamente comprometidos con identificar los puntos ciegos o los prejuicios inconscientes que existen en nuestra organización. Además, sienten la necesidad de actuar para aumentar la diversidad y trabajar en una cultura más inclusiva.

A lo largo de 2020, con la aportación de nuestros equipos de dirección, definimos nuestra ambición de ser una organización más diversa e integradora. En diciembre de 2020 se nombró un Responsable de Diversidad e Inclusión. En los Países Bajos, hemos firmado la Carta de la Diversidad (véase diversiteitinbedrijf.nl). Informamos periódicamente y tomamos nota de las cuestiones de diversidad e inclusión en las reuniones que mantenemos con las distintas partes interesadas. La diversidad y la inclusión seguirán ocupando un lugar destacado en nuestra agenda durante 2021.

Bienestar

La seguridad física y el bienestar mental de nuestros empleados son una preocupación primordial. Se ha prestado especial atención a garantizar que el

trabajo desde casa se desarrollaba de una manera óptima y saludable. A medida que se han prolongado los periodos de confinamiento obligatorio, hemos prestado más atención al bienestar mental de la plantilla.

Los empleados y los directivos han recibido apoyo a nivel local a través de boletines informativos, asistencia individual, consejos y trucos, y talleres sobre diferentes temas relacionados con el trabajo a distancia. Entre ellos, se incluyen temas como la importancia de mantener el contacto con el resto de compañeros, acciones coaching, resiliencia, cohesión de equipos, ejercicios de yoga y preservación de un lugar de trabajo saludable.

En general, el nivel de bajas por enfermedad ha disminuido desde el año pasado hasta el 3,7 % (2019: 4,3 %), si bien se han producido varios casos de COVID-19. Esta tendencia a la baja en las bajas por enfermedad coincide con la experiencia de otras organizaciones. Esta evolución podría deberse al hecho de que los empleados son menos susceptibles a otras enfermedades cuando están en casa. También puede deberse a que, en algunos casos más leves, optan por seguir trabajando a pesar de sentirse ligeramente enfermos, ya que no tienen que desplazarse, no les preocupa infectar a otros y pueden ser más flexibles en sus horarios de trabajo.

Perspectivas para 2021

El año 2021 trae consigo muchas incertidumbres que repercuten directamente en todos y cada uno de nosotros, en los resultados de nuestra entidad y en la comunidad: el impacto de la COVID-19 en el entorno económico, las medidas que se tomarán para convertirnos en una sociedad más inclusiva, el impacto a largo plazo del distanciamiento social en nuestro bienestar y la creciente presión de la regulación y la legislación influirán en nuestra forma de trabajar como organización.

Lo que es seguro es que todas las personas de la plantilla debemos ser ágiles. Tendremos que aprender y mejorar continuamente, consolidar

nuestra capacidad de concentración, y obtener resultados. La digitalización ha llegado para quedarse. Al igual que nuestra misión y nuestra ambición de convertirnos en una organización pionera.

Una vez que las medidas COVID-19 hayan disminuido, los empleados de Triodos seguirán trabajando parcialmente desde casa. Mantendremos hasta cierto punto la modalidad de trabajo virtual que hemos adoptado en 2020, lo que permitirá una mayor flexibilidad en cuanto a dónde y cuándo trabajaremos, creando oportunidades para una mayor colaboración internacional, reduciendo los costes administrativos y disminuyendo las emisiones de CO₂. Esta forma híbrida de trabajar a largo plazo nos permite celebrar reuniones más específicas y eficientes de forma virtual, a la vez que mantenemos encuentros en persona en los que la creatividad, la conexión y el trabajo en red son fundamentales.

En particular, en los Países Bajos, el banco centrará sus actividades en la nueva oficina De Reehorst en Driebergen. En España, hemos decidido alquilar uno de nuestros dos edificios de la sede central en Madrid. Definiremos un enfoque para apoyar a los empleados y directivos en esta nueva modalidad de trabajo flexible, teniendo en cuenta el papel del liderazgo, la diversidad y la inclusión, los comportamientos y los temas de la iniciativa Make Change Work.

La conexión humana y el diálogo entre compañeros y entre empleados y directivos se reflejan en los diálogos FLOW (feedback, aprendizaje, objetivos y bienestar). El enfoque FLOW ayuda a los empleados a dar y recibir feedback y se integrará en todos los equipos, así como en todos los niveles de nuestra organización.

En 2021 se realizará una encuesta internacional centrada en la diversidad y la inclusión, que nos permitirá conocer mejor a las personas que integran nuestra organización. Se está creando un grupo diverso de empleados para que actúen como

interlocutores y validen nuestro enfoque. Asimismo, se creará un documento de visión para establecer un entendimiento común de la diversidad y la inclusión y los objetivos que queremos alcanzar en Triodos. Este *vision paper* será una referencia importante a medida que avancen nuestras políticas y prácticas de trabajo.

Somos una organización que aprende, y queremos reforzar nuestra formación a través de la implantación del *Learning Hub* (sistema de gestión del aprendizaje) en todo el Grupo. Este sistema proporcionará mayor transparencia a las oportunidades de formación y reforzará nuestra “licencia para operar” (que cubrirá la mayor parte de la formación obligatoria) y los currículos funcionales en toda nuestra organización.

En línea con nuestra misión de ser un banco sostenible, Triodos Bank financia a empresas que marcan la diferencia en el medioambiente a través de su actividad y se preocupa de su propio rendimiento ambiental como organización. Por ello, Triodos Bank fue uno de los primeros bancos en elaborar un informe medioambiental. En la actualidad seguimos esforzándonos por desempeñar un papel de liderazgo, ejemplificando cómo los bancos con valores y las empresas en general pueden operar de forma ambientalmente responsable.

Triodos Bank limita su huella medioambiental en la medida de lo posible, evitando las emisiones de gases de efecto invernadero siempre que puede. Además, compensa las emisiones inevitables. Triodos Bank mide la huella de sus operaciones, la registra en un sistema de gestión de CO₂ y la compensa plenamente a través de los proyectos “Gold Standard”.

Este estándar fue creado en 2003 por WWF y otras ONG internacionales para garantizar que los proyectos que reducen las emisiones de carbono presenten los niveles más altos de integridad medioambiental y contribuyan también al desarrollo sostenible. Más información en <https://www.goldstandard.org/>.

Además de divulgar sus resultados financieros anuales, Triodos Bank también se responsabiliza de su impacto medioambiental. Informa de todas sus emisiones directas (consumo de gas para la calefacción y de combustibles fósiles para los coches de empresa y de alquiler) y de sus emisiones indirectas más relevantes (electricidad, desplazamientos al trabajo y viajes de negocios, uso de papel y trabajo desde casa). También divulga la cantidad de energía utilizada tanto en electricidad como en gas en todas sus entidades bancarias.

Resultados durante el ejercicio

La crisis del coronavirus ha tenido un gran impacto en la forma de trabajar, reunirse y hacer negocios. Esto se ve reflejado en las emisiones de CO₂ de Triodos Bank en 2020, que han sido tan solo un 35 % de las emisiones registradas en 2019. En 2020, las emisiones derivadas del trabajo realizado desde casa no han sido computadas.

En cifras: las emisiones de CO₂ por EJC en 2020 se redujeron a 0,67 toneladas, frente a las 2,00 toneladas de 2019, y las emisiones totales de CO₂ en todo Triodos Bank disminuyeron de 2.901 toneladas de CO₂ en 2019 a 1.011 toneladas de CO₂ en 2020. Se ha producido una disminución en el consumo de electricidad del 12 % por EJC y una reducción del 54 % del consumo de gas por EJC. Los viajes de negocios en avión han disminuido un 79 % por EJC. Todos estos grandes descensos se deben a las medidas relacionadas con la COVID-19, así como a las restricciones de viaje y al trabajo desde casa.

El uso total de papel de oficina descendió en 2020 hasta los 34 kg/EJC (2019: 67 kg por EJC). El volumen total de papel reciclado descendió hasta los 2,9 kg/EJC (2019: 10,8 kg por EJC). El uso de materiales impresos reciclados fue de 0,06 kg/cliente, lo que representa un descenso del 43 %. En este sentido, la reducción del consumo de papel es consecuencia de la pandemia de COVID, dado que ha habido menos compañeros de trabajo en las oficinas y casi no ha habido eventos externos.

Los efectos de la COVID en 2020 hacen que la comparación con 2019 en términos cuantitativos pierda parte de su significado. En términos cualitativos, es interesante ver los enormes efectos sobre las emisiones de CO₂, por ejemplo, al realizar las reuniones virtualmente. Resulta lo suficientemente interesante como para adoptar aspectos de esta nueva forma de trabajar y reunirse de cara a 2021 y en adelante.

Emisiones de CO₂

Total 2020: 1,011 Toneladas de CO₂

Total 2019: 2,901 Toneladas de CO₂



■ Edificios (gas y electricidad)	75
■ Coches en leasing y de empresa	151
■ Vehículos privados, de alquiler y taxis	469
■ Transporte público	34
■ Vuelos	215
■ Papel	65

Si quieres conocer los detalles de la metodología que utiliza Triodos Bank para calcular sus emisiones de CO₂, se encuentran disponibles bajo petición.

Impacto del teletrabajo

La crisis del coronavirus han convertido el teletrabajo y las reuniones virtuales en el modo de funcionamiento habitual de este año. Las oficinas han tenido una tasa de ocupación muy baja, lo que se ha traducido en un menor consumo de energía en comparación con 2019. La sede central en España cerró la mitad de sus instalaciones. La movilidad, tanto por viajes de trabajo como por desplazamientos

diarios, que en años anteriores representaba más del 90 % de la huella de Triodos Bank, ha descendido bruscamente.

Una encuesta realizada entre los empleados de los Países Bajos ha puesto de manifiesto que la mayoría de los empleados desearía seguir trabajando desde casa al menos durante una parte de la semana laboral. Triodos Bank ha tomado la decisión de cambiar estructuralmente su forma de trabajar en este país. Todos los empleados seguirán trabajando parcialmente desde casa en los Países Bajos después de la crisis del coronavirus.

Este cambio en la forma de trabajar en 2020 y en adelante significa que el impacto de las operaciones de Triodos Bank se desplaza significativamente de las oficinas a los hogares. Así, el trabajo desde casa se considera muy importante para 2020 y los años venideros. Dado que todavía no se dispone de una metodología madura para calcular las emisiones de CO₂ resultantes del teletrabajo, Triodos Bank ha comenzado a inventariar el número de días trabajados desde casa. En todas las unidades de negocio, se estima que se ha teletrabajado unos 130 días por EJC, lo que supone algo más del 50 %, teniendo en cuenta todo el año, incluido el periodo anterior a la COVID-19.

Triodos Bank reconoce el impacto ambiental que supone el trabajo desde casa, pero no es fácil modificar este impacto. La elección de los sistemas y dispositivos energéticos en el hogar es una cuestión particular y no corresponde al empleador decidirla. Se trata de un tema nuevo para Triodos Bank y, como primer paso, hemos recogido datos de muestra para conocer mejor cuál es la situación. Esto nos da una base para seguir analizando la conveniencia y viabilidad de gestionar este impacto.

Construcción sostenible

Triodos Bank quiere que sus edificios sean lo más sostenibles posible. Por ello, realiza mejoras continuas para potenciar su sostenibilidad. Este año, Triodos Bank España ha llevado a cabo una auditoría de eficiencia energética en todas sus oficinas, que ha dado lugar a medidas de eficiencia energética en varios edificios. Asimismo, se han adoptado numerosas medidas para mejorar la sostenibilidad en las instalaciones de Reino Unido, que afectan al consumo de energía y a la gestión de residuos.

Como consecuencia del cambio estructural hacia el teletrabajo, Triodos Bank está revisando las necesidades y usos previstos del espacio de oficinas para todas las unidades de negocio. En los Países Bajos, esta evaluación ha dado lugar a la decisión de ubicar a todos los empleados en las nuevas instalaciones en la finca De Reehorst. De Reehorst

está diseñado para ser energéticamente neutro y representa el primer complejo de oficinas del mundo con un potencial de circularidad del 100 % (incluso el diseño del edificio está concebido para ser desmontable). En España, en relación con la elevada utilización del teletrabajo, el espacio en uso de sus Servicios Centrales de Madrid se redujo a la mitad a mediados de 2020.

Movilidad sostenible

En 2020, Triodos Bank ha actualizado su política de movilidad en los Países Bajos para conseguir un enfoque más flexible y sostenible con respecto a los viajes de negocios (los viajes aéreos no están incluidos) y los desplazamientos diarios al trabajo. Se espera que el traslado de alrededor del 60 % de los empleados holandeses al nuevo edificio en De Reehorst tenga un impacto positivo, sobre todo porque el edificio está situado junto a una estación de tren, con conexiones directas a los principales centros urbanos. En el Reino Unido, Triodos Bank ha colaborado con diversos grupos locales para mejorar las redes ciclistas, como parte de los esfuerzos para estimular los desplazamientos sostenibles de la plantilla.

La crisis del coronavirus ha generado una gran reducción de la movilidad, ya que la gran mayoría de los empleados han trabajado desde casa. Para los escasos desplazamientos (viajes de negocios y desplazamientos a la oficina) que se produjeron durante el año, las opciones preferidas fueron los medios de transporte privados, como el coche, en detrimento del transporte público, lo cual encaja con las recomendaciones establecidas en el contexto de la COVID-19. Debido a estas circunstancias especiales, no ha sido posible cuantificar el impacto en 2020 de nuestras últimas medidas de movilidad, incluida la nueva política de movilidad.

En 2020, Triodos Bank llevó a cabo un análisis de los viajes aéreos realizados para obtener una visión detallada del impacto de sus desplazamientos aéreos y el potencial de reducción de medidas específicas. Las medidas sugeridas se centran en

la reducción de los viajes en avión, el cambio a alternativas más sostenibles y la priorización de los viajes aéreos de menor impacto. Los resultados del análisis se incluirán en la actualización de la política de viajes internacionales que Triodos Bank tiene previsto introducir en 2021.

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 ello, el proceso a través del cual adquiere bienes y servicios se considera una cuestión de primer orden para la organización.

La política de compras utilizada en todos los países tiene como objetivo que contratamos a proveedores sostenibles. La política establece cómo debe actuar Triodos Bank para valorar la adecuación de los proveedores a sus principios de negocio y estándares mínimos.

Además, y esto es muy importante, la política de Triodos Bank consiste en esforzarse de manera proactiva por mejorar el impacto social, medioambiental y cultural tanto de los bienes y servicios que adquiere como de las organizaciones que los suministran. En los próximos años se tomarán medidas para fortalecer aún más la supervisión de esta política, aprender de las mejores prácticas en toda la red de Triodos Bank y entablar un diálogo con los proveedores para estimular la mejora de su rendimiento en materia de sostenibilidad. De este modo se profundizará aún más el impacto de la misión de Triodos Bank.

Perspectivas para 2021

Movilidad sostenible: formular e introducir una actualización de la política de viajes internacionales que sitúe la sostenibilidad como principal punto de partida.

Trabajar con proveedores sostenibles: seguir desarrollando nuestro enfoque para evaluar el

impacto de nuestros proveedores en la sostenibilidad, centrándonos en mejorar la concienciación a nivel interno sobre la interconexión existente entre nuestras compras y la sostenibilidad.

Gestión de residuos: introducir más fracciones de monorresiduos para que eso nos permita aportar un mayor valor en nuestro reciclaje.

Principales objetivos para 2021	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
<p>Movilidad sostenible: Análisis de los viajes en avión para identificar posibles medidas de reducción que puedan disminuir el impacto climático de estos desplazamientos de Triodos Bank. Introducir una nueva política de movilidad en los Países Bajos</p>	<p>El análisis de los desplazamientos aéreos identificó posibles medidas para reducir el impacto del CO₂ en los viajes de Triodos Bank y aumentar el potencial de sostenibilidad que tienen estas medidas.</p> <p>En los Países Bajos se ha introducido una nueva política de movilidad para los desplazamientos de ida y vuelta al trabajo y los viajes de negocios (que excluyen los viajes en avión).</p>	●●●
<p>Trabajar con proveedores sostenibles: diseñar una aproximación para evaluar el impacto de nuestros proveedores en el ámbito de la sostenibilidad</p>	<p>Se ha probado un primer borrador de esta aproximación, que ha dado lugar a una serie de recomendaciones de mejora. Seguiremos trabajando en optimizar nuestro concepto y las mejoras se mantendrán durante 2021.</p>	●○○
<p>Gestión de residuos: aplicar un programa de reducción de residuos, centrado en medir el volumen de residuos en los Países Bajos</p>	<p>En 2020 nos centramos especialmente en optimizar nuestra gestión de los residuos orgánicos.</p> <p>Actualmente pesamos y registramos los residuos orgánicos que se generan en la cocina de nuestras oficinas en los Países Bajos por tipo de residuos, utilizando una herramienta inteligente que integra capacidades de cámara, grabación y peso. De este modo se ha conseguido una visión que nos ha permitido reducir la producción de residuos orgánicos a niveles muy bajos. En el huerto de De Reehorst se ha adoptado un programa piloto que convierte los residuos vegetales crudos en compost, produciendo así ingredientes para el restaurante de la empresa.</p> <p>Los bajos índices de ocupación de las oficinas debido a la COVID-19 han generado niveles de residuos muy bajos y no representativos en 2020.</p>	●○○

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

1.7 Riesgo y cumplimiento

Gestión del riesgo

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

La gestión de riesgos está integrada en toda la organización. Si bien los directores de cada área de negocio son los principales responsables de adoptar un enfoque empresarial y de riesgos sólido, estos cuentan con el apoyo de los gestores de riesgos, que tienen conocimientos del negocio a nivel local y contribuyen a identificar, evaluar y gestionar los riesgos. A nivel del Grupo, contamos con un proceso de apetito de riesgo que nos permite gestionar el perfil de riesgo de Triodos Bank con arreglo a los niveles de tolerancia al riesgo definidos para poder alcanzar los objetivos estratégicos del banco.

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 se integran en el plan de negocio.

Actualmente existen tres acontecimientos externos importantes que pueden influir en la estrategia del banco y que, por tanto, suponen un riesgo estratégico: el impacto de la epidemia de COVID-19, la persistencia de un entorno de tipos de interés bajos y los nuevos requisitos regulatorios (adicionales). El primero ha cambiado fundamentalmente la forma de trabajar en Triodos Bank y probablemente afectará negativamente a determinados sectores de la economía a los que están expuestos parte de los activos de Triodos Bank. El segundo ha provocado una disminución de nuestros márgenes y, en consecuencia, una rentabilidad inferior a la prevista, y puede -según la evolución- seguir haciéndolo. El tercero ha provocado y provocará un esfuerzo adicional de nuestros empleados, la adaptación de sistemas

y procesos para aplicar estos nuevos requisitos regulatorios, así como el aumento de nuestras contribuciones al Sistema de Garantía de Depósitos y de los costes de resolución.

El entorno de riesgo estratégico constituye uno de los puntos de partida en base a los cuales se determina la estrategia corporativa, la evaluación de las necesidades de capital y liquidez en relación con el apetito de riesgo y el plan de recuperación. Además, evaluamos las unidades de negocio en cuanto a su sensibilidad frente a los riesgos, para determinar los valores que se incluyen en los escenarios empleados para probar la solvencia, la liquidez y la rentabilidad de Triodos Bank.

Teniendo en cuenta los escenarios seleccionados, Triodos Bank es sensible a un escenario continuado de bajos intereses. Dicho escenario muestra que, dadas las previsiones de volumen de negocio y de ingresos por comisiones, la rentabilidad se verá bajo presión 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.

El impacto de los escenarios se ha calculado y evaluado con arreglo a criterios de rentabilidad, ratios de capital y liquidez. Los resultados indicaron que Triodos Bank tiene una fuerte base de capital para absorber pérdidas inesperadas.

Además de los escenarios de tensión habituales, el regulador exige un escenario específico dedicado al «riesgo climático». El riesgo climático contiene dos elementos:

- El riesgo relacionado con la transición de las «antiguas» fuentes de energía hacia fuentes sostenibles (riesgo de transición), lo que puede dar lugar a pérdidas de activos. Un ejemplo son las centrales eléctricas de carbón que tendrán que cerrar antes de lo previsto.
- El riesgo que tiene que ver con los cambios del propio clima que causan daños físicos (riesgo

físico). El aumento del nivel del mar como resultado de las condiciones climáticas extremas es un ejemplo de ello.

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 su 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 sus activos. A largo plazo, el impacto en las condiciones meteorológicas (como los recursos eólicos y solares) puede afectar a la generación de energías renovables.

Triodos Bank realiza anualmente pruebas de estrés climático que tienen en cuenta situaciones extremas pero plausibles. De cara a determinar los posibles escenarios, se evalúa si las situaciones climáticas extremas podrían afectar la resiliencia del banco en un horizonte temporal de tres años. Actualmente, las conclusiones de este trabajo son que es muy poco probable que tenga un impacto material dentro de este horizonte temporal.

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

Triodos Bank es sensible a los eventos de riesgo reputacional. Para prevenir eventos que puedan desencadenar un riesgo para su reputación, es esencial comunicar claramente el propósito y la misión del banco y actuar en consecuencia, así como prevenir los problemas de cumplimiento y la cobertura de prensa relacionada.

En el informe integrado de gestión de riesgos se presenta el perfil de riesgos de Triodos Bank en relación con su apetito de riesgo. Este informe es una importante herramienta de control de riesgos para Triodos Bank, que también contiene análisis sobre tipos y temas de riesgo específicos. Este informe se distribuye trimestralmente y se analiza con el Comité de Auditoría y Riesgos del Consejo de Administración.

Existen varios comités de riesgos a nivel de Grupo. Cada uno se dedica a cubrir y gestionar tipos de riesgo específicos. El Comité de Activos y Pasivos, que se reúne todos los meses, se ocupa de la gestión del riesgo de liquidez, del riesgo de tipos de interés, del riesgo de cambio y de la gestión del capital en general. El Comité de Riesgos No Financieros, que también se reúne todos los meses, supervisa y gestiona la evolución de los riesgos no financieros (es decir, el riesgo operativo y el riesgo de cumplimiento). El Comité de Riesgo de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo supervisa y gestiona las cuestiones regulatorias y otros aspectos asociados al riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El Comité de Riesgo Empresarial de Triodos Bank es el órgano delegado por el Comité Ejecutivo para proponer el apetito de riesgo, supervisar el perfil de riesgo real en relación con el apetito de riesgo y, en particular, analizar y decidir los temas relacionados con los riesgos empresariales de Triodos Bank (por ejemplo, riesgos estratégicos y de reputación).

El comité de Riesgo de Crédito desempeña 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 evaluación del riesgo de crédito de los préstamos individuales es principalmente responsabilidad de las unidades de negocio locales, que son responsables de las operaciones diarias. La función de riesgos del Grupo establece las normas, aprueba los grandes préstamos y supervisa el riesgo de crédito y el riesgo de concentración de toda la cartera de préstamos de Triodos Bank.

En el apartado sobre gestión de riesgos de las cuentas anuales de Triodos Bank se ofrece una descripción de los principales riesgos relacionados con la estrategia del banco. También se 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 crecimiento del Grupo en los últimos años, junto con la nueva legislación y las exigencias regulatorias, exigen que el banco revise, evalúe y adapte continuamente su organización interna y su estructura de gobierno.

Requisitos de capital y liquidez

Los organismos reguladores demandan un sector bancario más resiliente, 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. Triodos Bank cumple con los requisitos de capital y liquidez establecidos en el Reglamento de Requisitos de Capital.

La estrategia de capital de Triodos Bank consiste en el mantenimiento de un sólido nivel de capitalización. Triodos Bank pretende lograr un ratio de capital ordinario de nivel 1 de al menos el 15 %, bastante por encima de los modelos internos de adecuación del capital económico, para así poder garantizar un perfil de riesgo saludable y seguro. La calidad del capital, así como el índice de solvencia, son importantes. Actualmente, casi todo el capital de Triodos Bank está calificado como capital ordinario. El capital económico es la cantidad de capital de riesgo que se mantiene para permitir a la organización sobrevivir ante cualquier dificultad, como puedan ser 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 su 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 de Países Bajos.

En 2020, Triodos Bank recabó solo una pequeña

cantidad de capital adicional (5,4 millones de euros) mediante la emisión de nuevos Certificados de Depósito, ya que la negociación de estos certificados se suspendió durante un prolongado periodo de tiempo en el año. En octubre se reanudó la negociación de estos certificados una vez actualizado el folleto y tras modificar una serie de principios de negociación. A pesar de ello, la negociación se suspendió de nuevo en enero de 2021. No obstante, la ratio de capital ordinario de nivel 1 (CET1) aumentó un 0,8 %, pasando del 17,9 % a finales de 2019 al 18,7 % a finales de 2020, principalmente como resultado de los cambios en la regulación del capital registrados en 2020, lo que se conoce como el paquete de reducción de riesgos de la UE. El coeficiente de capital está muy por encima del requisito regulatorio.

El colchón de liquidez consiste principalmente en activos líquidos mantenido en los bancos centrales (casi dos tercios a finales de 2020) e inversiones líquidas en bonos (cerca del 30 % de la liquidez total). Asimismo, existe una pequeña cantidad de liquidez a la vista en bancos comerciales, principalmente para servicios de pago, y algunas inversiones (alrededor del 6% de la liquidez total) se realizan en préstamos en efectivo (con un vencimiento inferior a un año) a municipios neerlandeses y alemanes. Alrededor del 27 % de las inversiones son bonos del gobierno central y el 61 % se invierte en bonos de gobiernos regionales y agencias. El resto de inversiones en bonos se realizó en bonos verdes de empresas y bancos para diversificar y optimizar la relación riesgo-rendimiento. Debido a las circunstancias del mercado en los últimos años (dominadas por el impacto a la baja de las compras de activos de bancos centrales en los rendimientos de los bonos), las posibilidades de reinvertir los bonos que vencen son limitadas. En consecuencia, el porcentaje de liquidez en la cuenta corriente con bancos centrales ha pasado de alrededor del 40 % a principios de 2018 a algo más del 60 % a finales de 2020.

Tanto el coeficiente de cobertura de liquidez como el coeficiente 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, 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, implantación y mantenimiento de un sistema adecuado de control interno de la información financiera. La información financiera es el resultado de un proceso estructurado llevado a cabo por diversas funciones y entidades bancarias 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 desempeña 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 funcionamiento adecuado de la función de gestión de riesgos y de cumplimiento como parte del sistema de control interno se analiza con frecuencia en el Comité de Auditoría y Riesgos. Además, se apoya en la cultura de riesgos de Triodos Bank como elemento clave del marco de gestión de riesgos del banco.

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.

El marco de gestión de riesgos es una pieza clave en el proceso de control interno. Triodos Bank trabaja en un entorno en continuo cambio, lo que exige la actualización periódica de su marco de control.

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.

Legalidad y cumplimiento

Triodos Bank cuenta con un conjunto de políticas, normas y procedimientos internos que garantizan 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 normativo que está dirigido por el director de Cumplimiento del Grupo, que también es el responsable de Protección de Datos del Grupo. En cada entidad bancaria se nombran responsables de cumplimiento y de protección de datos, y cuentan con una línea funcional de reporte al departamento central de cumplimiento. El director de Cumplimiento informa al director de Riesgos y tiene una línea de comunicación directa con el presidente del Comité

de Auditoría y Riesgos, que apoya la independencia de la función de cumplimiento.

Triodos Bank tiene por objeto servir a los intereses de todos los grupos de interés, incluida la sociedad en su conjunto, cumpliendo activamente su función de protección del sistema financiero y combatiendo el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El banco aplica diversos procedimientos y medidas a este respecto.

En 2018, el DNB llevó a cabo un examen temático, a nivel de todo el sector, entre los bancos holandeses, centrado en las medidas que los bancos han adoptado para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Tras este examen, el DNB concluyó que Triodos Bank debe aplicar medidas adicionales relativas a la diligencia debida de los clientes y la supervisión de las transacciones de clientes. El 6 de marzo de 2019, el DNB impuso a Triodos Bank N.V. una instrucción oficial (aanwijzing) para remediar las deficiencias de cumplimiento de las disposiciones legales contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y las leyes de supervisión financiera. Triodos Bank aceptó esta instrucción y está aplicando una serie de medidas de mitigación que van por buen camino. Tras la instrucción formal, Triodos Bank recibió una sanción administrativa el 14 de diciembre de 2020, que fue abonada sin demora.

Triodos Bank no se ha visto implicado en ningún otro procedimiento legal importante ni en ninguna otra sanción relacionada con el incumplimiento de la legislación o la normativa en materia de supervisión financiera, corrupción, publicidad, competencia, protección de datos o responsabilidad por productos.

Política de sostenibilidad

Las consideraciones de sostenibilidad son compartidas en todos los niveles de Triodos Bank y forman parte integral de su gestión, incluida la forma de evaluar el riesgo. 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 punteros y fomentan que los emprendedores contribuyan a lograr una sociedad más sostenible y saludable. 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 2020

Antes de la distribución de beneficios	2020	2019
En miles de euros		
ACTIVO		
Efectivo y equivalentes de efectivo	2.955.787	2.269.983
Créditos a bancos	150.563	227.591
Créditos a clientes	9.156.710	8.209.014
Valores de deuda a coste amortizado	1.317.301	1.034.291
Valores de inversión	31.214	24.299
Activos intangibles	45.763	41.543
Bienes inmuebles y otros activos fijos materiales	101.490	120.696
Bienes de inversión	10.914	11.012
Activos con derecho de uso	19.346	21.355
Derivados no comerciales	1.795	8.722
Activos por impuestos diferidos	14.864	16.098
Impuesto corriente a cobrar	1.764	-
Otros activos	61.914	86.787
Activos no corrientes mantenidos para la venta	18.972	10.197
Total activo	13.888.397	12.081.588
PASIVO		
Depósitos de bancos	815.140	70.720
Depósitos de clientes	11.747.207	10.693.699
Pasivos por arrendamiento	19.963	22.078
Derivados no comerciales	10.452	15.063
Pasivos por impuestos diferidos	4.337	9.065
Pasivos por impuestos corrientes	16.540	14.815
Otras deudas	55.794	49.744
Deuda emitida y otros empréstitos	6.368	-
Provisiones	4.384	5.477
Total pasivo	12.680.185	10.880.661

Antes de la distribución de beneficios	2020	2019
En miles de euros		
Capital Social	723.353	720.088
Reserva de prima de emisión de acciones	200.811	198.626
Reserva por conversión	-4.385	-3.354
Coste de la reserva de cobertura	-55	123
Reserva de valor razonable	-2.025	1.938
Otras reservas	43.806	38.914
Resultado anual	219.504	205.587
Resultado del ejercicio	27.203	39.005
Fondos propios	1.208.212	1.200.927
Total fondos propios y pasivo	13.888.397	12.081.588
Riesgos contingentes	73.104	107.495
Compromisos contingentes irrevocables	1.936.333	1.402.450
	2.009.437	1.509.945

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2020

En miles de euros	2020	2019
Ingresos		
Las ganancias por intereses se reconocen conforme al método del tipo de interés efectivo.	220.741	213.375
Intereses y cargas asimiladas	-22.588	-28.372
Ingresos por intereses netos	198.153	185.003
Ingresos por inversiones	449	679
Ingresos por honorarios y comisiones	114.191	112.703
Gastos por honorarios y comisiones	-8.066	-7.363
Ingresos netos por honorarios y comisiones	106.125	105.340
Resultado neto de otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	-361	430
Otros ingresos	733	740
Otros ingresos	372	1.170
Total de ingresos	305.099	292.192
GASTOS		
Gastos de personal	134.636	133.887
Otros gastos de administración	82.072	79.920
Amortización y ajustes de valor de activos intangibles	10.646	10.319
Amortizaciones y ajustes de valor de bienes de equipo	18.056	10.293
Costes de explotación	245.410	234.419
Pérdidas por deterioro de los instrumentos financieros	24.213	3.682
Total de gastos	269.623	238.101
Resultado operativo antes de impuestos	35.476	54.091
Impuesto sobre el beneficio	-8.273	-15.086
Beneficio neto	27.203	39.005
Beneficio atribuible a: Propietarios de Triodos Bank	27.203	39.005
Número medio de acciones emitidas en circulación	14.260.146	13.952.803
Importes en euros		
Beneficio por acción para el beneficio atribuible a los accionistas de la sociedad dominante ¹	1,91	2,8
Dividendo por acción	0,65	-

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.

Estado consolidado del resultado global para 2020

En miles de euros	2020	2019
Resultado neto	27.203	39.005
<i>Partidas que no van a ser clasificadas a resultados</i>		
Ganancias/(pérdidas) por revalorización de instrumentos de capital a valor razonable con cambios en otro resultado global	-4.821	174
Impuestos relacionados	1.161	-123
Total de partidas que no se reclasificarán en el resultado	-3.660	51
<i>Otro resultado global que se reclasificará en el resultado</i>		
Operaciones en el extranjero– diferencias de conversión de moneda extranjera	-1.031	120
Operaciones en el extranjero– Coste de la cobertura	-178	123
Total de partidas que no se reclasificarán en el resultado	-1.209	243
Total resultado global	22.334	39.299
Resultado total atribuible a:		
Propietarios de Triodos Bank	22.334	39.299

Principales cifras por entidad bancaria y unidad de negocio

Cuenta de resultados por segmentos para el año 2020

En miles de euros	Triodos Bank Países Bajos	Triodos Bank Bélgica	Triodos Bank Reino Unido
Ingresos externos			
Partidas importantes de ingresos y gastos			
• Ingresos por intereses netos	74.609	41.871	36.602
• Ingresos por inversiones			
• Ingresos netos por honorarios y comisiones	37.206	7.700	3.519
• Ingresos netos de otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados			
• Otros ingresos	160	1	-20
Ingresos netos entre empresas	682	9	-175
Ingresos totales del segmento	112.657	49.581	39.926
Gastos de personal y otros gastos de administración			
• Amortizaciones;	-699	-1.428	-1.009
Pérdidas por deterioro de los instrumentos financieros	-4.442	-4.430	-3.349
Beneficio del segmento antes de impuestos	27.684	9.499	5.541
Impuesto sobre el beneficio	-6.365	-2.755	-439
Beneficio neto	21.319	6.744	5.102
Gastos de explotación/ingresos totales	71 %	72 %	78 %

Triodos Bank España	Triodos Bank Alemania	Total actividades del banco	Triodos Investment Management	Otros	Ajustes de operaciones entre empresas	Total
36.045	11.002	200.129	-125	-1.851	-	198.153
				449		449
8.531	2.280	59.236	45.502	1.387	-	106.125
-1		-1		-360	-	-361
274	58	473	-19	279	-	733
-558	-6	-48	-	48	-	-
44.291	13.334	259.789	45.358	-48	-	305.099
-34.391	-12.176	-190.650	-36.223	10.165	-	-216.708
-4.640	-491	-8.267	-456	-19.979	-	-28.702
-10.994	-1.009	-24.224	10	1	-	-24.213
-5.734	-342	36.648	8.689	-9.861	-	35.476
1.717	-274	-8.116	-2.222	2.065	-	-8.273
-4.017	-616	28.532	6.467	-7.796	-	27.203
88 %	95 %	77 %	81 %			80 %

Principales cifras por entidad bancaria y unidad de negocio

Activos y pasivos seleccionados por segmento 2020

En miles de euros	Triodos Bank Países Bajos	Triodos Bank Bélgica	Triodos Bank Reino Unido
Créditos a clientes	3.987.316	1.815.425	1.195.193
Número de créditos	35.980	5.134	5.950
Total activos	6.696.893	2.354.844	1.830.507
Fondos gestionados	791.061	845.356	
Patrimonio total gestionado	7.487.954	3.200.200	1.830.507
Depósitos de clientes	5.271.173	2.082.155	1.577.467
Número de cuentas	462.714	85.254	84.170
Total pasivo	6.241.472	2.097.279	1.628.010
Número medio de empleados/as a jornada completa (EJC) durante el ejercicio	269,4	143,5	188,1

Triodos Bank España	Triodos Bank Alemania	Total actividades del banco	Triodos Investment Management	Otros	Ajustes de operaciones entre empresas	Total
1.636.375	560.349	9.194.658	-	-	-37.948	9.156.710
20.540	14.124	81.728			-2	81.726
2.434.715	787.177	14.104.136	33.122	1.782.579	-2.031.440	13.888.397
		1.636.417	5.449.248	67.288	-791.061	6.361.892
2.434.715	787.177	15.740.553	5.482.370	1.849.867	-2.822.501	20.250.289
2.216.340	613.518	11.760.653	-	-	-13.446	11.747.207
201.016	34.223	867.377	-	-	-	867.377
2.245.571	689.325	12.901.657	14.012	569.752	-805.236	12.680.185
272,8	58	931,8	179,9	297		1.408,70

Concesión de créditos por sector en 2020 tras los ajustes de operaciones entre empresas del Grupo

En miles de euros	Total			Países Bajos		
	importe	%	número	importe	%	número
Medioambiente						
Agricultura ecológica	145.348	1,6	842	50.951	1,3	352
Alimentación ecológica	135.893	1,5	837	20.731	0,5	235
Energías renovables	1.653.747	18,1	1.071	254.062	6,4	242
Construcción sostenible	865.488	9,5	631	337.997	8,6	295
Tecnología medioambiental	154.111	1,7	351	5.293	0,1	24
	2.954.587	32,4	3.732	669.034	16,9	1.148
Datos sociales						
Minorista (no alimentación)	32.191	0,4	241	7.299	0,2	77
Industria	23.626	0,2	166	3.813	0,1	36
Servicios profesionales	64.855	0,7	656	41.143	1	141
Vivienda social	486.016	5,3	430	43.318	1,1	135
Salud	1.190.812	13	1.746	397.649	10,1	682
Proyectos sociales	184.143	2	634	2.957	0,1	25
Comercio justo	5.059	0,1	52	869	-	18
Cooperación al desarrollo	24.485	0,3	38	8.775	0,2	6
	2.011.187	22	3.963	505.823	12,8	1.120
Cultura						
Educación	312.928	3,4	627	19.581	0,5	77
Infancia	11.730	0,1	74	4.630	0,1	38
Arte y Cultura	496.967	5,4	1.560	273.066	6,9	385
Filosofía de vida	86.879	0,9	311	17.928	0,5	72
Ocio	202.304	2,2	533	69.560	1,8	224
	1.110.808	12	3.105	384.765	9,8	796
Créditos a particulares	2.747.024	30	70.901	2.152.403	54,5	32.900
Créditos a Administraciones Públicas	333.104	3,6	25	237.342	6	14
Total	9.156.710	100	81.726	3.949.367	100	35.978

Bélgica			Reino Unido			España			Alemania		
importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número
4.433	0,3	70	39.155	3,3	224	50.717	3,1	191	92	0	5
22.004	1,2	164	14.109	1,2	40	77.719	4,7	380	1.330	0,2	18
564.197	31,1	348	271.967	22,8	245	359.641	22	171	203.880	36,4	65
288.419	15,9	158	25.564	2,1	32	126.368	7,7	118	87.140	15,6	28
25.431	1,4	70	19.028	1,6	46	34.091	2,1	189	70.268	12,5	22
904.484	49,9	810	369.823	31	587	648.536	39,6	1.049	362.710	64,7	138
11.439	0,6	36	8.768	0,7	16	4.684	0,3	99	1	0	13
8.475	0,5	33	5.718	0,5	6	5.615	0,3	71	5	0	20
9.202	0,5	95	9.385	0,8	64	5.025	0,3	148	100	0	208
72.794	4	47	352.786	29,5	234	17.118	1	14	-	0	-
229.064	12,6	317	236.765	19,8	125	207.757	12,7	536	119.577	21,4	86
26.739	1,5	105	38.685	3,2	101	114.815	7	391	947	0,2	12
2.374	0,1	11	1.104	0,1	7	707	-	14	5	0	2
12.819	0,7	12	212	-	10	2.679	0,2	9	-	0	1
372.906	20,5	656	653.423	54,6	563	358.400	21,8	1.282	120.635	21,6	342
99.925	5,5	216	58.934	4,9	54	95.860	5,9	233	38.628	6,9	47
3.626	0,2	18	492	-	3	2.888	0,2	14	94	0	1
63.570	3,5	245	45.321	3,8	56	114.492	7	834	518	0,1	40
6.066	0,3	25	43.452	3,7	141	19.433	1,2	69	-	0	4
31.833	1,8	63	23.619	2	61	48.506	3	175	28.786	5,1	10
205.020	11,3	567	171.818	14,4	315	281.179	17,3	1.325	68.026	12,1	102
325.491	17,9	3.100	130	-	4.485	268.026	16,4	16.875	974	0,2	13.541
7.523	0,4	1	-	-	-	80.234	4,9	9	8.005	1,4	1
1.815.424	100	5.134	1.195.194	100	5.950	1.636.375	100	20.540	560.350	100	14.124

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 medioambiente, respondiendo a las necesidades actuales sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.