

**Triodos  Bank**

Resumen del Informe  
Anual 2019

## Resumen del Informe Anual 2019

### Triodos Bank NV

Página

---

Cifras clave	4
Nuestro propósito: el uso consciente del dinero	6
Informe del Comité Ejecutivo	8
Temas clave para nuestros grupos de interés	13
Objetivos estratégicos	25
Impacto y resultados financieros	33
Impacto por sector	56
Informe social	59
Informe medioambiental	64
Gestión de riesgos y cumplimiento	68
Balance consolidado a 31 de diciembre de 2019	74
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2019	76
Estado de resultado global consolidado	77
Cifras 2019 por entidad y unidad de negocio	78
Concesión de créditos por sector en 2019 después de los ajustes de operaciones entre empresas del grupo	80

## 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](http://www.gabv.org).

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

Junta General Anual	15 de mayo 2020
Fecha ex dividendo	19 de mayo 2020
Fecha de abono de dividendo	22 de mayo 2020

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

## Cifras clave

Importes en millones de euros	2019	2018*	2017	2016	2015
<b>Datos financieros</b>					
Fondos propios	1.200	1.112	1.013	904	781
Depósitos de clientes	10.690	9.558	8.722	8.025	7.283
Inversión crediticia	8.187	7.248	6.598	5.708	5.216
Balance total	12.060	10.850	9.902	9.081	8.211
Fondos bajo gestión <sup>1</sup>	5.671	4.673	4.604	4.373	4.087
<b>Patrimonio total gestionado</b>	<b>17.731</b>	<b>15.523</b>	<b>14.506</b>	<b>13.454</b>	<b>12.298</b>
Total de ingresos	292,0	261,1	240,3	217,6	211,6
Costes de explotación	-234,6	-212,1	-190,2	-171,9	-150,2
Deterioros en la cartera de crédito	-3,9	-3,5	-1,8	-5,7	-7,6
Ajustes por valoración de participación en empresas	0,3	-0,5	1,3	-1,5	0,2
Resultado operativo antes de impuestos	53,8	45,0	49,6	38,5	54,0
Impuesto sobre el beneficio	-15,0	-10,3	-12,2	-9,3	-13,3
<b>Beneficio neto</b>	<b>38,8</b>	<b>34,7</b>	<b>37,4</b>	<b>29,2</b>	<b>40,7</b>
Ratio de capital Tier 1 (común/ordinario)	17,9%	17,5%	19,2%	19,2%	19,0%
Ratio de apalancamiento	8,5%	8,6%	8,9%	8,8%	8,4%
Gastos de explotación/ingresos totales	80%	81%	79%	79%	71%
Rentabilidad sobre fondos propios en %	3,4%	3,3%	3,9%	3,5%	5,5%
Rentabilidad sobre activos en %	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%	0,5%
Activos de la economía real/Balance total <sup>2</sup>	76,1%	77,5%	80,2%	80,6%	83,3%
Activos de triple resultado/Balance total <sup>2</sup>	73,8%	76,3%	75,3%	77,0%	77,9%
<b>Por acción (en euros)</b>					
Valor teórico al cierre del ejercicio	83	82	83	82	81
Beneficio neto <sup>3</sup>	2,78	2,69	3,19	2,83	4,40
Dividendo	1,35	1,95	1,95	1,95	1,95
Número de titulares de certificados de depósito	44.401	42.416	40.077	38.138	35.735
Número de cuentas – particulares	830.816	839.242	808.090	759.738	707.057
Número de cuentas – empresas	77.984	68.751	60.339	50.765	44.418

Importes en millones de euros	2019	2018*	2017	2016	2015
<b>Datos sociales</b>					
Número de empleados a cierre del ejercicio	1.493	1.427	1.377	1.271	1.121
Rotación de empleados	10%	9%	9%	8%	14%
Porcentaje de mujeres con cargos directivos	44%	39%	44%	40%	38%
Diferencia entre el salario más alto y la mediana de salarios a jornada completa <sup>4</sup>	5,6	5,6	5,7	5,7	5,7
<b>Datos medioambientale</b>					
Emisiones propias de CO <sub>2</sub> (100 kg) (compensación del 100%)	2,9	2,8	3,1	3,1	3,0
Emisiones netas en préstamos pendientes de pago e inversiones (en kton CO <sub>2</sub> eq.) <sup>5</sup>	265	152	–	–	–
Emisiones evitadas en préstamos e inversiones de energías renovables (en kton CO <sub>2</sub> eq.) <sup>5</sup>	962	985	–	–	–

\* Los importes del ejercicio anterior estuvieron sujetos a cambios en los principios contables. Para más información, véanse los principios contables generales.

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

2 Los activos de triple resultado se refieren a activos que no solo se centran en los beneficios económicos, sino también en los beneficios sociales y ambientales positivos. Creemos que esta cifra es el mejor indicador del compromiso de un banco con la sostenibilidad. Los activos comprometidos con la economía real y el triple resultado correspondientes a los ejercicios 2015 y 2016 no han sido auditados.

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

4 La ratio entre el salario más alto y el salario mediano (excluyendo el salario más alto) sigue criterios GRI y se considera como buena práctica. Todos los salarios están calculados a tiempo completo. La ratio entre el salario más alto y el más abajo está reportada en el informe social.

5 2018 es el primer ejercicio en el que presentamos nuestra información conforme a la metodología de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). En 2019, el 100% (2018: 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, estableciendo 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 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.

## Resumen del informe

El informe del Comité Ejecutivo ofrece la visión general de Triodos Bank sobre el mundo global en el que operamos, el impacto de su actividad y los avances conseguidos en 2019, así como las perspectivas de futuro. Para facilitar la consulta de este informe, está dividido en varias partes:

- Presentación: ofrece una perspectiva general del mundo en el que vivimos y el lugar que ocupa Triodos Bank (páginas 8 a 12).
- Análisis de temas clave o temas “materiales”: estas cuestiones han sido planteadas por nuestros grupos de interés y por Triodos Bank y se abordan en el informe. Aportan información a nuestros objetivos estratégicos, que también se describen en este segundo apartado, donde se incluyen además los avances conseguidos con respecto a nuestras metas y planes de futuro (páginas 13 a 32).
- En el tercer apartado se describen nuestros resultados, tanto el impacto que generan nuestros clientes como nuestro desempeño financiero en las distintas entidades de Triodos Bank y en Triodos Investment Management. También explicamos nuestros productos y servicios y su impacto en la sociedad, el medioambiente y la cultura (páginas 33 a 58).
- En la cuarta y última sección se resumen nuestro enfoque y nuestros resultados como empresa. Este apartado incluye un informe social y medioambiental, así como información importante sobre riesgos e información de cumplimiento (páginas 59 a 73).

Nos gustaría conocer tu opinión sobre este informe anual con el fin de mejorarlo. Para ello, puedes escribirnos a [arfeedback@triodos.com](mailto:arfeedback@triodos.com).

## Visión global

El año 2019 se caracterizó por un gran activismo de la población civil, valientes declaraciones políticas y una creciente oleada de iniciativas empresariales para hacer frente a desafíos de alcance internacional. Estas actividades estuvieron motivadas por el empeño de catalizar medidas encaminadas a crear una sociedad más inclusiva desde el punto de vista social ante la emergencia climática.

Gobiernos de todo el mundo se comprometieron a reducir las emisiones de gases invernadero, en ocasiones arengados a la opinión pública con objetivos ambiciosos al respecto.

El afán de cambio se propagó también por todo el sector bancario. La obligación de la banca de asumir una función positiva en la sociedad se puso de manifiesto en iniciativas internacionales como los Principios de Banca Responsable de la ONU, presentados durante el año y destinados a impulsar la contribución del sector bancario a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Acuerdo sobre el Clima de París para el conjunto de la sociedad. Triodos Bank participó activamente también en otra iniciativa encabezada por el sector, la plataforma PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), promovida originalmente por Holanda, y que facilita a las instituciones financieras una metodología para calcular las emisiones de gases con efecto invernadero de sus préstamos e inversiones. Durante el ejercicio, se puso en marcha un programa de alcance mundial cuyo objetivo es duplicar con creces el número de instituciones financieras que utilizan dicha metodología en todo el mundo.

A nuestro juicio, estos acontecimientos reflejan una inquietud generalizada en la sociedad porque no se trabaja lo suficiente ni con la agilidad necesaria. Tras una estabilización del nivel de emisiones de carbono mundiales durante un período de tres años, en los dos últimos han vuelto a aumentar. Al mismo tiempo, algunas partes del mundo se enfrentan a mayores niveles de desigualdad que frustran los empeños por construir sociedades más inclusivas. Mientras los partidos políticos que durante este año se

presentaron a las elecciones en algunos países se centraron en la necesidad de actuar para hacer frente a la emergencia climática, otros partidos convirtieron el apoyo a industrias contaminantes en una virtud.

## Actuar ya sin perder de vista el contexto global

Bancos, administraciones y la sociedad civil encaran por igual el desafío de resolver problemas actuales acuciantes y al mismo tiempo preocuparse por los que tendrán que afrontar futuras generaciones a más largo plazo.

En 2019 tuvo lugar un caso en los Países Bajos que ilustra claramente la dificultad que entraña abordar simultáneamente este doble desafío. El máximo órgano judicial del país determinó que las normas para la concesión de licencias de construcción y explotación agrícola incumplían la legislación de la UE en materia de protección medioambiental frente a las emisiones de nitrógeno. Esta decisión judicial, que refleja lo insostenible de la situación, suscitó protestas generalizadas entre los agricultores holandeses, que tomaron las calles para provocar el mayor atasco de tráfico de la historia del país.

Pese a la necesidad de reducir drásticamente las emisiones, las concentraciones atmosféricas de gases con efecto invernadero acaban de empezar a normalizarse en 2019, según algunos informes. Al mismo tiempo, mientras nos esforzamos por tratar el impacto de medidas a corto plazo, consideramos que el sistema agrícola debe experimentar en sí mismo un cambio fundamental para que sea sostenible a largo plazo. Tendremos que resolver ambos dilemas si queremos tener la oportunidad de vivir dentro de los límites de nuestro planeta y ser una sociedad que goce de buena salud.

Para Triodos Bank esto supone un cambio en la financiación, otorgar préstamos e invertir en empresas con valores arraigados que aborden la situación de emergencia a la que nos enfrentamos actualmente. Esto implica además actuaciones a largo plazo para cambiar las finanzas y una labor pionera en materia de banca responsable. Supone continuar como el operador más activo en la financiación de proyectos de energía

verde de Europa, por cuarto año consecutivo, y seguir con una función esencial en la promoción de iniciativas nacionales de alcance sectorial, como el Acuerdo sobre el Clima en los Países Bajos. El objetivo de este acuerdo es recortar las emisiones de CO<sub>2</sub> del país con un objetivo claro de reducción nacional del 49 % respecto a 1990 para 2030.

Pero no es fácil ganar influencia a nivel nacional, ni siquiera en el ámbito regional. En el territorio europeo, hemos tratado, por ejemplo, de influir en el debate sobre la formulación de una nueva taxonomía verde. Esta cuestión reviste gran importancia, porque existe el riesgo de que la taxonomía propuesta penalice a las instituciones que ofrecen productos financieros sostenibles, que tendrán que invertir en el cumplimiento de regulaciones más estrictas para “acreditar” la sostenibilidad de sus productos. Aunque esas medidas son positivas en principio, no provocarán el efecto deseado si no garantizan que también se facilite a los grupos de interés cumplida información sobre productos vinculados a activos no sostenibles, como los combustibles fósiles. Pese a ser una entidad relativamente pequeña, hemos perseverado, normalmente mediante alianzas con otros socios, para persuadir a quienes deciden del despropósito en que podrían convertirse estos tipos de medidas bien intencionadas pero potencialmente contraproducentes. Debemos actuar ya, sin perder de vista el contexto global.

## Los protagonistas de la banca con valores. Vosotros.

Tenemos la convicción de que una transición sostenible se reduce, en última instancia, a una cuestión de voluntad colectiva. Las tecnologías que necesitamos para provocar el cambio necesario para conseguir una economía con menos emisiones de carbono y más inclusión, en gran medida, ya existen. Se ha trabajado en la valoración de justificaciones económicas a largo plazo que sustenten con argumentos atractivos la necesidad de actuar respecto a muchas de estas nuevas oportunidades. Y cada vez son más las personas y los grupos que desean hacerlo. Lo sabemos, porque miles de ellos son clientes de Triodos Bank. Personas que desean

ahorrar e invertir su dinero en favor del bienestar común. Son los protagonistas de una corriente de opinión general que nos dice que no caben más evasivas.

A lo largo del año han participado con entusiasmo en actos celebrados en todos los países en los que trabajamos. De hecho, una parte esencial de nuestra labor consiste en crear oportunidades para interactuar con los clientes y ayudarles a incrementar su impacto positivo. En los Países Bajos, por ejemplo, más de 1.000 personas asistieron a la jornada de actividades de Triodos Bank, donde conectaron con la comunidad de trabajadores del banco, las empresas a las que financiamos y también establecieron contactos entre ellas. Este es solo un ejemplo estupendo de cómo queremos integrar a las personas en el ámbito financiero.

Esta comunidad de grupos de interés ha asumido un compromiso con el modelo de negocio de Triodos Bank, que combina un perfil de riesgo moderado y una justa retribución con un interés específico por causar un impacto positivo y duradero. Ese impacto se basa exclusivamente en la financiación de sectores sostenibles, mediante emprendedores y empresas que asumen desafíos sostenibles “en el presente”. Al mismo tiempo, tratamos de conseguir una influencia más general, con la promoción de un cambio sostenible en los sectores en los que realizamos actividades y en el propio sector bancario.

### Resultados de Triodos Bank

Una parte fundamental de nuestro modelo bancario consiste en prestar atención especial a la gestión del riesgo y garantizar una rentabilidad justa. No obstante, como entidad pionera de la banca con valores, también lo es el impacto causado. Durante el año publicamos documentos de nuestra visión sobre “energía y clima” y “alimentación y agricultura”. Ambos describen, en conjunto, nuestra teoría del cambio respecto a dos de las tres áreas clave de nuestra actividad. La tercera sería la inclusión social. En 2020 publicaremos también un documento de nuestra visión al respecto.

Nuestros resultados demuestran que Triodos Bank posee una capacidad cada vez mayor para actuar con el alcance necesario. Por ejemplo, en 2019, financiamos más de 175 empresas sociales en Europa, mediante una asociación con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), en el marco del Programa de Empleo e Innovación Social (EaSI) de la UE. Esta iniciativa dio continuidad a la labor de financiación de más de 120 empresas sociales en 2018, en el marco de esta asociación intraeuropea.

La innovación continúa con la puesta en marcha del Triodos Regenerative Money Centre, para aumentar el uso consciente del dinero mediante donaciones e inversiones con un efecto catalizador y que no se consolidan en los estados financieros de Triodos Bank. El centro se dedicará a invertir en un ecosistema circular, socialmente inclusivo y creativo para las personas y el planeta.

La labor de innovación no se limitó a los productos financieros. Hacia finales de año Triodos Bank abrió una nueva sede totalmente innovadora en los Países Bajos, porque no solo importa lo que hacemos sino también cómo. Este edificio es uno de los más sostenibles del país. En el informe medioambiental se incluye más información al respecto.

Asimismo, asumimos la organización de acontecimientos importantes dentro de la red de Triodos Bank. Tal como hemos comentado en informes anteriores, la oficina del Reino Unido pasó a convertirse en una sociedad filial plenamente participada el 1 de mayo de 2019. De este modo, el banco contará con las herramientas adecuadas para hacer frente al futuro, independientemente de cuál sea el desenlace del proceso Brexit.

Debido al crecimiento cada vez mayor de Triodos Bank y a la internacionalización, en consonancia con las novedades sobre presentación de informes registradas en el sector bancario, el banco decidió aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea (UE) con efecto a partir del 1 de enero de 2020. Esa labor supuso una carga de trabajo considerable

durante el ejercicio. Más adelante en este capítulo describimos las consecuencias de este cambio con mayor detenimiento.

El impacto de Triodos Bank se fundamenta en el entusiasmo, las competencias y el liderazgo del grupo diverso de personas que trabajamos en él. Durante el ejercicio, transformamos nuestra manera de trabajar para incluir Ámbitos de Cambio. Esta nueva estructura reúne a personas en equipos multidisciplinares que se benefician de procesos iterativos, con el objetivo de agilizar la forma de trabajar y favorecer así nuestro avance como un solo banco que opera en muchos lugares y con una amplia diversidad de clientes.

Durante el año también se realizaron mejoras de carácter más general en los procesos en Triodos Investment Management N.V. (en lo sucesivo Triodos Investment Management), gracias a las que se consiguieron eficiencias y se potenció el impacto.

Queremos erigirnos en la plataforma de referencia de un sector financiero con valores y por eso pusimos en marcha la distribución de fondos de otras entidades en Alemania. Creamos una nueva combinación de fondos y cerramos el Sustainable Real Estate Fund, como señalamos en informes anteriores. También registramos la venta extraordinaria de una participación en el Centenary Bank de Uganda, que generó unos ingresos adicionales por comisiones para Triodos Investment Management y supuso una importante contribución a la rentabilidad financiera del Grupo.

Desde principios de 2019, integramos una herramienta de impacto en nuestros procesos empresariales habituales para mejorar el conocimiento, seguimiento y dotación de la organización a fin de gestionarla desde la perspectiva del impacto. Impact Prism de Triodos Bank ofrece nuevos datos pormenorizados sobre el impacto de nuestros préstamos y, en el futuro, nuestras inversiones. Entre los aspectos destacados están garantizar que toda la financiación se dirija a sectores sostenibles, elaborar informes

pormenorizados sobre el impacto de los préstamos y las inversiones en materia de emisión de carbonos por segundo año, así como redactar un informe más amplio sobre los objetivos de desarrollo sostenibles al que pueda dar lectura. Más adelante en el presente capítulo se incluye cumplida información sobre los resultados de este trabajo.

Además de estos acontecimientos positivos, Triodos Bank ha hecho frente a los desafíos que plantea la generación de liquidez a gran escala, la continua repercusión del aumento de los costes de cumplimiento de la normativa y la coyuntura de tipos de interés en mínimos históricos.

Los bajos tipos de interés siguen generando un impacto bajista sobre el margen por intereses del banco, debido principalmente a que el crecimiento de los fondos que los clientes nos confían supera el de la cartera de préstamos. En consecuencia, ha aumentado el exceso de liquidez, que debe colocarse en el Banco Central Europeo a un tipo de interés negativo, lo cual supone un coste para Triodos Bank.

Para resolver el problema de disminución de los márgenes, seleccionaremos mejor los proyectos dentro de los sectores que financiamos y la asignación de la ampliación de los préstamos a los países en los que operamos. También analizaremos desde un punto de vista crítico los productos y servicios que promovemos y ofrecemos a los clientes. Nos centraremos en los préstamos, lo que reportará beneficios tanto económicos como en materia de impacto. Sabemos que esta medida podría reducir la tasa de crecimiento de los préstamos.

A lo largo del año, hemos combinado el empeño por resolver a corto plazo problemas urgentes en materia de clima e inclusión social con la generación de un impacto a más largo plazo que contribuirá a la profunda transición que precisamos. Desde la financiación de empresas innovadoras y sostenibles en toda Europa y la creación del Foro Académico de Finanzas Sostenibles en España, inspirado en una iniciativa previa de los Países Bajos, o un Consejo Alemán de Financiación Sostenible, nos dedicamos a

promover el uso consciente de los recursos económicos para afrontar desafíos inmediatos y emergentes. Gracias a los conocimientos, el apoyo y el entusiasmo continuos de un extraordinario grupo de clientes, inversores y compañeros y compañeras de trabajo comprometidos, esperamos contribuir de manera directa y contundente al cambio urgente que se necesita a escala mundial.

### Brote de COVID-19 en 2020

Triodos Bank considera que la pandemia de COVID-19 es un hecho relevante posterior al cierre de las cuentas anuales de 2019. Su repercusión en las personas, las empresas y el conjunto de la economía no pueden conocerse aún en toda su extensión, pero podría provocar un descenso de la rentabilidad. Ya se han adoptado medidas para mitigar el riesgo operativo y las futuras actuaciones en este sentido dependerán de la respuesta que den las autoridades y de las evaluaciones que vayamos realizando.

### Perspectivas

Dirigir un banco resulta cada vez más difícil. Ofrecer productos y servicios de calidad, cumplir una normativa cada vez más estricta, que incluye investigaciones de due diligence de clientes y llevar un adecuado control de las operaciones, implica costes de tiempo y también de recursos. Hacer frente al aumento de los costes que supone la regulación cada vez mayor del sector supone desafíos e incide en nuestra rentabilidad global.

Esta situación plantea preguntas importantes de carácter estratégico para Triodos Bank. Trabajamos incansablemente para responder a ellas, con la reducción de costes siempre que es posible y el aumento de los ingresos por comisiones, principalmente mediante la actividad de Triodos Investment Management. Y, lo que es más importante, trabajamos de forma proactiva para desarrollar soluciones de digitalización y TIC que contribuyan a mejorar la experiencia de los clientes y también la eficacia de los procesos.

A partir de los puntos fuertes que nos caracterizan como un banco único, así como del potencial de nuestra organización y nuestra misión, y de acuerdo con nuestra labor pionera como banco responsable, esperamos que Triodos Bank encuentre más oportunidades significativas para generar un cambio positivo.

En Zeist, a 18 de marzo de 2020

El Comité Ejecutivo de Triodos Bank

Peter Blom, Presidente  
Jellie Banga, Vicepresidenta  
Carla van der Weerd  
André Haag

## Temas clave para nuestros grupos de interés

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

### Diálogo con los grupos de interés: nos mantenemos alerta

La búsqueda activa de un vínculo real con el mundo que nos rodea es clave para asegurar que Triodos Bank siga siendo relevante y avance en sus objetivos. Todas nuestras decisiones empresariales y financieras tienen un impacto en nuestros grupos de interés. 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. El punto de partida de nuestras conversaciones con nuestra comunidad de grupos de interés es nuestra esencia, que define quiénes somos. La forma en que damos vida a esa esencia a través de nuestras acciones se basa en gran medida en el compromiso con nuestros principales grupos de interés y en la evolución de la sociedad en general.

Durante años hemos mantenido reuniones abiertas y provechosas con nuestros stakeholders de formas muy diversas, desde la celebración de jornadas de debate con la sociedad civil o la organización de encuentros con clientes, en los que reunimos a cientos de clientes de todos los países en los que trabajamos, hasta las reuniones y encuestas a titulares de certificados de depósito. Esta labor se lleva a cabo y se gestiona de forma centralizada a nivel de Grupo y, especialmente, por los empleados de Triodos Investment Management y de las oficinas de todos los países en los que trabajamos.

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

### Mejorar el diálogo con los grupos de interés y el análisis de materialidad

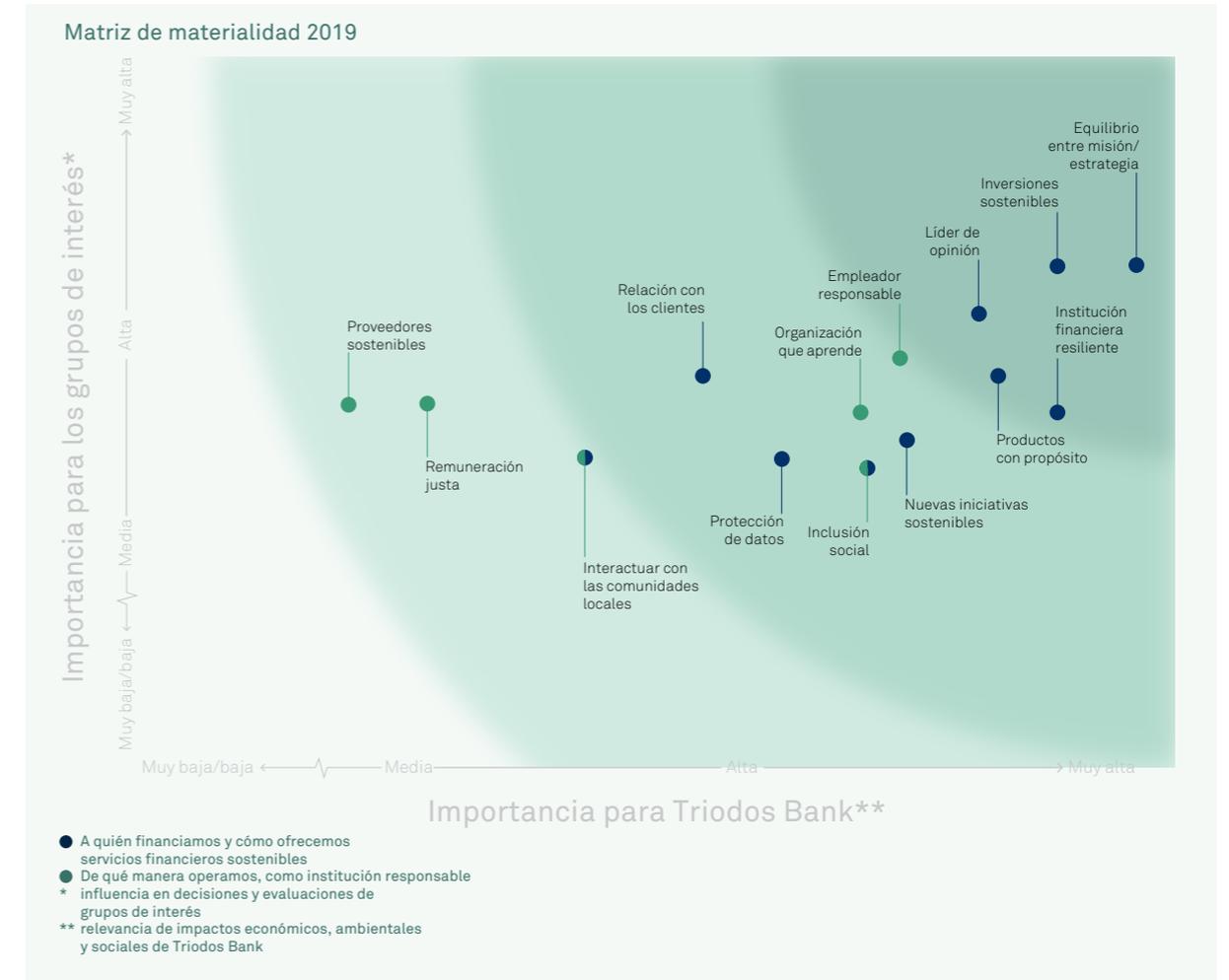
En 2019, Triodos Bank reforzó aún más su compromiso con sus stakeholders y su análisis de materialidad. Gracias a nuestra nueva estructura podremos coordinar mejor y optimizar la participación de los grupos de interés con el fin de identificar y supervisar los temas emergentes que resulten de su interés.

En primer lugar, hemos parametrizado nuestros los grupos. Triodos Bank identifica tres categorías generales: los que participan en transacciones económicas con la organización, los que no tienen una relación económica pero tienen un interés cercano en Triodos Bank desde una perspectiva social y, por último, aquellos grupos que proporcionan análisis y conocimientos nuevos. Hemos identificado stakeholders específicos para cada categoría, incluida la influencia que ejercen en Triodos Bank y las expectativas que tienen de nosotros.

Con la ayuda de las oficinas locales y fuentes públicas, hemos identificado un conjunto de 57 posibles temas materiales que han sido muy frecuentes durante el año. A partir de esta lista amplia, elaboramos la relación definitiva de temas materiales, con el objetivo de pedir opinión a los grupos de interés a través de una encuesta. Este análisis demostró que los temas materiales

existentes en la matriz de materialidad (sobre los que se consultó en años anteriores) abarcaban en gran medida los temas propuestos en la actualidad. Además, añadimos temas específicos a nuestra encuesta que habían resultado muy destacados en las fuentes analizadas. Estos temas hacen referencia a temas materiales existentes:

Tema específico	Cuestión material
Delitos financieros (blanqueo de capitales y fraude)	Institución financiera resiliente
Entorno de bajos tipos de interés	Institución financiera resiliente
La emergencia climática	Integrar misión y estrategia
PSD2/datos/privacidad	Proteger datos de clientes
Inclusión digital	Inclusión social
Dilemas relacionados con financiación de iniciativas	Inversiones sostenibles



Categoría general	Grupo de interés	Definición	Temas más relevantes
Grupos que llevan a cabo transacciones económicas con Triodos Bank.	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los clientes esperan excelentes servicios bancarios y financieros</li> <li>Esperan que Triodos Bank dé prioridad a sus intereses</li> <li>Los clientes son fundamentales para conseguir nuestra misión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proteger datos de clientes</li> <li>Relación con clientes</li> <li>Compromiso con las comunidades</li> <li>Inclusión social</li> <li>Inversiones sostenibles</li> <li>Ser líderes de opinión</li> <li>Productos con propósito</li> <li>Integrar misión y estrategia</li> <li>Nuevas iniciativas sostenibles</li> </ul>
	Titulares de certificados de depósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Influencia y expectativas sobre la capacidad de Triodos Bank para mantener el equilibrio correcto entre los resultados financieros y los resultados sociales, medioambientales y culturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión social</li> <li>Institución financiera resiliente</li> <li>Ser líderes de opinión</li> <li>Integrar misión y estrategia</li> <li>Nuevas iniciativas sostenibles</li> </ul>
Grupos que tienen un interés cercano en Triodos Bank	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Influencia y expectativas sobre la capacidad de Triodos Bank para crear un entorno de trabajo inspirador, saludable y acogedor.</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración justa</li> <li>Organización que aprende</li> <li>Empleador responsable/diversidad</li> <li>Compromiso con las comunidades</li> <li>Inclusión social</li> <li>Inversiones sostenibles</li> <li>Ser líderes de opinión</li> <li>Integrar misión y estrategia</li> <li>Nuevas iniciativas sostenibles</li> </ul>
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperan que Triodos Bank sea un socio comercial responsable y fiable.</li> <li>Son socios en nuestra misión para conseguir un mundo más sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores sostenibles</li> <li>Comprometidos con las comunidades</li> <li>Inclusión social</li> <li>Empleador responsable</li> <li>Integrar misión y estrategia</li> </ul>
Grupos que tienen un interés cercano en Triodos Bank	ONG	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración justa</li> <li>Inclusión social</li> <li>Inversiones sostenibles</li> <li>Empleador responsable</li> </ul>

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

Para agilizar nuestro compromiso con los grupos de interés en relación con estos temas materiales, hemos designado a varias personas para que sean los “responsables” de estos temas. Estos responsables son empleados de Triodos Bank en puestos de dirección que tienen una responsabilidad importante en estos temas materiales y que están en contacto continuo con los grupos de interés.

La encuesta se distribuyó entre los representantes de los stakeholders específicos en todos los países en los que trabajamos. También organizamos una reunión anual de grupos de interés durante el año. En total asistieron 30 representantes de todos los grupos consultados. Para profundizar adecuadamente en estos temas, organizamos debates específicos sobre los siguientes temas: proveedores sostenibles, inclusión social y neutralidad climática. Una vez completadas esas sesiones, se celebró una sesión plenaria sobre un tema elegido al comienzo de la reunión: el papel de Triodos Bank en el debate público.

El análisis de materialidad de este año incluye los resultados de la encuesta efectuada a los grupos de interés, la información que recibimos en la Junta General Anual, la participación en varios órganos estratégicos mundiales y la reunión anual con los grupos de interés. Este análisis se complementa con las aportaciones de los “responsables” de los temas específicos, los aprendizajes obtenidos en distintos actos e interacciones con los stakeholders durante el año, incluidos eventos específicos del sector en varios países y el análisis externo que realizamos en apoyo de nuestro proceso de estrategia a lo largo del año.

### Cumplimiento de las directrices GRI

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

La misión, la visión y la estrategia de Triodos Bank se basan íntegramente en objetivos de sostenibilidad y en un compromiso con la banca responsable. Por lo tanto, muchas de las medidas exigidas para identificar problemas de sostenibilidad y de los grupos de interés (cuestiones materiales) de otras organizaciones son una práctica habitual en Triodos Bank. La implicación y la colaboración de los stakeholders para conseguir un mundo justo y sostenible son algo habitual en Triodos Bank.

Por lo tanto, no se explicitan todas las medidas teóricas encaminadas a la consecución de informes integrados sobre sostenibilidad y empresas sostenibles, sino que se trata de actividades incorporadas en los procesos de la banca sostenible. Algunos ejemplos de medidas son la elaboración de esquemas sobre grupos de interés y sobre cuestiones concretas, así como la asignación de denominaciones adecuadas de GRI a variables tales como “influencia”, “importancia” o “impacto”. En la práctica, parece que Triodos Bank y sus grupos de interés se conocen bien y se coordinan para alcanzar conjuntamente los objetivos de financiación del cambio y del cambio de las finanzas.

En nuestras encuestas y consultas de stakeholders, debatimos continuamente la influencia de cuestiones materiales en sus decisiones y el impacto de esas cuestiones en Triodos Bank. Tras este diálogo permanente con nuestros grupos de interés, tanto estos como Triodos Bank utilizamos indistintamente las expresiones “influencia en”, “importancia de” e “impacto en”. Las directrices GRI emplean las denominaciones formales “Influencia en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés” para el eje “y” e “Importancia de los impactos económico, ambiental y social para Triodos Bank” para el eje “x”. Nuestros stakeholders están más familiarizados con las expresiones “importancia de” e “influencia en” y siguen usándolas (porque no siempre conocen bien GRI). Por lo tanto, Triodos Bank ha decidido mantener estas denominaciones en sus comunicaciones, incluido el informe anual.

### Temas materiales

Todos los temas identificados en la matriz de materialidad hacen referencia directa o indirecta al propósito de Triodos Bank como banco sostenible integrado que utiliza el dinero para generar un cambio positivo. Los temas que se sitúan en los extremos más azules del gráfico son más bien externos. Se definen a través de cuestiones relevantes dentro de la relación con el cliente o a través de nuestra estrategia de negocio. Los temas materiales que figuran en color verde son de carácter interno. Describen cómo operamos como la entidad responsable que somos. Normalmente generamos un impacto directo en estos temas, por ejemplo, a través de la selección de proveedores o de nuestras políticas de remuneración.

Los resultados sugieren que los grupos de interés de Triodos Bank quieren y esperan de nosotros que sigamos ejerciendo nuestro liderazgo en el ámbito de las finanzas sostenibles, con una estrategia que refleje y respalde nuestra misión. Además, la realización de inversiones de impacto (que combinan la concesión de préstamos y el desarrollo de inversiones en empresas sostenibles) y el conocimiento del sector/liderazgo de pensamiento se mantienen como actividades centrales tanto para Triodos Bank como para sus grupos de interés. También se ha identificado la emergencia climática como un tema clave.

Los temas materiales se examinan más a fondo a continuación y/o se abordan en los correspondientes apartados del informe.

### Inversiones sostenibles

Las inversiones sostenibles forman la columna vertebral del trabajo de Triodos Bank. Estas inversiones permiten a la organización financiar el cambio -a través de la financiación de iniciativas sostenibles en sectores clave- y su impacto combinado proporciona a Triodos Bank la credibilidad para cambiar las finanzas, a través de su influencia para tratar de generar 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 consiguen un impacto directo en los emprendedores, las empresas y en los sectores más importantes según se detalla en el informe anual. La definición de inversiones sostenibles queda delimitada por los criterios de inversión y concesión de préstamos de Triodos Bank y se basa en la toma de decisiones equilibradas de expertos de los equipos del banco encargados de dichas áreas, que deciden si se financia o no a un posible cliente.

Los gestores de las unidades de negocio, con ayuda de los gestores de riesgo de la red de oficinas europea de Triodos Bank, ejecutan procedimientos para evaluar y controlar los riesgos. Este proceso se describe con mayor detenimiento más adelante en el presente informe anual. Los gestores de relaciones de Triodos Bank comentan estas cuestiones con todos los clientes a los que se dirige la financiación. Y todos sus activos se someten a un sistema de análisis de factores negativos y positivos ambientales y sociales.

### Nuevas empresas sostenibles

Las nuevas empresas sostenibles son aquellas que realizan una labor pionera en la resolución de uno o varios desafíos importantes para la sociedad. Para Triodos Bank, la transición a una economía regenerativa es una de las cuestiones primordiales y se sitúa en el extremo más azul de esta cuestión material. En 2019, Triodos Bank creó Triodos Regenerative Money Centre, con el objetivo de aumentar el uso consciente del dinero mediante donaciones e inversiones con efecto catalizador. 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 Regenerative Money Centre (TRMC) de Triodos Bank tiene la intención de alcanzar sus metas con la aplicación de criterios mínimos de la organización para la concesión de préstamos y requisitos. El objetivo de toda donación e inversión es la regeneración del conjunto de la sociedad, concienciar y ofrecer nuevas perspectivas sobre cuestiones actuales a las que, por distintas razones, los productos de inversión y banca tradicional no dan respuesta.

El TRMC gestiona cuatro entidades existentes que no se consolidan en los estados financieros de Triodos Bank (la Fundación Triodos, Triodos Sustainable Finance Foundation, Triodos Renewable Energy for Development Fund y Triodos Ventures). Su gestión centralizada amplía la base de financiación y crea sinergias entre los equipos de trabajadores y trabajadoras implicados. El centro crea una línea argumental sobre las diferentes cualidades del dinero que subrayan el enfoque distintivo de Triodos Bank.

### Equilibrio entre misión y estrategia

Desde su nacimiento, Triodos Bank ha logrado un equilibrio óptimo entre misión y estrategia. A diferencia de muchos otros bancos, Triodos se centra en el riesgo, la rentabilidad y el impacto. Y siempre lo ha hecho así. Eso significa que esta es una cuestión material cuyos extremos más azules abarcan toda su actividad.

El equilibrio entre la misión y la estrategia influye en el conjunto de acciones del banco, desde su estructura de gobierno –que favorece la misión– a su concentración exclusiva en inversiones sostenibles. Ser el “principal exponente de las finanzas responsables” y “desplegar nuestro propósito” son dos de los tres objetivos estratégicos principales de Triodos Bank y ambos hacen referencia explícita a su misión. El tercer objetivo estratégico, “un banco único” con solidez, capacidad de respuesta y un nuevo diseño, enlaza con el mantenimiento de una institución financiera a largo plazo, un principio básico de la banca con valores.

### Ser líderes de opinión

El análisis muestra que los grupos de interés creen que es importante que Triodos Bank actúe como líder de opinión. Asimismo, creemos que Triodos Bank debe jugar un papel importante en este sentido, como líder del sector de la banca y, en particular, porque de este modo podemos estimular el cambio en otros actores. Esto es así para las actividades que financiamos en sectores específicos y también para el debate sobre cómo mejorar el sistema bancario en servicio de la sociedad y los retos a los que nos enfrentamos, por ejemplo.

Nuestro papel a la hora de incluir un apartado específico sobre el sector financiero en el Acuerdo Climático holandés y el lanzamiento de los Principios de las Naciones Unidas para la Banca Responsable son ejemplos de ello.

Como pionero, Triodos Bank trata de ser un elemento catalizador del cambio en el sector bancario, más allá de sus actividades inmediatas de financiación de sectores sostenibles. Cambiar el sistema financiero para atender mejor a la gente, al tiempo que se cuida del medio del que dependemos es una labor esencial para nuestra misión, por eso se incluye como una cuestión material. Para lograrlo, tenemos que ser expertos en nuestro campo como entidad bancaria pero también como especialistas en la financiación de sectores sostenibles específicos. Por ese motivo, incluimos “conocimiento de los sectores”, además de “ser expertos en finanzas sostenibles”, dentro del extremo más azul de esta cuestión.

En 2019, esto se tradujo, por ejemplo, en la publicación de dos documentos de nuestra visión (*Vision Papers*) sobre “Energía y clima” y “Alimentación y agricultura”. También participamos en mesas de debate del Parlamento holandés sobre estas cuestiones y el papel del sector financiero. A nivel europeo, participamos en debates sobre un plan de acción de finanzas sostenibles, específicamente en relación con la taxonomía.

El tercer área de impacto clave de nuestra estrategia es la inclusión social, que constituye en sí misma una cuestión material independiente.

Nuestro trabajo sobre esta cuestión está dirigido por el economista jefe de Triodos Bank y un reducido equipo de las oficinas centrales, así como por la alta dirección de las operaciones nacionales del banco y Triodos Investment Management. La mayoría de los recursos destinados a esta labor se materializan en forma de tiempo dedicado, normalmente mediante intervenciones como portavoces y colaboraciones en grupos de trabajo y asociaciones. El economista jefe realiza una evaluación organizada de forma centralizada a partir de los datos aportados por las entidades de Triodos Investment Management y comunicados a una amplia base de grupos de interés internos pertinentes. Con esta evaluación, en 2019 se recabó información para formular la estrategia “Cambiar las finanzas” que se utilizará en 2020 y años posteriores.

Nuestro papel en la creación de un programa internacional para contabilizar la huella de carbono de los préstamos y las inversiones, así como una participación activa en la formulación de los Principios de las Naciones Unidas para la Banca Responsable, ambas durante el ejercicio, son ejemplos de ello.

### Relaciones 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 sean erróneos, sino porque facilita el trabajo con los clientes cuando surgen problemas. Se trata de algo especialmente cierto e importante en el caso de la banca con valores, que colabora estrechamente con las personas a las que ofrece financiación y los sectores en los que trabajan. Además, como banco con grupos de interés, no accionistas, esta cuestión y nuestro impacto se aplica también a clientes particulares de todo tipo. Como parte de este enfoque, nos centramos en mejorar la experiencia del cliente. Profundizar en nuestro enfoque de banca relacional

ha sido un objetivo estratégico principal y constituye una parte integral del modelo de Triodos Bank. Entre los indicadores de nuestro compromiso con esta cuestión están las *Net Promoter Scores*, un mecanismo para determinar lo positiva (o no) que consideran nuestros clientes su relación con Triodos Bank. También existe un mecanismo de queja para clientes de todo tipo.

### Productos con propósito

Creemos que debemos centrarnos en ofrecer productos que respalden el movimiento sostenible que queremos conseguir, como es el caso de nuestras hipotecas a particulares en algunos países en los que operamos, que animan a los clientes a mejorar la eficiencia energética de sus hogares ofreciendo un descuento en el tipo de interés si mejora la eficiencia medioambiental de su vivienda. Este año hemos incluido “motivar a los clientes” dentro del tema material de productos con propósito, ya que ambos están estrechamente relacionados. Los productos que ofrecemos sirven para promover o motivar actuaciones por parte de los clientes, tal como demuestra el ejemplo de las hipotecas. Estos productos incrementan nuestra importancia para los clientes y la sociedad. Esta cuestión se refiere a todos nuestros productos porque todos contribuyen al desarrollo de sectores sostenibles. En las páginas 41 y siguientes se pueden encontrar datos pormenorizados al respecto.

Los productos se crean y gestionan en el ámbito de las unidades de negocio por especialistas en los campos pertinentes. Las plataformas del Grupo también ofrecen un espacio para acordar nuevos productos importantes, intercambiar mejores prácticas y evaluar si funcionan o no entre las diferentes unidades de negocio. De este modo se garantiza que podamos responder a la demanda local con servicios y productos apropiados, ligados a nuestra misión. Y esa es la razón por la que los productos con propósito son una parte importante de nuestra labor estratégica para “desplegar nuestra misión”.

## Inclusión social

Inclusión social: la desigualdad de oportunidades divide cada vez más a la sociedad. Triodos Bank quiere centrarse en analizar el papel que las finanzas pueden y deben desempeñar a la hora de abordar este problema social. Por eso, Triodos Bank está intensificando sus esfuerzos para ayudar a poner en práctica la inclusión social, tanto para sus clientes y grupos de interés como para nuestra propia organización. Este último punto fue destacado como un tema particularmente relevante por los grupos de interés que esperan que seamos socialmente inclusivos como organización.

Compartimos también la importancia que nuestros grupos de interés otorgan a ayudar a que los clientes a los que concedemos financiación sean aún más sostenibles.

## Institución financiera resiliente

Ser una institución financiera resiliente es algo importante para todos los bancos y un principio explícito de la banca con valores. Sienta las bases necesarias para que los bancos con valores puedan causar un impacto positivo. Un enfoque de gestión del riesgo efectivo es un elemento esencial para garantizar la resiliencia a largo plazo de Triodos Bank.

El año pasado, incluimos como cuestiones materiales separadas “cartera más diversa” y “red europea”. Este año los hemos combinado dentro de la cuestión “Institución financiera resiliente”, puesto que se trata de aspectos estrechamente vinculados. Una cartera diversa ayuda a proteger al banco contra las disrupciones en un solo sector, por ejemplo aumentando su resiliencia financiera en el proceso. Al mismo tiempo, una red europea ofrece ventajas por tener acceso a oportunidades en varios mercados, la posibilidad de intercambiar mejores prácticas y conseguir economías de escala, además de evitar vulnerabilidades en caso de impactos perjudiciales en un solo mercado.

La resiliencia financiera es una cuestión que se destaca en muchas partes del informe anual, por ejemplo el capítulo de impacto y resultados financieros, de gestión del riesgo, y los apartados de cuentas financieras.

## Proteger datos de 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 puede contribuir a este objetivo. Los datos pueden utilizarse para comprender mejor el mundo que nos rodea y a las personas que lo habitan. Este entendimiento puede utilizarse para evitar residuos, reducir costes y generar beneficios para la sociedad. Los datos ayudan a Triodos Bank a convertirse en un banco mejor al optimizar su oferta de productos y servicios. Ayudan a descubrir o predecir los riesgos y el fraude 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 sus clientes y empleados. Por eso se compromete a respetar la privacidad y a garantizar la protección de los datos.

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

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

- que los datos son valiosos, por lo que Triodos Bank tiene la obligación de mantenerlos de manera exacta, segura y confidencial.

Además de los asuntos abordados aquí, también publicamos una completa Política de Protección de Datos, titulada “Respetamos la privacidad y protección de los datos personales” que publicamos en [www.triodos.com/download-centre](http://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 y para el banco. Tal circunstancia podría reflejar la satisfacción existente en torno a la política salarial de Triodos Bank y sugiere una comprensión adecuada de la misma. Triodos Bank no ofrece bonus y la diferencia entre el salario medio y el salario más alto es relativamente pequeña. Para más información sobre nuestra política de remuneración y nuestros resultados como empresa responsable, consulte el informe social.

## Empleador responsable

Como empleador responsable que somos, el compromiso de Triodos Bank es crear un entorno inclusivo y acogedor para todos. Una comunidad diversa de empleados contribuye positivamente a la eficacia, vitalidad y resiliencia de Triodos Bank. Este año, hemos incluido “la diversidad en la organización” - que era un tema material específico del informe del año pasado - dentro de la categoría de empleador responsable.

El papel de Triodos Bank como empleador responsable está gestionado por un Director de Recursos Humanos en la sede central y por especialistas en sus unidades de negocio que tienen la responsabilidad principal, y los recursos, para asegurar que la organización cumpla con su papel de empleador responsable. Sus esfuerzos se apoyan en una serie de políticas que definen esta labor, en particular en materia de remuneración, al tiempo que

existen mecanismos de reclamación en todos estos ámbitos. Las metas y objetivos se definen, a nivel de grupo, en el apartado de empleados del informe anual y en los planes locales de las unidades de negocio.

Las condiciones de empleo son las mismas para todos los empleados, de conformidad con la legislación nacional.

Triodos Bank se toma muy en serio la salud y la seguridad de sus trabajadores. Casi todas las oficinas cuentan con un comité de salud y seguridad. En cualquier caso, no se mide el porcentaje de empleados de trabajo representados en los programas de salud y seguridad.

## Compromiso con las comunidades

Al entablar directamente relaciones comerciales con emprendedores, clientes personales y titulares de certificados de depósito, Triodos Bank moviliza los depósitos e inversiones y los utiliza para financiar a emprendedores con valores. De esta manera, Triodos Bank cumple su misión de ser catalizador del cambio cultural, social y ambiental. Como tal, el compromiso con las comunidades es una cuestión material.

Los límites de este tema vienen definidos por los criterios positivos de financiación de Triodos Bank. Estos criterios, y el modelo de negocio en su sentido más amplio, aseguran que un porcentaje muy alto de sus operaciones implique un compromiso con las comunidades mencionadas. Este enfoque también garantiza que todos sus clientes prestatarios y sus empresas participadas se sometan a una evaluación social y ambiental. Sin embargo, como banco que no cuenta con una red de sucursales en la mayoría de los países en los que opera, estas comunidades no siempre son locales con respecto a nuestro negocio. Esa es también la razón por la que el banco no lleva a cabo programas importantes de desarrollo de la comunidad local.

Triodos Bank comunica los resultados de sus evaluaciones sociales, ambientales y culturales en sus informes anuales y en otros informes. Esta labor está respaldada por un plan de participación de los grupos de interés y se basa en una descripción detallada de los mismos, que incluimos en este capítulo.

Aunque Triodos Bank no cuenta con comités de consulta de la comunidad local por las razones arriba mencionadas, sí tiene un activo comité de trabajo en los Países Bajos y otros órganos de representación de empleados en su red de oficinas europeas. Asimismo, cuenta con un proceso de reclamaciones que le permite asumir sus responsabilidades ante terceros.

#### Organización que aprende

Ser “una organización que aprende” resulta muy importante para Triodos Bank y no se ha percibido con la misma relevancia por parte de nuestros grupos de interés. Para nuestra organización sigue siendo una importante prioridad estratégica, ya que creemos que el poder aprender colectivamente mejorará nuestra eficiencia y nuestra capacidad de acción. Este tema se amplía en mayor profundidad en el apartado dedicado a los empleados.

Como resultado de ello, no hemos identificado ninguna cuestión que resulte de gran importancia para una parte y sin embargo tenga una importancia muy baja para otra. Esto nos permite llegar a la conclusión de que las áreas de interés de Triodos Bank y de los distintos grupos de interés están muy en sintonía. Al mismo tiempo, nuestros grupos de

interés nos instan constantemente a que seamos pioneros en la financiación de iniciativas innovadoras y pioneras, para aumentar el impacto que generamos en la economía real. Cómo equilibramos esta ambición con ser una institución financiera responsable, la gestión del impacto, el riesgo y la rentabilidad determinan nuestra responsabilidad.

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

#### Proveedores sostenibles

Trabajar con proveedores sostenibles es un tema material para Triodos Bank. Nos da la posibilidad de ampliar nuestro impacto positivo a través de estas importantes relaciones. Analizamos más a fondo este tema y el impacto que genera en el apartado medioambiental del capítulo del Comité Ejecutivo de este informe.

Más información sobre cómo interactúa Triodos Bank con sus grupos de interés en [www.triodos.com/stakeholders](http://www.triodos.com/stakeholders).

# 76%

de nuestros activos está en la economía real

## Objetivos estratégicos

En el cuadro que figura a continuación se presentan los principales objetivos estratégicos de Triodos Bank para 2019 y se detallan los progresos realizados al respecto. El indicador de desarrollo “a simple vista” ofrece una orientación sobre los avances conseguidos con respecto a cada objetivo de 2019. Esta evaluación se basa en el criterio profesional y en la opinión de los empleados que tengan una visión general sobre estos temas.

A continuación de dicho cuadro se incluyen los objetivos estratégicos para 2020. Esta información refleja algunos de los temas clave derivados del análisis de materialidad y que son prioritarios para Triodos Bank y sus grupos de interés.

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

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Mejorar la satisfacción del cliente a través de procesos más sencillos y rápidos, lo cual incluye una mejor puntuación NPS ( <i>Net Promoter Score</i> ). Mejorar la eficiencia mediante la reformulación del diseño de nuestra operativa de negocio, en el marco de ámbitos como la digitalización de áreas clave de nuestras actividades principales.	Seguimos digitalizando nuestros procesos principales con clientes para que sean totalmente claros, con un diseño adecuado y más orientados al cliente. Aparte de estas inversiones, también estamos intensificando y ampliando nuestras actividades continuas de mejora de procesos, centrándonos en integrar la dirección total en los procesos principales de la organización usando metodologías Lean. Según nuestras previsiones, estos progresos incrementarán en el futuro nuestras puntuaciones <i>Net Promoter Scores</i> (comunicadas de manera más pormenorizada a continuación).	●●○
Aumentar la capacidad de adaptación al cambio en nuestro negocio mediante la adopción de formas más ágiles de trabajo: con un menor tiempo de lanzamiento al mercado para abordar los riesgos y oportunidades emergentes.	Desde el inicio de 2019, la mayor parte del cambio en las actividades se ha producido gracias a equipos multidisciplinares de todo el grupo, que lo consiguieron de formas novedosas y ágiles centrándose en ámbitos de mejora concretos. Iniciamos la transición a esta nueva forma de trabajar con siete ámbitos, que representan cerca del 80% de nuestra cartera de cambio total.	●●○

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

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Mejorar la rentabilidad a través de la optimización financiera y comercial: mejorar la generación de ingresos, impulsar el crecimiento de los préstamos más rentables, servicios de transacciones con coste cero y una mayor diversificación de las fuentes de capital y financiación.	Hemos analizado el crecimiento potencial de sectores más rentables. Se han puesto en práctica una planificación y dirección controladas para obtener más información sobre la rentabilidad y uso del capital. En lo que al grupo se refiere, estamos disminuyendo la dependencia de los ingresos por intereses aumentando las actividades de distribución de fondos de inversión. Hemos comenzado en Alemania, con la distribución de fondos de inversión de otras entidades que cumplen nuestros criterios. Hemos creado un RMBS (del inglés "Retained Residential Mortgage-Backed Security", título respaldado por hipotecas residenciales mantenidas), a partir de la cartera de hipotecas de Triodos Bank Holanda. Esta estructura nos permite mayor flexibilidad en nuestra estrategia de financiación de la liquidez.	●●○
Seguir manteniendo el control reduciendo la complejidad y prestando mayor atención a las principales áreas de riesgo.	Se aprobó el "Informe de Control Interno" en una unidad de negocio y en el ámbito del grupo. Se han detectado y mitigado (en parte) las principales deficiencias de control. Se han identificado y aplicado mejoras de gobierno relacionadas con el cumplimiento. En concreto, hemos comenzado a redoblar esfuerzos en las áreas de delitos financieros para evitar este tipo de riesgo. Hacemos hincapié en la introducción de controles uniformes y en una mejor supervisión de las actividades de primera línea. Por último, se están simplificando y estandarizando los procesos principales para reducir el riesgo de cumplimiento y mantener el control.	●●○

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Empoderar a la plantilla y a la alta dirección: crear datos de referencia para 2019, de modo que en los próximos años podamos conseguir unos niveles más altos de satisfacción entre todas las personas que trabajan en con respecto a la eficiencia y al empoderamiento.	Se realizó una encuesta entre la plantilla del grupo. Uno de los resultados fue que la eficiencia sigue preocupando seriamente a muchas de las personas que trabajan en el banco. Para resolver este problema, se han puesto en marcha varios proyectos encaminados a capacitar a los equipos, con el objetivo de que puedan innovar, adaptarse y generar valor para aumentar su eficiencia. Puede encontrarse más información sobre la encuesta a la plantilla en el Informe social.	●●●

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

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

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Aumentar nuestra relevancia de cara a los clientes y la sociedad, a través de nuestra gama de "productos con propósito" y centrándonos en nuestras áreas clave de impacto, es decir, "energía y clima", "alimentación y agricultura" e "inclusión social" - ayudando a nuestras comunidades a comprender mejor y a ampliar su impacto individual y nuestro impacto colectivo.	En 2019 no se efectuó una revisión de los productos y servicios basada en la visión "productos con propósito" porque se dio prioridad a proyectos ineludibles.  Sin embargo, respecto a las áreas clave de impacto, publicamos artículos de opinión sobre "energía y clima" y "alimentación y agricultura", para respaldar y ampliar información y contenido importante, orientar nuestras actividades comerciales y proporcionar una referencia clara para la evaluación y creación de productos con propósito.	●○○

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Implantar nuestra nueva metodología de evaluación del impacto a través de nuestra cartera de préstamos, mejorando aún más la comprensión del impacto dentro de la organización y nuestros clientes (ahorradores y prestatarios) y en el conjunto de los grupos de interés. Nuestro objetivo es evaluar todos los préstamos -que actualmente están siendo objeto de su revisión anual- para finales de año e informar sobre el impacto de nuestros resultados y desarrollar aún más nuestra medición de emisiones de carbono en Triodos Bank y promover su adopción en nuestra organización.	Hemos desarrollado y aplicado el Impact Prism de Triodos Bank, una herramienta para conocer el impacto de forma más sistemática. El Prisma ofrece información específica sobre el valor de sostenibilidad de un préstamo o inversión y su capacidad para lograr impacto positivo en el futuro. Informamos de la huella de carbono de nuestros préstamos e inversiones por primera vez en el Informe Anual de 2018 (publicado en la primavera de 2019). Durante el año también contribuimos al avance de una contabilidad de carbono, colaborando en la creación de un programa con financiación internacional destinado a fomentar una adopción mucho más generalizada de dicha contabilidad en todo el mundo.	●●○
Mantener una rentabilidad satisfactoria de nuestras unidades de negocio principales mediante un análisis pormenorizado de estas y la optimización comercial y financiera.	En 2019, se dio prioridad a la obtención de datos más detallados sobre la rentabilidad de nuestras actividades de préstamo, teniendo en cuenta nuestro apetito de riesgo respecto al capital.	○○○
Aumentar la proporción de ingresos por comisiones en todo el grupo procedentes de la distribución de fondos de inversión y de la gestión de fondos.	Con respecto a las ventas y distribución de fondos de inversión, estamos aumentando nuestra capacidad comercial. En 2019, nos expandimos a Alemania, Italia y Austria. En cuanto a gestión de fondos, hemos trabajado para conseguir un cambio, pasando de ofrecer muchos temas combinados en un reducido número de fondos a ofrecer solo unos cuantos temas a través de muchas soluciones posibles. A partir de dicha decisión estratégica, hemos puesto en marcha dos nuevos fondos.	●●○

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

## Un líder en finanzas responsables: liderando con el ejemplo; innovando en la financiación para generar impacto

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Impulsar un verdadero cambio en el sistema financiero hacia una mayor sostenibilidad a través de nuestras actividades y compromiso, asumiendo nuestro papel como líderes en finanzas responsables para motivar a otros actores.	<p>Hemos realizado actividades en varios países para promover la conexión del sector financiero con las necesidades económicas y los desafíos de la sociedad. En España, participamos en la COP25 y colaboramos en la firma de un compromiso de todo el sector bancario con el Acuerdo de París.</p> <p>Por otro lado, participamos de forma relevante en la promoción de metodologías para informar del impacto o medirlo, como el TCFD (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures), que ofrece un marco para la realización de evaluaciones basadas en riesgos financieros relacionados con el clima. Desempeñamos un papel principal en la creación de la plataforma PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), una metodología para poder valorar las carteras de préstamos e inversiones en materia de emisiones de carbono (descrita anteriormente). Asimismo, nos hemos posicionado respecto a la creación de una representación del impacto climático de los sectores económicos, con el fomento de una taxonomía internacional y de su uso.</p> <p>Por último, estamos colaborando activamente con los responsables políticos respecto a normas en materia de capital del Reglamento sobre Requerimientos de Capital (CRR).</p>	●●●

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
<p>Aumentar y aprovechar nuestro impacto a largo plazo; explorando cómo financiar nuevos modelos de negocio, desarrollando nuevas actividades de emprendimiento, estableciendo alianzas con terceros y/o financiadores externos, y catalizando cuestiones emergentes de sostenibilidad a través de donaciones.</p> <p>Crear y potenciar actividades de negocio en todo el grupo que generen un impacto adicional y contribuyan potencialmente a la rentabilidad futura a largo plazo.</p> <p>Desarrollar nuestra conciencia sistémica y externa: aportando ideas, socios externos y planteamientos de futuro a nuestra organización.</p>	<p>En 2019, pusimos en marcha una nueva entidad de negocio, en paralelo a Triodos Bank y a Triodos Investment Management. Se trata de Triodos Regenerative Money Centre (TRMC), con unos fondos totales bajo su gestión próximos a los 80 millones de EUR. Su objetivo es prestar, invertir o donar dinero con el cometido principal de posibilitar iniciativas pioneras y transformadoras en ámbitos a los que, por distintos motivos, los productos bancarios y de inversión no pueden atender por ahora.</p>	●●○

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

### Objetivos estratégicos para 2020

Los Objetivos Estratégicos que indicamos aquí se derivan de nuestro plan estratégico 2019-2021. En general, nuestra intención es transformar y avanzar en tres niveles, a los cuales denominamos nuestros Temas Estratégicos:

- internamente, a nivel de organización: a través del enfoque “One Bank” (Un solo Banco): con solidez, capacidad de respuesta y un nuevo diseño
- a través de nuestra relación e interacciones con los clientes y grupos de interés: *desplegar nuestro propósito*: comprometiéndonos con el cliente; activando nuestras comunidades
- externa y sistémicamente, a través de nuestra capacidad de influencia más allá de nuestra organización: *un líder en finanzas responsables*: liderando con el ejemplo; innovando en la financiación para generar impacto.

Dentro de estos tres Temas Estratégicos, se han identificado un total de 10 objetivos clave que son apoyados por una serie de iniciativas y que se basan en los progresos realizados en 2019. A continuación se explican con más detalle estos Temas Estratégicos y se mencionan los principales objetivos pertinentes.

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

Mejorar nuestro modelo operativo actuando como un solo banco, mejorando la experiencia del cliente y nuestra capacidad de respuesta a sus necesidades mediante procesos unificados y con soporte digital, consiguiendo así un cambio importante en la eficiencia y el control.

Hemos identificado los siguientes cuatro objetivos clave en este Tema.

- Mejora del modelo de negocio, que incluye, entre otras cuestiones, la intensificación de la gestión para hacer crecer los préstamos rentables y disminuir nuestra dependencia de los tipos de interés, haciendo más hincapié en los ingresos por comisiones;

- Optimización operacional, por ejemplo, combinando iniciativas en torno a la experiencia del cliente con el aumento de la eficiencia y los requisitos de conocimiento del cliente;
- Optimización financiera mediante el ajuste de nuestra liquidez y posición de capital;
- Mejora de la gestión del riesgo mediante una reducción de la complejidad en combinación con un enfoque integral y más completo del riesgo.

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

Llevar el propósito a nuestras propuestas con clientes, conectándolas más explícitamente con nuestro impacto y, de este modo, permitir que los clientes y las comunidades tomen medidas para materializar dicho impacto. Convertirse en la plataforma de finanzas sostenibles de referencia, ofreciendo nuestros productos con propósito y soluciones de inversión de impacto, pero también productos cuidadosamente seleccionados de otros proveedores.

Los tres objetivos clave que hemos especificado son:

- Convertirnos en la plataforma de finanzas sostenibles de referencia para mejorar nuestra relevancia, por ejemplo, proporcionando a los clientes información relevante y sobre la que se pueda actuar en relación con nuestros temas de impacto: Energía y Clima, Alimentación y Agricultura, o Inclusión Social;
- Poner en práctica nuestro propósito a través de productos que nos permitan mejorar nuestra relevancia y diferenciación, entre otras medidas, comenzando a ofrecer fondos de terceros junto con nuestros fondos de gestión de inversiones;
- Potenciar una comunidad de trabajadores más resiliente y vibrante, entre otros elementos, promoviendo aún más una cultura de efectividad del cambio, dotando a la organización de las habilidades necesarias e incorporándolas al desarrollo de nuestra base directiva.

## Un líder en finanzas responsables: liderando con el ejemplo; innovando en la financiación para generar impacto

Asumir un papel de liderazgo en la transición del sistema financiero, pasando de ser un proveedor de nicho a ser uno de los máximos exponentes.

Hemos identificado los siguientes tres objetivos clave como parte de este Tema:

- Promover iniciativas locales e innovadoras con el potencial de convertirse en propuestas viables de negocio en el futuro;
- Convertir el Triodos Regenerative Money Centre en el área central de Triodos para aumentar y aprovechar nuestro impacto mediante el apoyo a iniciativas transformadoras y de vanguardia;
- Adoptar una postura activa para Cambiar las Finanzas mediante la participación activa y visible en el debate público para influir en el cambio del sistema financiero.

## Impacto y resultados financieros

A continuación incluimos los principales resultados obtenidos en 2019, desglosados en función de las divisiones de Triodos Bank, sus productos y servicios, su impacto y las previsiones para los próximos años. Dado que Triodos Bank consigue un equilibrio óptimo entre su misión y estrategia con su enfoque de valores, estos resultados combinan tanto elementos financieros como no financieros. Dichos elementos han sido diseñados para poder proporcionar una visión clara de nuestra misión y nuestros objetivos estratégicos y de cómo los llevamos a la práctica en 2019.

En 2019, Triodos Bank decidió aplicar un enfoque más avanzado del método del tipo de interés efectivo. El nuevo enfoque se aplicó con carácter retroactivo y ha dado lugar a cambios en los resultados del ejercicio anterior. El impacto en dichos resultados se describe y cuantifica con más detalle en el capítulo "Principios contables generales".

### Resultados financieros consolidados

En 2019, los ingresos de Triodos Bank aumentaron un 12% hasta situarse en los 292 millones de euros (2018: 261 millones de euros). Este aumento de los ingresos se consiguió a pesar de un entorno de bajos tipos de interés. Triodos Investment Management contribuyó a esta cifra con 51 millones de euros (2018: 39 millones de euros) incluido el efecto positivo extraordinario de la venta de una participación que generó unos ingresos adicionales de 5,4 millones de euros netos. Los ingresos por comisiones en 2019 representaron el 36% (2018: 33%) de los ingresos totales, en línea con las previsiones.

El balance total de Triodos Bank aumentó un 11% hasta alcanzar los 12.100 millones de euros, gracias al crecimiento constante experimentado por los fondos depositados y al éxito de la ampliación de capital realizada durante el ejercicio en todas las

entidades del banco. El crecimiento previsto era de entre un 5% y un 10%.

El número total de clientes de Triodos Bank se incrementó un 1% hasta alcanzar los 721.000 clientes en la actualidad. En 2019 ajustamos la definición de clientes, lo que derivó en la reducción del número de clientes registrados en España. El exceso de liquidez llevó a una reducción del gasto en marketing durante el ejercicio. Esto, junto con el trabajo adicional para mejorar la calidad de los datos, dio lugar a un menor crecimiento de nuevos clientes.

El continuo crecimiento de los préstamos, depósitos y fondos propios a pesar de los bajos tipos de interés y bajas rentabilidades demuestra que el compromiso de Triodos Bank con la banca con valores sigue siendo relevante para las personas y las empresas que realizan una elección mucho más consciente al elegir su banco, así como la contribución sostenible que realizan con su dinero a la economía.

Los costes de explotación aumentaron un 11% hasta los 235 millones de euros (2018: 212 millones de euros) durante el ejercicio. Este incremento se debe fundamentalmente a que hemos aumentado el número de empleados que trabajan en temas de diligencia debida del cliente y blanqueo de capitales, y a inversiones en TIC en ese sentido. El plan de corrección creado en respuesta a la instrucción formal del DNB de 6 de marzo de 2019 avanza por buen camino. Los costes de personal, una parte de los cuales está relacionada con las iniciativas mencionadas, aumentaron un 11%, hasta los 134 millones de euros (2018: 121 millones de euros) como resultado del aumento de los EJC (empleados a jornada completa), debido a las inversiones en TIC y al cumplimiento de la normativa nueva y existente. Los costes en TIC se centran en ayudar a optimizar y estandarizar nuestro modelo de negocio. También se ha dotado una provisión en relación con la decisión de no crear una sucursal bancaria en Francia. Asimismo, los honorarios por asesores externos y

auditores siguieron siendo elevados, por un valor total de 10 millones de euros (2018: 11 millones de euros). Esto se ha debido principalmente a varios proyectos estratégicos, entre ellos la adaptación al Brexit y la transición a una nueva norma de información financiera (adopción de las NIIF en detrimento de los PCGA holandeses) lo cual se analiza más adelante en este capítulo. Los gastos de regulación externa, incluidos el sistema de garantía de depósitos, los impuestos a la banca y los costes de resolución alcanzaron los 14,4 millones de euros (2018: 12,1 millones de euros).

Triodos Bank ha mejorado y sigue mejorando su marco de control para hacer frente a las cambiantes regulaciones y al aumento de los requisitos de supervisión regulatoria. Ha sido necesario realizar importantes inversiones para obtener una licencia bancaria en el Reino Unido, en el contexto del Brexit, con unos costes totales estimados en más de 6 millones de euros en los últimos tres años. Tanto las inversiones estratégicas en el desarrollo del negocio en 2019, como los desarrollos en nuestra oferta de Acciones y Bonos de Impacto, generaron también un mayor crecimiento de los costes.

La ratio de gastos de explotación sobre ingresos se situó en el 80% (2018: 81%). Esta ratio se mantuvo en un nivel similar al del año anterior debido a la combinación de los gastos de personal, gobernanza y TI, a pesar de los continuos aumentos de eficiencia en el negocio. La presión regulatoria, los costes asociados con el Sistema de Garantía de Depósitos, las actividades de lucha contra el blanqueo de capitales, la creación de una filial en el Reino Unido en preparación para el Brexit, la transición a una nueva norma de presentación de información financiera (que se explica más adelante) y el aumento de los gravámenes fiscales en algunos países también han impedido que disminuya el ritmo de crecimiento de los gastos.

La mejora de nuestra eficiencia sigue siendo un área de interés clave para el banco. En particular, en este contexto hemos conseguido una rentabilidad razonable de los fondos propios durante el ejercicio, tal y como se detalla a continuación.

El beneficio antes de impuestos, deterioros de valor de préstamos y ajustes por valoración de participación en empresas aumentó hasta los 57,5 millones de euros (2018: 49,0 millones de euros). Los deterioros de valor de la cartera de préstamos y otras cuentas a cobrar ascendieron ligeramente hasta los 3,9 millones de euros (2018: 3,5 millones de euros). Esto representa un 0,05% de la cartera media de préstamos (2018: 0,05%). Este ratio histórico de deterioro relativamente bajo se ve influido tanto por la prudente gestión realizada como por el ciclo económico más amplio.

Hemos obtenido un beneficio neto de 38,8 millones de euros, lo cual representa un incremento del 12% (2018: 34,7 millones de euros) principalmente debido al crecimiento de los préstamos y de los fondos gestionados, además de incluir la contribución de algunas partidas extraordinarias. Triodos Bank obtuvo una rentabilidad de los fondos propios (ROE) del 3,4% en 2019 (2018: 3,3%), en línea con las expectativas.

A la vista del contexto actual en su sentido más amplio, se ha revisado el objetivo a medio plazo de Triodos Bank, estableciendo la rentabilidad de los fondos propios (ROE) entre el 3% y el 5% en las condiciones actuales del sector financiero europeo. Este objetivo debe percibirse como un promedio realista a largo plazo, dado el tipo de actividad bancaria que lleva a cabo Triodos Bank.

Triodos Bank sigue trabajando para mejorar su rentabilidad.

Preferimos seguir manteniendo una base de capital y un coeficiente de capital sólidos, y un superávit de liquidez sustancial. Como consecuencia de ello, se ejerce una presión adicional a la baja en el ROE.

El beneficio por acción (certificado de depósito), calculado en función del número medio de acciones en circulación durante el ejercicio de referencia, fue de 2,78 euros (2018: 2,69 euros), es decir un aumento del 3%. Los beneficios se han puesto a disposición de los accionistas (titulares de certificados).

Triodos Bank ha propuesto la distribución de un dividendo de 1,35 euros por acción (2018: 1,95 euros). Este dato supondría una ratio de dividendos (el porcentaje del beneficio total distribuido en forma de dividendos) del 50%. Nuestra política implica contar con una ratio de dividendos de entre el 50% y el 70%.

Triodos Bank amplió su patrimonio neto en 54 millones de euros, gracias a las campañas de emisión de nuevos certificados de depósito dirigidas principalmente a inversores minoristas lanzadas a lo largo del año en Holanda, Bélgica, España y Alemania.

Tras examinar las consecuencias jurídicas y económicas de la creación de una nueva sociedad dependiente en el Reino Unido, se hizo evidente que sería mucho más complejo y costoso administrar los certificados de depósito en el Reino Unido. Por tanto, lamentablemente Triodos Bank Reino Unido ha dejado de comercializar nuevos certificados de depósito a residentes del Reino Unido, incluida la emisión de nuevos certificados de depósito en el marco del plan de dividendos en acciones.

En general, ha aumentado el número de titulares de certificados de depósito en 2019. El crecimiento ha sido suficiente para cumplir los requerimientos de capital. El número de titulares de certificados de depósito se ha incrementado desde los 42.416 hasta los 44.401. Los fondos propios se han incrementado un 8%, desde los 1.112 millones de euros hasta los 1.200 millones de euros. En esta cifra se incluyen las entradas netas de capital y el beneficio neto acumulado. Debido al continuo crecimiento e internacionalización de Triodos Bank y en línea con la evolución de la presentación de informes en el sector bancario, Triodos Bank ha decidido cambiar su marco de información financiera, dejando de utilizar los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) holandeses y empleando en su lugar las NIIF con efecto a partir del 1 de enero de 2020.

El precio de los certificados de depósito de Triodos Bank (el Precio de Emisión) se basa en un modelo financiero que calcula el valor liquidativo de Triodos Bank, dividido por el número de certificados de depósito (valor liquidativo por certificado de depósito). Esto significa que, a partir del 1 de enero de 2020, el valor liquidativo de Triodos Bank se calcula de conformidad con las NIIF. Triodos Bank decidió que el Precio de Emisión calculado con arreglo a los PCGA holandeses debía ajustarse durante 2019 por el efecto estimado que las NIIF tendrían en el valor liquidativo de Triodos Bank y, por consiguiente, en el Precio de Emisión, a partir de la fecha del folleto más reciente publicado en ese momento. Por consiguiente, la compraventa de certificados de depósito se suspendió del 4 de junio al 3 de julio de 2019. Esto se hizo para obtener la aprobación de la autoridad supervisora de los Países Bajos sobre el nuevo folleto y poder calcular el nuevo Precio de Emisión teniendo en cuenta el efecto estimado de la transición prevista a 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. Debido a los cambios en los principios contables según los PCGA holandeses, el valor liquidativo comparativo a 31 de diciembre de 2018 se ha ajustado de 84 a 82 euros, de acuerdo con los nuevos principios contables.

Al cierre de 2019, la ratio de Capital Total y la ratio de Capital Común Tier 1 se situaban en el 17,9% (2018: 17,5%). Triodos Bank se ha fijado un objetivo de ratio de Capital Común Tier 1 de al menos el 16% en el actual contexto regulatorio.

### Resultados de Triodos Bank por unidad de negocio

Las actividades desarrolladas por Triodos Bank se dividen en dos áreas de negocio principales: banca personal y de empresas por un lado y Triodos Investment Management por el otro. El siguiente capítulo ofrece un resumen del trabajo que hemos desarrollado en 2019 en cada una de estas áreas, e incorpora una breve descripción de cada una de ellas, de los principales subsectores y de cómo han evolucionado durante el ejercicio, así como acerca de sus perspectivas de futuro:

- Banca Personal y Banca de Empresas, incluida Banca Privada Triodos, que representan alrededor del 69% del beneficio neto de Triodos Bank en 2019 (2018: 83%).
- Triodos Investment Management e Investment Advisory Services, que constituyen el 31% (2018: 17%) del beneficio neto global de Triodos Bank. Además, la Stichting Triodos Foundation recauda donaciones de sus clientes y los dona a iniciativas compatibles con las áreas clave de Triodos Bank. En 2019, la Stichting Triodos Foundation se integró en el nuevo Triodos Regenerative Money Centre. Otras fundaciones similares llevan ya en funcionamiento algún tiempo en Bélgica, Reino Unido y España y no son gestionadas por el Triodos Regenerative Money Centre.

El banco ofrece sus productos y servicios a inversores y ahorradores, lo cual permite a Triodos Bank financiar empresas y organizaciones, de nueva creación o ya existentes, que contribuyen a mejorar el medio ambiente o a crear valor social o cultural añadido. Más adelante detallamos la oferta de productos y servicios.

### Red europea de entidades (Banca Personal y Banca de Empresas e Instituciones)

Los servicios financieros con valores de Triodos Bank llegan a cientos de miles de empresas y clientes particulares de toda Europa, lo cual amplifica la importancia y el impacto de la banca ética y sostenible. Aunque todas las entidades de Triodos Bank comparten los mismos valores con sus clientes y empleados, existen diferencias importantes entre países en la forma de desarrollar el negocio. La legislación, los incentivos fiscales y el apoyo público a los planes de sostenibilidad a veces difieren considerablemente en los distintos mercados. La diversidad cultural, dentro de cada país y entre países, también influye en la forma de trabajar de cada entidad.

Las actividades de banca minorista han proseguido su senda de crecimiento en 2019 al tiempo que muchas personas y empresas sostenibles siguen eligiendo trabajar con Triodos Bank.

Triodos Bank en Holanda, Reino Unido, España y Bélgica contribuyeron a la rentabilidad del grupo de acuerdo con las expectativas positivas. Triodos Bank España dio un giro durante 2019 contribuyendo, una vez más, a la rentabilidad general del grupo. En Alemania, Triodos Bank siguió avanzando en 2019 y está cerca de conseguir una contribución positiva a la rentabilidad general del grupo. En el Reino Unido, se llevó a cabo una transición fluida para convertirse en una filial. Además, Triodos Investment Management realizó una importante contribución al grupo, como se describe con más detalle a continuación.

### Triodos Bank en Francia

Triodos Bank anunció su decisión de no establecer una sucursal bancaria en Francia en diciembre de 2019. Se espera que el entorno de tipos de interés persistentemente bajos y las crecientes exigencias regulatorias continúen durante un período de tiempo más largo en Francia y en el resto de Europa. Por lo tanto, Triodos Bank ha decidido no realizar la gran inversión necesaria para establecer una sucursal bancaria en Francia. Tras consultar con los órganos

representativos pertinentes, en enero de 2020 se tomó la decisión de cerrar la oficina intermediaria de París.

### Triodos Regenerative Money Centre (TRMC)

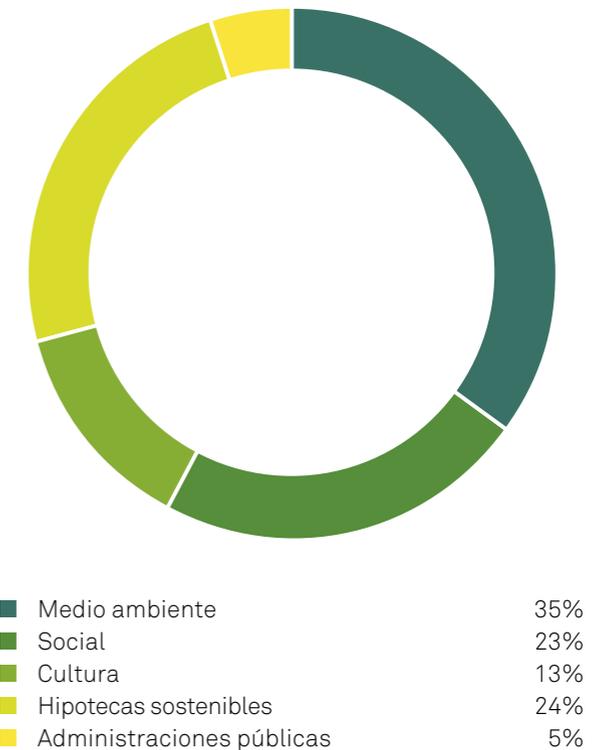
Durante 2019, se ha creado una nueva unidad de negocio, denominada Triodos Regenerative Money Centre (TRMC). Su objetivo principal es gestionar entidades no consolidadas que prestan, invierten o donan dinero, con el objetivo de hacer posibles iniciativas pioneras y transformadoras: la financiación del cambio transformador requiere el desarrollo de productos financieros combinados (y/o de mayor riesgo) así como donaciones.

La herencia y misión de Triodos nos sitúa en una posición fuerte y creíble para llevar nuestra visión a largo plazo al uso consciente del dinero en esta nueva área. El 1 de abril de 2019 comenzó a funcionar el Triodos Regenerative Money Centre (TRMC). Hemos elegido este nombre para hacer hincapié en el uso consciente del dinero y por su capacidad de “regeneración”.

La visión de este centro no es nueva en Triodos, pero le daremos un nuevo impulso y un mayor enfoque combinando varias actividades existentes y construyendo una línea de actuación sobre las diferentes cualidades del dinero que pongan de relieve un enfoque distintivo.

### Inversión crediticia

#### Cartera de crédito por sector en 2019



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

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

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

#### **Medio ambiente 35% (2018: 40%).**

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

#### **Sector social 23% (2018: 23%).**

Este sector incluye los préstamos concedidos a empresas sociales u organizaciones sin ánimo de lucro tradicionales, así como a empresas innovadoras que prestan servicios con claros objetivos sociales, tales como la vivienda social, el comercio justo, la integración de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social y las instituciones sociosanitarias.

#### **Cultura y ocio 13% (2018: 13%).**

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

#### **Hipotecas sostenibles para particulares 24% (2018: 21%).**

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

#### **Administraciones públicas 5% (2018: 3%).**

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

#### **Préstamos totales**

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

El objetivo de Triodos Bank consiste en dedicar al crédito a proyectos sostenibles entre el 75% y el 85% del total de los fondos depositados. El crecimiento total de la cartera de préstamos se situó en 939 millones de euros (+13%). Esa cifra incluye el aumento de la cartera de hipotecas concedidas a particulares en 472 millones de euros (+31%). El aumento de los créditos concedidos a empresas fue del 6% (2018: 13%). La coyuntura de bajos tipos de interés anima a los clientes a refinanciar sus deudas a tipos más bajos y amortizar sus líneas de crédito anticipadamente. Estas dos tendencias se mantuvieron en 2019 y han presionado a la baja los márgenes por intereses. El deterioro de la cartera de crédito y otras cuentas a cobrar aumentó ligeramente, hasta alcanzar los 3,9 millones de euros (2018: 3,5 millones de euros), lo cual representa un 0,05% de la cartera de crédito media (2018: 0,05%). Esta ratio histórica de deterioro relativamente bajo se ve influida tanto por la prudente gestión realizada como

por las circunstancias económicas relativamente positivas registradas en 2019. La relación entre la cartera de crédito total y el importe total de depósitos de clientes fue del 77% en 2019 (2018: 76%).

La competencia entre los bancos en el mercado de préstamos fue significativa en 2019. Los bancos principales adoptan cada vez más la sostenibilidad como una oportunidad de negocio y compiten agresivamente para aprovechar las oportunidades de préstamo disponibles.

#### **Depósitos de clientes**

Cada vez más gente quiere usar su dinero conscientemente para lograr un cambio positivo realizando depósitos 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 medio ambiente y la cultura.

Triodos Bank presenta una gran variedad de productos financieros con el fin de cumplir con su objetivo de ofrecer servicios que permitan a los clientes participar en la transición hacia las finanzas sostenibles.

Durante 2019, se llevó a cabo un estudio detallado entre clientes minoristas y empresas en todo el grupo, utilizando la metodología Net Promoter Score (NPS). Esta técnica es ampliamente utilizada en todo el sector empresarial para medir la satisfacción del cliente. Se basa en preguntar a los clientes si recomendarían Triodos Bank a un amigo o compañero de profesión.

La puntuación NPS de Triodos Bank en todo el grupo minorista es de 28 (2018: 25). Esta cifra es una NPS global para todos los indicadores y es muy superior a la puntuación media de la gran banca. La cifra equivalente para los clientes de empresas es de

12 (2018: 20). Los principios de Triodos Bank como banco sostenible son la razón principal por la que recomendar nuestro banco, según el estudio. 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, por lo que Triodos Bank puede medir continuamente y obtener mejores conocimientos sobre las opiniones de sus clientes.

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

Al ofrecer a nuestros ahorradores, en algunos países, la oportunidad de donar una parte de los intereses que perciben a entidades sin ánimo de lucro, todos los años el banco apoya a fondo perdido a un número importante de estas entidades. En 2019, 290 organizaciones (2018: 269) percibieron de esta forma donaciones por un importe total de 62 millones de euros (2018: 61 millones de euros). El entorno de bajos tipos de interés y los bajos tipos aplicables a las cuentas de ahorro hacen que resulte más difícil, e incluso a veces imposible, que algunos clientes puedan donar parte de los intereses que reciben.

#### **Perspectivas de Banca Personal y Banca de Empresas e Instituciones**

Estimamos un crecimiento más moderado del balance de Triodos Bank, así como mantener una ratio saludable de préstamos sobre depósitos y nos proponemos incrementar ingresos por comisiones y realizar un esfuerzo adicional en el ámbito de las actividades de inversión.

El banco se centrará en la rentabilidad, el impacto y la diversificación de la cartera de crédito. En este contexto, pondremos el foco en aquellos préstamos

que reflejen los esfuerzos de Triodos Bank para financiar a los referentes en su campo: los emprendedores que desarrollarán los sectores sostenibles del futuro. Seguiremos enfrentándonos a un importante desafío debido a los bajos tipos de interés y el aumento de los costes regulatorios. Pese a todo, existen importantes oportunidades para Triodos Bank como principal exponente de las finanzas responsables. Con una estrategia de crecimiento controlada, nuestro objetivo es tener el máximo impacto posible y obtener beneficios estables.

### Triodos Investment Management

Las inversiones en los mercados de capitales se realizan a través de los fondos de inversión o de las instituciones de inversión colectiva que son gestionadas por Triodos Investment Management, sociedad íntegramente participada por Triodos Bank.

Triodos Investment Management es responsable de 16 fondos, destinados tanto a inversores minoristas como institucionales. Los fondos de inversión Triodos invierten en áreas 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 específicos y la mayoría de ellos celebran sus propias juntas generales anuales.

### Evolución en 2019

En el mercado de inversiones de 2019 se produjeron dos éxitos notables: los grandes gestores de activos vieron crecer aún más sus activos bajo gestión, y la inversión de impacto como estrategia de nicho ganadora, basada en la creciente demanda de los inversores que aspiran a invertir con un impacto positivo. Triodos Investment Management se benefició claramente de esta tendencia y logró un aumento general de los activos bajo gestión del 18% (2018: 21%) hasta los 5.000 millones de euros.

Esto representa un crecimiento significativo, pese a una disminución de los activos gestionados de 102 millones de euros, como resultado del cese de las actividades de Triodos Vastgoedfonds. Las entradas netas de fondos se han situado en el 11%. En general, los fondos de inversión ganaron el 8% de su valor tras los movimientos de la bolsa en 2019. El año fue también muy rentable para Triodos Investment Management. La venta de una participación en el Centenary Bank de Uganda, que generó ingresos adicionales, provocó un efecto positivo de 5,4 millones de euros sobre el beneficio neto.

En 2019, Triodos Investment Management se centró principalmente en la ejecución de estrategias, más concretamente en ser el gestor de activos preferido por los inversores que buscan soluciones para construir carteras de inversión con impacto. De este modo, Triodos Investment Management seguirá siendo competitivo en un entorno externo cada vez más exigente, al tiempo que se mantiene fiel a su objetivo de lograr un impacto positivo. Para hacer realidad esta ambición, Triodos Investment Management llevó a cabo un proceso de desarrollo empresarial optimizado, nombrando un jefe de Desarrollo de Productos y reforzando su enfoque en la resolución de los retos de los inversores.

Además, Triodos Investment Management amplió sus actividades en los mercados existentes y nuevos, por ejemplo, aumentando su exposición y capacidad comercial en Bélgica, Alemania e Italia. También lanzó dos nuevos fondos mixtos con impacto, completando la gama de fondos que invierten en acciones y bonos cotizados.

2019 fue también un año de cambios, tanto desde el punto de vista de la gestión como desde el punto de vista operacional.

En primer lugar, Jacco Minnaar asumió el cargo de presidente del Consejo de Administración a partir del 1 de enero, recogiendo el testigo de Marilou van Golstein Brouwers, que dejó Triodos Investment Management el 1 de abril de 2019.

Asimismo, un acontecimiento importante de 2019 fue el proceso para poner fin a las actividades de Triodos Vastgoedfonds. Durante la junta general extraordinaria celebrada el 17 de diciembre de 2018, los accionistas del fondo votaron a favor de la propuesta del Consejo de poner fin a las actividades del fondo. En el tercer trimestre de 2019, Triodos Investment Management vendió con éxito la cartera de Triodos Vastgoedfonds e hizo un importante pago provisional a los accionistas del fondo. La conclusión de las actividades del fondo, incluido un pago final a los accionistas, se ejecutó a principios de 2020.

Por último, también se produjo un cambio importante en los fondos Triodos Renewables Europe Fund y Triodos Organic Growth Fund. Ambos fondos estaban inicialmente domiciliados en Luxemburgo y se trasladaron a los Países Bajos durante el año. Aunque los fondos permanecen sin cambios, la reubicación requirió la aprobación de los accionistas del fondo. Una gran mayoría de accionistas optó por el traslado a los Países Bajos y por seguir invirtiendo en los fondos.

### Perspectivas para Triodos Investment Management

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

En 2020, el foco estratégico de Triodos Investment Management seguirán siendo los inversores minoristas a través de distribuidores, los particulares con un elevado patrimonio, las plataformas de gestión patrimonial familiar y los inversores parcialmente institucionales. En vista de que los inversores institucionales buscan cada vez más oportunidades de inversión con un impacto

positivo, Triodos Investment Management se centrará aún más en los mandatos de gran impacto en 2020. Y, en el contexto de su objetivo de aumentar aún más su impacto y potenciar los activos gestionados, TIM aspira a ampliar su estrategia de distribución internacional añadiendo nuevos mercados europeos a su red, por ejemplo los Países Nórdicos.

Triodos Investment Management seguirá apostando por el crecimiento y el desarrollo mediante la expansión de los fondos ya existentes y también a través de la creación de nuevas soluciones de inversión de impacto.

### El impacto de nuestras finanzas

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

Si bien consideramos que el impacto es un cambio que puede generar un resultado positivo o negativo para las personas o el planeta, definimos la financiación de impacto de manera positiva y, específicamente, como la dirección que aportamos a los recursos para que beneficien a las personas y al medioambiente a largo plazo. Tratamos de lograr el mayor impacto positivo posible sólo financiando e invirtiendo en empresas sostenibles y entidades que están en transición hacia enfoques sostenibles. Como consecuencia de este trabajo, Triodos Bank proporciona rentabilidades financieras y no financieras a sus distintos grupos de interés. Con el tiempo queremos mejorar nuestra comprensión del impacto y sus múltiples dimensiones, así como la de nuestros grupos de interés, ya que esto fomentará y apoyará la consecución de un cambio positivo más profundo.

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

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

En 2019, integramos una herramienta de gestión del impacto en todas las oficinas de Triodos Bank en Europa y comenzamos este proceso en Triodos Investment Management. Esta herramienta, denominada Triodos Bank Prism, nos permite entender, supervisar y ayudar al negocio a dirigir el impacto de una manera más deliberada. Proporciona información sobre el valor de sostenibilidad de nuestros proyectos y constituye un mecanismo para analizar las oportunidades existentes para aumentar el impacto de los clientes y proyectos a los que financiamos, al tiempo que incluye un informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Durante el año ampliamos el alcance del proyecto para incluir métricas específicas del sector, por ejemplo para el sector de la energía y el clima. Estas métricas, que se derivan de un documento de visión también publicado durante 2019, se aplicarán a principios de 2020. Tenemos la intención de informar de los resultados de este trabajo el año próximo, cuando el sistema se haya integrado de forma más completa.

### Reporte de impacto

Triodos Bank pretende ser líder del sector financiero en el reporte de su impacto. Nuestra atención principal va dirigida a gestionar el impacto de forma que se mejore la calidad de vida de las personas y se

comunique este impacto a los grupos de interés. Como parte de este trabajo trabajamos a nivel internacional, nacional y sectorial.

A nivel internacional, colaboramos con la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV) con la utilización de un Baremo para el reporte.

La Alianza Global para una Banca con Valores ha desarrollado dicho baremo a través de un enfoque estructurado que permite capturar la visión, estrategia y resultados de cualquier banco en este ámbito. 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. El objetivo de este baremo es mejorar el enfoque del sistema financiero a la hora de aportar valor a la sociedad. Se pueden encontrar los datos cuantitativos del impacto de Triodos Bank, según aparece en el baremo de la GABV, en el anexo correspondiente.

También utilizamos una serie de marcos para informar sobre nuestra actividad de impacto, tanto en la ejecución como en la presentación de información al respecto. Entre ellos figuran la GRI (Global Reporting Initiative), el IIRC (International Integrated Reporting Council), la PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), B Corp y el IMPF (Impact Management Project Framework).

Este enfoque es más maduro aún en el caso de Triodos Investment Management. Durante el año, sus Informes de Impacto de 2018 ganaron el premio al mejor informe ESG en la categoría de pequeños a medianos gestores de fondos y activos.

### Descarbonizar la economía: cómo entender nuestra aportación

Triodos Bank apoya la transición inclusiva y sostenible de nuestras economías y nuestra sociedad de acuerdo con el objetivo del Acuerdo de París sobre el Clima de limitar el aumento de la

temperatura desde los niveles preindustriales a 1,5 °C. En nuestra opinión, dicha transición es una responsabilidad compartida de administraciones, empresas, entidades financieras, ONG y ciudadanos.

Ante tal coyuntura, en 2015, durante la 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. Si bien las emisiones GEI incluyen más que el carbono, en este capítulo utilizamos este último concepto como abreviatura de las emisiones GEI. La iniciativa puso en marcha la plataforma PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), una colaboración entre instituciones financieras holandesas que consideramos ha dado lugar a la única metodología del mundo capaz de contabilizar las emisiones de carbono desarrollada por instituciones financieras para instituciones financieras. Esta metodología se presentó por primera vez en noviembre de 2017 y Triodos Bank la implementó en 2018. Este año hemos ampliado el alcance de nuestra contabilidad de carbono al 100% de nuestros préstamos e inversiones de fondos y hemos mejorado la calidad de los datos en algunos sectores. Además, seguiremos profundizando en este trabajo en 2020, como copresidente de la plataforma PCAF en los Países Bajos.

Continuaremos colaborando en el futuro con los socios de PCAF, así como con otros especialistas en este campo, para ajustar los modelos utilizados. Es importante señalar que en 2019 la metodología PCAF se convirtió en un programa financiado a nivel global, cuyo objetivo es aumentar sustancialmente el número de instituciones financieras que utilizan la metodología. La iniciativa, que se puso en marcha durante la Semana del Clima de Nueva York, pasó a denominarse Partnership for Carbon Accounting Financials. Triodos Bank desempeñó un papel de catalizador en estos avances al trabajar con nuestros colegas de la Alianza Global para una Banca con Valores, para garantizar que 28 de ellos se comprometieran a empezar a evaluar sus

emisiones de carbono en un plazo de tres años. A finales de año, un total de 57 instituciones habían acordado utilizar el enfoque PCAF y este número va en aumento.

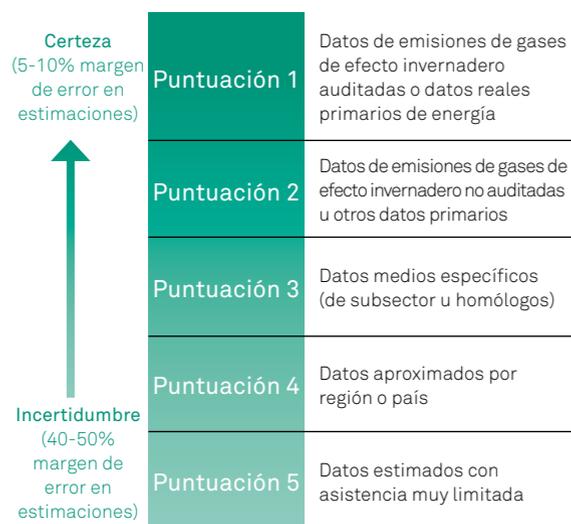
Puesto que nuestro impacto principal en la economía y la sociedad procede de nuestros préstamos e inversiones, este planteamiento armonizado para medir las emisiones de carbono se centra en valorar el impacto en el clima o la huella de carbono de los préstamos y las inversiones. Al hacer un recuento de las emisiones de carbono, las instituciones pueden informar de manera transparente del impacto que provocan sobre el clima y, en última instancia, emplear dicha información para fijar objetivos relacionados con él y orientar sus inversiones hacia una economía con bajas emisiones. Hasta la fecha no existe una metodología para que la industria financiera establezca objetivos con base científica. Pero eso cambiará en 2020, y esperamos establecer objetivos para sectores clave gracias a esta metodología. De este modo, los bancos y el sector en general pueden llevar un seguimiento de las emisiones de carbono para compararse con otras instituciones y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas ante los grupos de interés.

### Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones

Por segundo año hemos colaborado con Navigant, una importante consultora de gestión energética y climática, para evaluar las emisiones de carbono de Triodos Bank. Hemos aumentado los activos evaluados con la metodología PCAF, de alrededor del 68% de nuestros préstamos e inversiones de fondos directos en 2018 al 100% en 2019. Sin embargo, una consecuencia de la inclusión de todos los sectores es la disminución general de la calidad de los datos. No obstante, los niveles de calidad de datos de algunos sectores han aumentado de año en año.

Los lectores que deseen conocer datos más pormenorizados podrán encontrar en nuestro sitio web un informe sobre cómo se aplicó el criterio PCAF a esta cartera.

También hemos puntuado la calidad de los datos sobre la huella de carbono de nuestros sectores de préstamo e inversión, con valores de 1 a 5 en cada sector:



Calculamos la siguiente huella de carbono aplicando la metodología PCAF a la cartera cubierta. Asimismo, aplicamos un enfoque de atribución. Esto significa que calculamos las emisiones en función de la proporción de nuestra financiación en un proyecto o en el balance de situación de los clientes. Las emisiones de gases invernadero se miden en toneladas de CO<sub>2</sub>eq y se clasifican en:

- Emisiones generadas: emisiones de gases invernadero derivadas de varias actividades económicas. Se refiere al dióxido de carbono emitido a la atmósfera.
- Emisiones evitadas: emisiones de gases invernadero procedentes de la generación de energía con combustibles fósiles que se evitan gracias a la energía renovable. Si bien revisten gran importancia, las emisiones evitadas no eliminan el carbono existente en la atmósfera. Es importante señalar que nuestros datos de emisiones evitadas comenzarán a disminuir con el tiempo, incluso cuando aumente la cantidad de energía generada por los proyectos de energías renovables que financiamos. Esto se debe a que el sistema de energía en su conjunto se está

volviendo menos intensivo en carbono, en general. La energía de las fuentes de combustibles fósiles sigue y seguirá disminuyendo y la energía de fuentes renovables está aumentando, creando un sistema de energía más sostenible.

- 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.

En el siguiente gráfico se muestran las emisiones de gases invernadero que pueden atribuirse a los préstamos y las inversiones directas de fondos de Triodos usando la metodología PCAF, en el año 2019. Estos resultados indican claramente que financiar una economía sostenible durante muchos años ha permitido alcanzar resultados considerables en cuanto a emisiones evitadas con respecto a las emisiones generadas y secuestradas.

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

Este año hemos presentado las emisiones evitadas por debajo de las emisiones reales, a diferencia de 2018. Consideramos que se trata de una mejora para describir con más precisión la influencia de la generación de energías renovables, que ayuda a reducir la intensidad de carbono del sistema de energía. Esta forma de presentar esta información también ayuda a destacar que, aunque las emisiones evitadas juegan un papel muy positivo, no compensan las emisiones reales. Queremos desempeñar un papel positivo contribuyendo a los debates en el futuro sobre la mejor manera de presentar los datos sobre las emisiones de carbono.

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

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

Estamos trabajando en el desarrollo de objetivos basados en criterios científicos que describan el camino a seguir para asegurarnos de que nuestras actividades, y las emisiones asociadas, contribuyan, como máximo, a un aumento de la temperatura mundial de 1,5 °C. Sin duda, esto exigirá también que

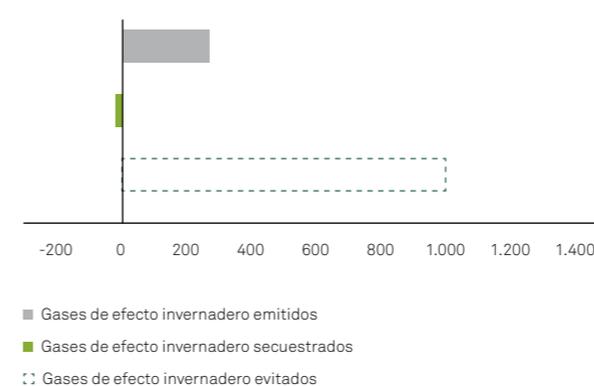
otras instituciones financieras actúen del mismo modo, a fin de desempeñar la parte que nos corresponde como sector a la hora de mantener el aumento de la temperatura mundial dentro de unos límites seguros.

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

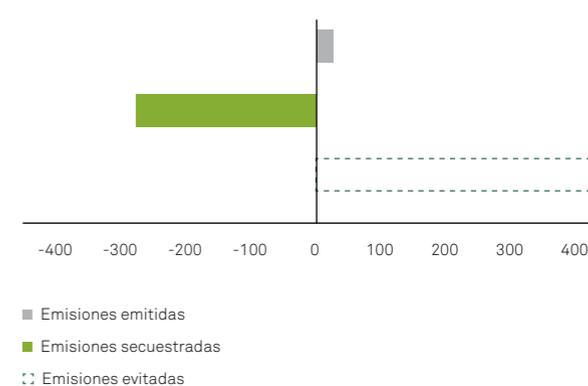
La primera columna describe los diferentes sectores que se han evaluado usando la metodología PCAF y destaca si son responsables de emisiones generadas, secuestradas o evitadas. La segunda columna ofrece más datos sobre las emisiones atribuidas de cada uno de estos sectores. La tercera indica la intensidad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

En 2019, Triodos Bank y sus fondos de inversión financiaron proyectos de energía renovable y proyectos de ahorro de energía que evitaron 962

Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones en kilotoneladas de CO<sub>2</sub>eq 2019



Impacto climático total de nuestros préstamos e inversiones en kilotoneladas de CO<sub>2</sub> eq. en 2019



2019 - Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones de fondos

Impacto por sector	Total de préstamos pendientes y fondos de inversión cubiertos (en miles de euros)	Emisiones atribuidas (kton CO <sub>2</sub> eq.)	Intensidad de emisiones (kton CO <sub>2</sub> eq.) (miles de millones de euros)	Puntuación calidad de datos alta calidad = 1 baja calidad = 5
<b>Medio ambiente:</b>				
<b>Agricultura ecológica</b>				
Construcción sostenible	327.548	15	46	2,9
Hipotecas para particulares	1.046.640	34	32	3,1
Medio ambiente - otros	2.192.019	35	16	2,3
	239.128	10	42	5,0
<b>Aspectos sociales:</b>				
Cuidado de personas mayores	652.871	24	37	3,8
Salud - otros	419.541	16	38	5,0
Vivienda social	535.901	22	41	4,0
Finanzas inclusivas y desarrollo	838.140	9	11	5,0
Otros aspectos sociales y municipios	677.377	15	22	5,0
<b>Cultura:</b>				
Arte y cultura	458.911	33	72	4,7
Educación	287.909	7	24	4,2
Cultura - otros	255.683	16	63	5,0
Fondos IEB	1.883.105	53	28	2,3
	<b>9.814.773</b>	<b>289</b>	<b>29</b>	<b>3,4</b>
<b>Emisiones retenidas</b>				
Desarrollo forestal y naturaleza	84.769	-24	-283	2,9
<b>Emisiones netas</b>	<b>9.899.542</b>	<b>265</b>	<b>27</b>	<b>3,4</b>
<b>Emisiones evitadas</b>				
Energías renovables	2.391.993	962	402	1,6
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>12.291.535</b>			<b>3,1</b>

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

2018 - Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones de fondos

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

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

kilotoneladas de CO<sub>2</sub>eq en emisiones frente a la generación de energía con combustibles fósiles, lo cual equivale a evitar las emisiones que provoca recorrer en coche más de 5.900 millones de kilómetros.

Aparte de invertir en energías renovables, Triodos Bank también financió proyectos de silvicultura y conservación de la naturaleza. Gracias a ella, se secuestraron unas 24 kilotoneladas de CO<sub>2</sub>eq, lo que equivale al menos a 361.000 árboles maduros.

Las emisiones generadas por los demás préstamos e inversiones cubiertas por esta medición del impacto climático ascendieron aproximadamente a 289 kilotoneladas de CO<sub>2</sub>eq. El aumento de las emisiones generadas en comparación con el año pasado se debe principalmente a la inclusión de todos los sectores en la evaluación de este año. La ampliación del alcance de nuestra evaluación general al 100% dio lugar a una menor puntuación de calidad de los datos generales. Sin embargo, pudimos mejorar la calidad de los datos en algunos sectores. Por ejemplo, el uso de datos de consumo de energía real para la parte holandesa de nuestra

cartera de hipotecas mejoró la calidad de los datos de la cartera de hipotecas de una puntuación de 4 a 2,3. Esto es consecuencia de una colaboración con otras instituciones financieras en el capítulo holandés de PCAF y la Oficina Central de Estadísticas de los Países Bajos.

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.

#### Impacto climático de nuestras operaciones

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

# 962

Emisiones evitadas en kilotoneladas de CO<sub>2</sub>

## Emisiones de CO<sub>2</sub>

En miles de kg	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Alcance 1</b>					
Consumo de gas (calefacción)	70	73	72	73	90
Vehículos de empresa de combustibles fósiles y coches en leasing <sup>1</sup>	197	156	162	175	174
<b>Alcance 2</b>					
Electricidad <sup>2</sup>	22	7	13	22	1
Vehículos de empresa eléctricos y coches en leasing <sup>3</sup>	65	19	8	6	6
<b>Alcance 3</b>					
Desplazamientos diarios					
Vehículos privados, coches de alquiler y taxis	1.122	1.312	1.319	1.319	1.144
Transporte público	173	105	268	243	214
Vuelos	1.129	997	1.082	1.083	1.119
Papel	123	143	140	203	293
<b>Total</b>	<b>2.901</b>	<b>2.812</b>	<b>3.064</b>	<b>3.124</b>	<b>3.041</b>
Menos: Compensación por créditos de CO <sub>2</sub>					
	-2.901	-2.812	-3.064	-3.124	-3.041
<b>Saldo de CO<sub>2</sub> (neutral)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Costes de compensación de CO <sub>2</sub> por tonelada (EUR)					
	8,40	8,40	8,40	8,40	8,40

1 Las emisiones de los vehículos de empresa y de los coches en leasing alimentados con combustibles fósiles son considerablemente más altas en 2019 que en 2018 porque los kilómetros recorridos con fines privados se incluyen por primera vez en 2019. Además, se ha utilizado un método de cálculo diferente y más preciso (las emisiones se calculan en base a los litros de combustible utilizados en lugar de la estimación de kilómetros recorridos).

2 Debido a los cambios efectuados en el método de cálculo, las emisiones de CO<sub>2</sub> han fluctuado en años anteriores. En 2019, las emisiones de CO<sub>2</sub> causadas por el consumo de electricidad en los edificios han aumentado. Esto se debe al uso de electricidad gris (en lugar de electricidad verde) en nuestra oficina de Alemania tras su traslado a otro edificio. Desde principios de 2020, utilizamos electricidad verde de nuevo en todos nuestros edificios de oficinas, incluido en Alemania.

3 Como consecuencia del cambio de coches de combustible fósil a vehículos eléctricos, las emisiones relacionadas con coches eléctricos de empresa y los vehículos en leasing han aumentado considerablemente (asumiendo el uso de electricidad gris en dichos coches).

## Evolución de la gestión del impacto y la información - Principios de Naciones Unidas para la Banca Responsable

Durante el año, Triodos Bank firmó los innovadores Principios de la ONU para la Banca Responsable. Estos principios definen el papel y las responsabilidades de la industria global de la banca a la hora de abordar los problemas actuales de la sociedad, incluida la emergencia climática y la inclusión social. Estos principios fueron lanzados durante la "Semana del Clima" de Nueva York durante el verano. Triodos Bank desempeñó un papel importante en el desarrollo de este marco global, como parte del grupo central de bancos que desarrollaron los principios que dieron forma al marco. A finales de año, más de 140 bancos de todo el mundo habían firmado estos principios, lo que representa más de 47 billones de dólares en 49 países. El número de bancos signatarios no deja de aumentar.

En virtud de los principios firmados, los bancos participantes se comprometen a alinear estratégicamente sus negocios con los objetivos del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como a aumentar su contribución al logro de ambos. Al firmarlos, los bancos han afirmado que creen que "sólo en una sociedad inclusiva basada en la dignidad humana, la igualdad y el uso sostenible de los recursos naturales" puede ayudar a sus clientes y sus actividades de negocio.

Triodos Bank es uno de ellos. Y como parte de esta iniciativa nos comprometemos a proporcionar una actualización de lo que hemos hecho o estamos haciendo en relación con cada principio. La siguiente tabla destaca este trabajo.

### Principio 1

Identificación de los objetivos de la sociedad expresados en los ODS/el Acuerdo de París/otros marcos pertinentes

Alineación de la estrategia empresarial del banco con los objetivos identificados

Triodos Bank se creó con la finalidad de integrar objetivos sociales, medioambientales y culturales en las actividades centrales de la banca. Por ello, solo financiamos a sectores sociales, medioambientales y culturales.

Este principio se introdujo como consecuencia de este enfoque (véase el anexo sobre ODS, el capítulo sobre el Comité Ejecutivo y este capítulo sobre impacto, que destaca nuestra labor en relación con los objetivos del clima de París, entre otras cosas).

Antes de la creación de los ODS, Triodos Bank siempre había elaborado un informe anual integrado para mostrar cómo se introduce la sostenibilidad en su estrategia

### Principio 2

A partir de un análisis del impacto de la cartera, identificación de los impactos positivo y negativos más importantes (reales y potenciales) del banco.

Fijación de objetivos SMART que den respuesta a los impactos más importantes del banco y alineación con los ODS/el Acuerdo de París/otros marcos pertinentes.

Como se ha descrito anteriormente, Triodos Bank se centra en causar un impacto positivo.

Más concretamente, hemos creado la herramienta Prisma de Impacto de Triodos, que valora el impacto de manera más pormenorizada. Dicha herramienta se ha integrado en las evaluaciones de Triodos Bank desde principios de 2019, para conocer el valor de nuestros préstamos en materia de sostenibilidad. Durante 2020, se aplicará también en todo Triodos Investment Management.

Aparte de ofrecer cumplida información sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros préstamos e inversiones, prevemos fijar objetivos basados en la ciencia una vez que la iniciativa en esta materia los acuerde y se pongan a disposición del sector financiero.

También definimos nuestras metas en relación con los ODS, concretamente en el anexo al presente informe, a tres niveles: nuestra actividad inicial, la actividad directa y allí donde podamos servir de elemento catalizador de un cambio sistémico.

### Principio 3

Colaboración con clientes para conseguir resultados más sostenibles

Debido a la orientación sostenible de las actividades de Triodos Bank, siempre hemos mantenido un diálogo con los clientes sobre cómo optimizar el impacto en materia de sostenibilidad. Para ello, colaboramos con los clientes y les ayudamos a pensar de una manera más intersectorial, a fin de incrementar su impacto social y ambiental positivo.

En 2019 trabajamos con clientes de sectores con elevadas emisiones de gases con efecto invernadero, en relación con nuestros préstamos e inversiones más generales, para mejorar la calidad de los datos sobre huella de carbono, y como primer paso antes de pasar a comentar cómo reducir dicha huella en el futuro.

También ofrecemos productos para incentivar resultados más sostenibles, por ejemplo una hipoteca con un tipo de interés más bajo para viviendas con una mayor eficiencia energética y descuentos adicionales para ayudar a los clientes a introducir mejoras de eficiencia medioambiental en sus hogares.

### Principio 4

Consulta, interacción y/o cooperación con grupos de interés para mejorar los impactos del banco.

Creación de un proceso/política de interacción con grupos de interés.

Triodos Bank ha sido cofundador de diversas iniciativas que fomentan el desarrollo de aproximaciones para mejorar el impacto positivo de la organización y del sector bancario. Estas incluyen el Sustainable Finance Lab, en Holanda, el Foro Académico de Finanzas Sostenibles -creado en 2019 siguiendo su modelo-, y la Alianza Global para una Banca con Valores, una red de bancos sostenibles independientes, en cuya dirección se encuentra Triodos Bank.

Además, dialogamos de forma regular con grupos de interés a nivel nacional, regional y sectorial. Esto incluye una reunión de stakeholders en la sede central de Triodos Bank, cuyo proceso y resultados se reportan en el capítulo de diálogo con los grupos de interés de este informe. La reunión de este año prestó especial atención a nuestro impacto positivo en la reducción de las emisiones de efecto invernadero y la mejor forma de reportar este hito como banco con valores de referencia.

Mantuvimos entrevistas con grupos de interés, lo que incluyó una discusión sobre el valor de fijar objetivos de reducción de carbono. También revisamos y refrescamos nuestra actividad de diálogo con stakeholders en relación con la identificación de temas materiales que debería atender Triodos Bank.

Participamos activamente en la COP25, donde contribuimos a catalizar el compromiso de la Asociación Española de la Banca en cuanto a reducción de emisiones. El desarrollo siguió el modelo de un compromiso del sector financiero de Países Bajos.

Colaboramos activamente con numerosas ONG y otros socios para promover una aplicación sólida y ambiciosa de la taxonomía de finanzas sostenibles de la Unión Europea. Esta fue finalmente acordada en diciembre de 2019.

## Principio 5

Disposición de una estructura de gobierno efectiva que permita aplicar los Principios.

Creación de una cultura de banca responsable dentro de la organización.

La estructura de gobierno de Triodos Bank se basa en su programa de sostenibilidad, que se alinea con los principios de la banca responsable y en muchos casos incluso va más allá. Triodos Bank no tiene accionistas sino titulares de certificados de depósito, y no cotiza en una bolsa de valores. Esta estructura favorece su misión y optimiza su impacto en materia de sostenibilidad.

Como la sostenibilidad es un elemento central de nuestra misión, integrado en todas las operaciones, no tenemos un departamento de sostenibilidad aparte.

La cultura de Triodos Bank se basa también en esta misión y se describe pormenorizadamente en el capítulo de este informe sobre los trabajadores.

En 2020 se creará un Comité de Impacto del Grupo para seguir desarrollando la concentración estratégica y operativa de Triodos Bank en el impacto.

## Principio 6

Declaración de los impactos positivos y negativos e información sobre los avances respecto a los objetivos y la implantación de los Principios.

Este informe anual, y en concreto este apartado, describen nuestros progresos en materia de aplicación de la misión, basada en causar un impacto positivo en las personas, el entorno y la cultura. Por lo tanto, cumple estos cometidos. Hemos optado deliberadamente por utilizar objetivos basados en el impacto con precaución, para velar por que “se alcancen sin olvidar lo verdaderamente importante.” En este capítulo analizamos de manera más pormenorizada este enfoque.

Nuestro objetivo es valorar tanto los impactos positivos como negativos en la sostenibilidad de todos los préstamos e inversiones que realizamos, utilizando para ello la herramienta Impact Prism de Triodos Bank. También usamos criterios de selección negativos para no financiar sectores que consideramos inherentemente “insostenibles”, como es el caso de la industria de los combustibles fósiles.

Triodos Bank está estudiando activamente la creación de planes para ampliar su impacto positivo mediante el establecimiento de objetivos adecuados. Esto incluye objetivos vinculados y con base científica, para alinear la cartera de la organización con los objetivos del clima de París. Nuestra intención no es sólo establecer estos objetivos sino identificar planes efectivos para ejecutarlos. Tenemos la intención de utilizar los objetivos cuando ayuden a cumplir nuestra misión, financiando beneficios ambientales positivos y apoyando la inclusión social; se trata de dar en el blanco, sin perder de vista todo lo demás.

### Verificación de nuestros datos de impacto

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

## Impacto por sector

### Sector medioambiental

#### Energías renovables

7

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

Es importante señalar que incluimos un enfoque de atribución en nuestras informaciones sobre el carbono. Esto significa que calculamos las emisiones evitadas en función de la proporción de nuestra financiación en un proyecto. Por ejemplo, si somos responsables de la mitad de la financiación de un proyecto, informamos de la mitad de las emisiones evitadas generadas por ese proyecto. Este enfoque de atribución es un reflejo más preciso de la responsabilidad de Triodos Bank por las emisiones de gases de efecto invernadero de los proyectos que financia, y es coherente con la metodología PCAF.

A finales del 2019, Triodos Bank y sus fondos de inversión en energía y clima financiaban 504 proyectos en el sector energético. Esto incluyó 26 proyectos de eficiencia energética, 40 proyectos de energía sostenible en fase de construcción y otros 438 proyectos de generación de energía sostenible (2018: 451).

Estos proyectos de energías renovables evitaron alrededor de 0,9 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> (2018: 0,9 millones de toneladas) que pueden ser atribuidas a la financiación de Triodos Bank.

La capacidad total de generación de estos proyectos fue de 3.900 MW (2018: 3.800 MW), que producen el equivalente a las necesidades de electricidad de 4,6 millones de hogares en todo el mundo (2018: 2,5 millones) o 0,7 millones en base a un enfoque de atribución. El aumento del número total de hogares en este año se debe a las grandes inversiones nuevas en energías renovables en los mercados emergentes, en los que el consumo medio de electricidad por hogar es considerablemente inferior al de Europa.

Los 504 proyectos incluyen 215 proyectos de energía eólica, 224 proyectos de energía solar fotovoltaica y 33 proyectos hidroeléctricos. El resto incluyen proyectos de biomasa, almacenamiento en frío y calor y una amplia gama de iniciativas de eficiencia energética.

#### Agricultura ecológica y conservación de la naturaleza

En toda la superficie de tierra cultivada por explotaciones agrícolas ecológicas financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2019 se podría producir el equivalente a 31 millones de comidas, es decir, alimento suficiente para proporcionar una dieta sostenible a aproximadamente 28.000 personas durante un año (2018: 29.000). En conjunto se han financiado aproximadamente 34.000 ha de terreno ecológico en toda Europa. Esto equivale a un terreno del tamaño de un campo de fútbol por cada 13 clientes, cada uno de los cuales produce 550 comidas al año.

Asimismo financiamos 31.000 ha de terrenos naturales y de suelo dedicado a la conservación (2018: 30.000 hectáreas), lo cual equivale a unos 400 m<sup>2</sup> de terrenos naturales y de suelo dedicado a la conservación por cada cliente. Estos terrenos son importantes para el secuestro o absorción de CO<sub>2</sub> de la atmósfera.

En 2019, más de 98.000 pequeños agricultores (2018: 104.000) de 9 países con mercados emergentes en todo el mundo recibieron pagos directos y equitativos una vez entregada su cosecha, como resultado de la financiación comercial que Triodos Sustainable Trade Fund proporciona a las cooperativas de agricultores y a la agroindustria. La cosecha de estos agricultores que se lleva a los mercados internacionales consta de 10 productos diferentes de comercio justo y orgánicos, como el cacao, el café, al arroz y la quinua. En 2019, los clientes del fondo contaban con 64.000 ha de tierras de cultivo orgánico certificado (2018: 56.000). Asimismo, unas 6.000 hectáreas (2018: 24.000) adicionales se encontraban en fase de conversión - un número importante porque ha de pasar bastante

tiempo antes de que las tierras agrícolas convencionales puedan ser certificadas como orgánicas.

#### Inmuebles sostenibles e hipotecas sostenibles para particulares

11

Además de ofrecer “hipotecas verdes” que incentivan la reducción de 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 2019 Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron, de forma directa o a través de inmuebles sostenibles, unas 13.700 viviendas y apartamentos (2018: 11.800) y en torno a 480 locales comerciales (2018: 440) que sumaban aproximadamente 921.000 m<sup>2</sup> dedicados a oficinas y otros espacios comerciales (2018: 717.000 m<sup>2</sup>) y cerca de 1.022.000 m<sup>2</sup> de terrenos edificables y solares para rehabilitar (2018: 226.000 m<sup>2</sup>). El aumento de la financiación de terrenos edificables proviene principalmente de los Países Bajos.

### Sector social

#### Sanidad

3

Como resultado de nuestra actividad de financiación en toda Europa, cerca de 43.000 personas mayores (2018: 41.000) eran residentes del total de 516 residencias para la tercera edad que han sido financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2019; esto significa que se financió el equivalente a 21 días de cuidados por cada cliente de Triodos Bank.

#### Proyectos para la comunidad y vivienda social

En 2019, Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron un total de 600 proyectos comunitarios (2018: 525), y 204 proyectos de viviendas sociales, que proporcionaron alojamiento directo e indirecto a cerca de 58.000 personas (2018: 56.000).

#### Inclusión financiera

1 8

Al cierre del ejercicio 2019, los fondos especializados en mercados emergentes de Triodos Investment Management proporcionaron financiación a 109 instituciones financieras que trabajaban para la financiación inclusiva en 45 países. Estas instituciones con valores varían desde ONG muy pequeñas que trabajan en mercados subdesarrollados hasta grandes bancos que ofrecen una amplia gama de productos y proporcionan acceso a servicios financieros justos y transparentes para particulares y pequeñas empresas.

Estas organizaciones han prestado servicios financieros a aproximadamente 19,2 millones de personas que quieren ahorrar para el futuro (2018: 11,1 millones). El aumento sustancial del número de ahorradores se debe al efecto combinado de las instituciones existentes que aumentan su base de ahorradores, así como de las instituciones que comenzaron a informar por primera vez en 2019 utilizando el nuevo portal de inversiones online.

Además, se llegó a 19,1 millones de prestatarios que piden financiación para iniciar o ampliar su negocio, generar ingresos y gestionar mejor su vida cotidiana (2018: 19,2 millones). De estos clientes prestatarios, el 75% son mujeres. En muchos países en desarrollo, las mujeres se encuentran a menudo en situaciones de desventaja. El hecho de poder dar a las mujeres la libertad de administrar sus ingresos y proveer a sus familias fortalece su posición.

### Sector cultural

#### Arte y cultura

Como resultado de su actividad de préstamos e inversiones a instituciones culturales de toda Europa, Triodos Bank contribuyó a hacer posible la visita de 25,8 millones de personas (2018: 22,6 millones) a eventos culturales durante 2019, incluidos cines, teatros y museos. Esto significa que se financió el equivalente a 35 experiencias culturales por cada cliente de Triodos Bank.

La financiación proporcionada en este sector por Triodos Bank y Triodos Investment Management ayudó a aproximadamente 3.600 artistas y compañías creativas activas en el ámbito cultural (2018: 3.300). A las producciones teatrales, musicales y de danza de las compañías creativas asistieron un total de 1,7 millones de personas (2018: 1,2 millones). Triodos Bank financió (sobre todo en España) nuevas producciones en la industria del cine y de los medios de comunicación que vieron más de 9 millones de personas (2018: 13 millones).

Triodos Bank y Triodos Investment Management también financiaron a varias organizaciones que ofrecen 4.600 espacios asequibles para actividades culturales como talleres y cursos de música (2018: 4.000).

**Formación**



En 2019, en torno a 660.000 personas se beneficiaron de las actividades desarrolladas por las 380 iniciativas educativas con financiación de Triodos Bank (2018: 680.000). Por tanto, por cada cliente de Triodos Bank, el equivalente de casi 1 persona se benefició de la formación proporcionada por un establecimiento al que financiamos.

La comunidad de trabajadores de Triodos Bank son personas muy comprometidas e implicadas que se sienten inspiradas y motivadas por el propósito vinculado a su misión. Para hacer que el dinero funcione y consiga un cambio social, medioambiental y cultural positivo, la organización y sus empleados están estrechamente vinculados con su misión y valores, pero también piensan y actúan eficazmente como un solo Banco.

El año pasado fue un año de transformación, en parte al servicio de este objetivo. Muchos cambios tuvieron un impacto directo en el tipo de trabajo que desarrolla Triodos Bank y en dónde y cómo se lleva a

cabo; desde mudarse a nuevos edificios, hasta implantar nuevas formas de trabajo, responsabilidades y redefinición de roles.

En 2020 progresaremos en estos avances y será un año para incorporar los cambios que comenzaron en 2019.

La tabla siguiente ofrece un resumen de los avances conseguidos con respecto a las perspectivas identificadas en el informe anual de 2018. El contenido de la tabla se amplía en mayor profundidad en el texto que le sigue.

Principales objetivos para 2019	Datos del Plan Estratégico de Recursos Humanos	Indicador de desarrollo
Impulsar nuestro desarrollo organizacional al contar con unas modalidades sólidas y claras de trabajo dentro de las unidades de negocio y también entre ellas. De este modo, nos aseguraremos de que Triodos Bank trabaje de manera más eficiente y que tenga un control visible sobre su trabajo.	Se concluyó la elaboración de un “diseño modelo”, con funciones y responsabilidades claras para las partes de la organización pertinentes. Se han definido también planes de implantación.  Se han trazado líneas funcionales de rendición de cuentas entre el Grupo Triodos y las unidades operativas locales, que ya han comenzado a aplicarse. Esto ha permitido incrementar la efectividad, la eficiencia, así como la visibilidad sobre el control. En este marco se situó el cambio de relación con la entidad de Reino Unido, que tuvo que transformarse en una sociedad dependiente a consecuencia del Brexit.	●●●
Diseño e implantación de un Programa de Cultura Organizacional que permita al equipo de dirección y a la plantilla asumir su papel y responsabilidad con respecto a los cambios que sean necesarios.	Con ayuda externa, se realizó una evaluación de la cultura empresarial, con respecto a la estrategia trianual. Se definieron ámbitos y comportamientos para respaldar la ejecución de la estrategia y la misión en el difícil contexto actual.	●○○

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

### Aplicación de cambios en el negocio

Para llevar a cabo cambios en el negocio de forma eficaz y eficiente, se han creado una serie de “dominios”. Estos son equipos multidisciplinares que utilizan un enfoque ágil para mejorar los productos y servicios y garantizar que se cumpla la normativa, mejore la satisfacción del cliente, se reduzcan los costes operativos y aumenten los ingresos. Estos equipos diversos reúnen las principales prioridades de los grupos de interés, tanto a nivel local como de grupo. Hemos establecido siete dominios denominados, en inglés: Onboarding & Servicing, Payments & Savings, Investments, Business lending, Community engagement and Communication, Know your customer y Fraud & transparent reporting.

### Cambios organizativos

Se espera que el entorno de bajos tipos de interés y las crecientes exigencias regulatorias en toda Europa 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. Tras esta decisión, Triodos Bank ha iniciado consultas con los organismos representativos pertinentes sobre su intención de cerrar la oficina intermediaria que actualmente opera en París.

Ha habido importantes cambios en la alta dirección de la organización durante el año. Pierre Aeby dejó de ser director financiero del Grupo Triodos. Tal y como se describe en el informe del año pasado, su puesto se ha dividido en los roles de responsable de Riesgos y director financiero. De este modo, el Comité Ejecutivo está formado ahora por cuatro miembros. Carla van der Weerd fue nombrada nueva responsable de Riesgos y André Haag comenzó el 1 de enero de 2020 como nuevo director financiero.

### Comentarios recibidos de los empleados

En la primavera de 2019 se realizó una encuesta internacional entre los miembros de nuestra plantilla, la segunda de este tipo. El objetivo era entender mejor la experiencia de los empleados de Triodos Bank, identificar áreas de mejora y dónde se están llevando a cabo las mejores prácticas para compartirlas y celebrarlas. Se hizo una comparación con los resultados de 2017. El análisis se centró en tres temas: vitalidad, eficiencia y capacidad de cambio.

El volumen de respuestas, del 84,7%, fue muy elevado (2017: 83,3%). La puntuación del compromiso y la participación fue inferior a la de 2017, pero siguió siendo alta en comparación con la principal referencia externa empleada para medir la participación de los empleados a nivel mundial.

Algunos temas, como el trabajo flexible, la eficiencia en el trabajo, el bienestar y la vitalidad y la formación y el desarrollo son relevantes para toda la organización y aparecen en la mayoría de planes de los departamentos.

### Trabajo flexible

Muchos de los comentarios de la encuesta se centraron en la necesidad de trabajar juntos y de forma más flexible. Se han adoptado medidas específicas al respecto. Por ejemplo, en España se ha lanzado un programa piloto para contar con espacios flexibles y ahora una parte de los empleados y empleadas pueden trabajar desde casa un día a la semana. En Bélgica se ha completado la política de “teletrabajo”. Allí cuentan ahora con herramientas que les permiten trabajar desde casa de manera efectiva y en 2019 casi el 60% del equipo belga lo hacían algún día a la semana. La oficina del Reino Unido organizó grupos de discusión en 2019 para identificar los cambios necesarios para crear un entorno de trabajo flexible y receptivo. Está previsto que estos cambios se pongan en marcha en 2020.

El traslado a nuevos edificios en los Países Bajos y Alemania también ha contribuido al trabajo en equipo y a la flexibilidad. Triodos Bank Alemania se mudó a un nuevo edificio a principios de 2019. Esta oficina es más espaciosa y cuenta con un diseño de “planta abierta” que también facilita que exista una mejor colaboración.

En los Países Bajos, todos los empleados de Triodos Bank Netherlands, Triodos Investment Management y Triodos Regenerative Money Centre se trasladaron a un nuevo edificio a finales de 2019. La construcción es una estructura única en un emplazamiento único. Los criterios para elegir esta nueva ubicación incluían la proximidad al transporte público y una identidad que coincidiera con la de Triodos Bank. El edificio ‘Reehorst’ está situado muy cerca de una estación de tren y ha implantado el concepto de trabajo flexible, de manera que los empleados eligen el espacio de trabajo que mejor se adapta a su actividad de cada momento. El diseño facilita la comunicación entre compañeros y estimula el movimiento y el encuentro con los demás. Además, permite un uso eficiente y flexible del espacio disponible. El informe medioambiental ofrece más detalles sobre el innovador rendimiento ambiental del edificio.

### Trabajar de forma más eficiente

Muchos empleados mencionaron la eficiencia como una prioridad clave en la encuesta. Los proyectos ágiles diseñados para capacitar a los equipos a innovar, adaptarse y proporcionar valor más rápidamente. La creación de dominios en toda la organización ha contribuido a trabajar de forma más eficiente a corto y largo plazo durante el año. Además, los equipos y departamentos han analizado por sí solos formas de mejorar la eficiencia. Por ejemplo, la oficina del Reino Unido revisó la cultura en torno a las reuniones, a través de grupos de discusión. Como resultado se creó un “Código de reuniones” y todos los empleados lo han suscrito. En España, la oficina lanzó dos dominios locales durante el año: Onboarding & Servicing y Business lending.

En Bélgica se lanzó el proyecto ‘Teampact’ dentro de Banca Personal para que los diferentes equipos comerciales trabajen como uno solo. Se espera que esto cree oportunidades de desarrollo para los empleados y fomente un mayor control sobre las trayectorias profesionales dentro de Triodos Bank.

### Bienestar

El bienestar y la vitalidad también se identificaron como temas importantes en el estudio. Los empleados han indicado que su carga laboral a veces es excesiva. En los Países Bajos se invitó a compañeros y compañeras a participar en la investigación sobre la prevención del “burn-out”, proporcionando un perfil de riesgo personal y recomendaciones para la organización sobre cómo prevenirlo. La investigación proporcionará a la organización ideas para reducir el riesgo de estrés relacionado con el trabajo.

En el Reino Unido, durante el año 2019 se ha prestado atención a la salud mental. Actualmente, 30 empleados tienen formación profesional en primeros auxilios de salud mental.

### Aprendizaje y desarrollo

Ser una organización que aprende es una prioridad fundamental para Triodos Bank. Le permite actuar individual y colectivamente para cumplir su misión y su propósito. La formación y el desarrollo son relevantes para toda la plantilla, independientemente de su papel o antigüedad.

En 2019 las actividades de formación y desarrollo a nivel de grupo se centraron en los valores y la misión de la organización, en el desarrollo del liderazgo y en el apoyo a la transformación hacia formas de trabajo ágiles y eficientes.

Las nuevas iniciativas incluyeron, por ejemplo, los “Días de reflexión” en Triodos Bank Bélgica, que organizaron un grupo diverso de empleados para interactuar sobre los valores de Triodos Bank, reflexionar sobre su propia conexión con la misión y la inspiración que les aporta. También se diseñó y se puso en marcha con éxito un programa de desarrollo para la alta dirección responsable de la relación con el cliente y demás grupos de interés. Este programa ofrece la oportunidad de fortalecer la experiencia, desarrollar habilidades y reforzar el enfoque de Triodos Bank en la gestión de la relación con el cliente y demás grupos de interés.

En el plano local, todos los empleados reciben periódicamente exámenes de desempeño y de desarrollo profesional. Se espera que en 2020 se avance hacia la implantación de un diálogo continuo sobre el desempeño. Además, las reuniones locales que se celebran los lunes para todos los empleados ofrecen una oportunidad continua para abordar asuntos relevantes. Asimismo, contamos con oradores externos que ofrecen charlas y aportan perspectivas y conocimientos sobre temas de interés para un amplio grupo de empleados. Ofrecemos apoyo individual, cuando sea pertinente, para ayudar a los empleados en su transición desde Triodos Bank a un nuevo empleo.

A partir de las encuestas a empleados y de las múltiples conversaciones mantenidas con ellos, hemos implantado variaciones significativas en la forma en que los diferentes grupos de empleados perciben la formación y el desarrollo en Triodos Bank. Como primer paso para un enfoque más estructurado con respecto a este trabajo, en 2020 se pondrá a disposición un entorno de formación online donde los empleados podrán encontrar una visión general de las oportunidades de formación online y offline en todo Triodos Bank.

#### Empleador responsable

Para Triodos Bank, ser un empleador responsable significa cuidar del bienestar de sus empleados y garantizar que éstos puedan disfrutar de un lugar de

trabajo inclusivo que acoja y celebre la diversidad. Se trata de una cuestión fundamental, que impacta en todos los trabajadores, dado que refleja la misión de Triodos Bank de contribuir a crear una sociedad que proteja y promueva la calidad de vida de todos sus miembros y que tenga la dignidad humana en el epicentro de sus actividades.

La igualdad de género es una cuestión clave para nosotros. En 2019 la plantilla de Triodos Bank estaba compuesta por 740 mujeres (49,6%) y 753 hombres (50,4%). La proporción de mujeres en puestos directivos se sitúa en el 44%.

Triodos Bank puede marcar una profunda diferencia en las vidas de sus trabajadores. Pone mucho esfuerzo en tratar de hacerlo bien en este ámbito y aprender allí dónde pueda mejorar. Por ejemplo, en Triodos Bank España existe un plan de igualdad y se ha nombrado un agente de igualdad para coordinar y promover las actividades de diversidad de género. En los Países Bajos, la organización está trabajando con un socio externo para atraer y contratar a empleados que se encuentren alejados del mercado laboral, como personas con discapacidades físicas o de formación y refugiados. Se enmarca en el trabajo del sector para desarrollar una red más inclusiva en colaboración con sus socios.

Triodos Bank se toma muy en serio la salud y la seguridad de sus trabajadores. Casi todas las oficinas cuentan con un comité dedicado a este tema. En cualquier caso, todavía no se mide el porcentaje de empleados representados en los programas de salud y seguridad.

#### Retribución equitativa para todos los empleados

Triodos Bank considera muy importante ofrecer una remuneración justa y apropiada a sus empleados. La retribución es un elemento importante en este ámbito. Para Triodos Bank eso significa, entre otras cosas, no ofrecer bonus o planes de opciones. Se aplican las mismas escalas y criterios para calcular el salario de hombres y mujeres. La organización realiza un seguimiento de la remuneración existente

en la entidad, en relación con el resto del sector financiero y bancario, así como con el conjunto de la sociedad.

En Holanda, donde se ubican el Comité Ejecutivo, las oficinas centrales, Triodos Investment Management y Triodos Bank Países Bajos, la proporción entre el mayor salario y el salario medio fue de 5,6 en 2019 (2018: 5,6). Esta ratio también se presenta en el apartado de Cifras Clave al inicio de este informe y utiliza la metodología GRI. Estos coeficientes se revisan y se analizan en el seno del Comité Ejecutivo y con el Consejo de Administración a la luz de su evolución dentro y fuera de la organización.

Triodos Bank trata de conseguir un equilibrio saludable entre la evolución externa (competencia y tensiones en el mercado laboral, niveles óptimos de rotación de empleados) y la coherencia interna. Mantener este equilibrio presenta desafíos a medida que evoluciona nuestro negocio, por lo que hemos definido un rango de datos posibles como principio rector. En el caso de la proporción más alta con respecto a la mediana, nuestro dato de referencia se sitúa en 7.

Para obtener una mayor información sobre la política internacional de retribuciones y nombramientos, puede consultar las cuentas anuales.

#### Perspectivas para 2020

El deseo de Triodos Bank es convertirse en un “lugar de trabajo excelente” para sus empleados. Un lugar en el que exista energía positiva, personas apasionadas y formas de trabajo efectivas que permitan a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos y materializar su misión. Bajo el lema “Hacer que el cambio funcione”, Triodos Bank centrará aún más sus esfuerzos, celebrará los éxitos, aprenderá de la comunidad de empleados y logrará resultados juntos en el año 2020 y en adelante.

La organización seguirá fomentando una comunidad de empleados fuerte: capaz de actuar en el presente, con la mirada puesta en el futuro.

#### Programa de cultura organizativa

Triodos Bank se reforzará para ser más eficaz en la consecución, adopción y aprovechamiento del cambio, con un enfoque en cuatro áreas clave: la toma de decisiones orientada a resultados, la disciplina en su ejecución, la gestión de las tensiones y la formación y mejora conjuntas. Más específicamente esto significa que:

- La cultura organizativa se implantará con más solidez aún en toda la organización.
- Se supervisarán y aplicarán los planes de acción resultantes de la encuesta a empleados.
- El enfoque de liderazgo se reforzará tanto a nivel local como a nivel de grupo.
- Se introducirá un proceso de evaluación revisado y armonizado.

#### Formación y desarrollo

Triodos Bank se desarrollará aún más como una organización que aprende a través de los siguientes objetivos:

- Implantar un Sistema de Gestión de Formación para proporcionar una visión general de las oportunidades de formación online y offline en todo Triodos Bank.
- Seguir permitiendo a los empleados conectar con la esencia y la misión.
- Traducir el enfoque de liderazgo en el programa de desarrollo profesional.
- Ampliar las oportunidades de formación y desarrollo disponibles para todos los empleados.

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

Triodos Bank limita su huella ambiental en la medida de lo posible y evita siempre que puede las emisiones de gases de efecto invernadero. Por otro lado, compensa las emisiones que no ha podido evitar.

Triodos Bank mide la huella de sus operaciones, la registra en un sistema de gestión de CO<sub>2</sub> y la compensa plenamente a través de los proyectos "Gold Standard".

Además de divulgar los resultados financieros anuales, Triodos Bank también quiere asumir la responsabilidad de su impacto ambiental. Por eso informa de todas sus emisiones directas (consumo de gas para calefacción y combustibles fósiles para vehículos de empresa y de alquiler) y de sus emisiones indirectas más relevantes (electricidad, desplazamientos diarios, viajes de negocios y uso de papel). Además, divulga la cantidad de energía utilizada, tanto por electricidad como por gas en todas sus entidades bancarias.

**Resumen de resultados del ejercicio**

Las emisiones de CO<sub>2</sub> por ejc (empleado a jornada completa) descendieron en 2019 hasta las 2,00 toneladas en comparación con las 2,02 toneladas del año anterior. Las emisiones totales de CO<sub>2</sub> en todo Triodos Bank aumentaron un 3% hasta 2.901 toneladas de CO<sub>2</sub>, en comparación con 2018 (2.812 toneladas de CO<sub>2</sub>). Se ha producido un

aumento en el consumo de electricidad del 2,6% por EJC. Este aumento se debe al consumo de electricidad de un nuevo edificio de oficinas que aún no se utiliza en los Países Bajos (Reehorst), mientras que se realiza el traslado desde las antiguas oficinas. Los viajes de negocios en avión han aumentado un 4,9% por EJC.

El uso total de papel de oficina descendió nuevamente en 2019 hasta los 67 kg/EJC (2018: 81 kg por EJC). El volumen total de papel reciclado descendió hasta los 10,8 kg/EJC (2018: 12,85 kg por EJC). El uso de materiales impresos reciclados fue de 0,11 kg/cliente, lo que representa un descenso del 15%.

**Emisiones de CO<sub>2</sub>**



	2019	(2018)
Consumo de gas (calefacción)	2,4%	(2,6%)
Coches en leasing y de empresa con comb. fósiles	6,8%	(5,6%)
Electricidad	0,8%	(0,2%)
Coches eléctricos de empresa y en leasing	2,2%	(0,7%)
Vehículos privados, de alquiler y taxis	38,7%	(46,7%)
Transporte público	6,0%	(3,7%)
Vuelos	38,9%	(35,5%)
Papel	4,2%	(5,1%)

Los detalles de la metodología que utiliza Triodos Bank para calcular sus emisiones de CO<sub>2</sub> están disponibles bajo petición.

**Construcción sostenible**

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

En los Países Bajos, Triodos Bank inauguró un nuevo e innovador edificio de oficinas llamado "Reehorst" en 2019. El edificio y sus alrededores se han concebido con la convicción de que la naturaleza, la cultura y la economía deben guardar un equilibrio adecuado. El edificio tiene el certificado BREEAM por su diseño sobresaliente.

Ha sido diseñado para ser energéticamente neutro y es la primera oficina del mundo que tiene un 100% de potencial de circularidad. Esto significa que puede ser desmontado en piezas y reconstruido sin disminuir la calidad de los materiales utilizados. El edificio de oficinas Reehorst ha conseguido tres premios durante el año: Edificio de Oficinas del Año (por la arquitectura del edificio), Proyecto de Construcción Sostenible (por su construcción) y el Premio al Mejor Edificio y Diseño con Inclusión de la Naturaleza (premio otorgado por dos asociaciones de conservación holandesas).

**Movilidad sostenible**

En 2019, Triodos Bank comenzó a actualizar su política de movilidad en los Países Bajos para crear un enfoque más flexible y sostenible de los viajes de negocios y los desplazamientos diarios. Esta política actualizada debería entrar en vigor en el segundo trimestre de 2020. Se espera que el traslado de alrededor del 60% de los empleados holandeses al nuevo edificio "Reehorst" también tenga un impacto positivo, entre otros factores porque el edificio está situado junto a una estación de ferrocarril, con

conexiones directas a los principales centros urbanos.

Asimismo, se encuentran disponibles bicicletas, incluidos modelos eléctricos, y coches eléctricos; para los empleados en los Países Bajos para el transporte entre las oficinas y para los viajes de negocios. En todas las oficinas de Triodos Bank en los Países Bajos hay instalaciones de recarga para dar servicio a coches y bicicletas. La oficina de Reehorst cuenta con la estación de carga bidireccional más grande del mundo y tiene capacidad para 120 coches eléctricos. Esta tecnología hará posible, en el futuro, no sólo cargar los coches sino también usar las baterías como instalación de almacenamiento de energía. El aparcamiento está cubierto por más de 3.000 m<sup>2</sup> de paneles solares.

Fuera de Holanda, la oficina del Reino Unido ganó un concurso regional de movilidad sostenible en la categoría de "organizaciones de tamaño medio".

**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. Este es un tema material para la organización y refleja el proceso utilizado para comprar bienes y servicios.

En todos los países en los que opera se utiliza una política de compras para asegurarse de que se contratan proveedores sostenibles. La política establece la forma en que Triodos Bank evalúa a los proveedores para garantizar que estén alineados con sus Principios de Negocio y con los estándares mínimos de Triodos Bank. Además, y lo que es más importante, la política de Triodos Bank consiste en esforzarse activamente por mejorar las consideraciones sociales, ambientales y culturales en relación tanto con los bienes y servicios adquiridos como con las organizaciones que los suministran. En los próximos años se tomarán medidas para fortalecer aún más la supervisión de la 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.

Principales objetivos para 2019	Cómo lo hemos conseguido	Indicador de desarrollo
Los datos de la huella de CO <sub>2</sub> correspondientes a 2018 se integrarán y ejecutarán en todas las consultas con proveedores en el marco de la gestión de instalaciones.	Se han puesto en común los datos de la huella de CO <sub>2</sub> y se ha trabajado con ellos. En 2020 proseguirán los trabajos respecto a este objetivo, como parte de la intención de reforzar el seguimiento de la política de compras sostenibles.	●○○
Aplicación de una nueva política de movilidad en los Países Bajos para dotar de mayor flexibilidad los viajes de negocios.	En los Países Bajos, comenzó a formularse durante el ejercicio una nueva política de movilidad, que se espera entre en vigor en el segundo trimestre de 2020.	●●○
Realización de un análisis de los desplazamientos para identificar posibles medidas que puedan reducir el impacto climático de los desplazamientos aéreos de Triodos Bank.	Se ha aplazado a 2020 la realización de este análisis, para poder utilizar datos del ejercicio completo. En previsión de los resultados que arrojará, ya han comenzado a introducirse mejoras en los medios técnicos para celebrar videoconferencias en Bélgica, Reino Unido y los Países Bajos.	●○○
Se ha creado un plan para mejorar las puntuaciones del sistema BREEAM de Triodos Bank en base a las oportunidades identificadas.	Se adoptaron medidas para mejorar la sostenibilidad de los edificios de oficinas propiedad de Triodos Bank. En los edificios alquilados, se instó a los propietarios a tomar medidas en este sentido.	●●○
Realización de la "Green Week" de Triodos Bank en todos los países para aumentar la concienciación entre la plantilla y los proveedores.	Se han llevado a cabo "Green Weeks" en Reino Unido y los Países Bajos. En otros países se organizaron actividades de concienciación a lo largo del año.	●●○

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

### Perspectivas

- Movilidad sostenible: se realizará un análisis de los desplazamientos aéreos para identificar posibles medidas que puedan reducir el impacto climático de este tipo de desplazamientos. Introducir una nueva política de movilidad en los Países Bajos
- Trabajar con socios sostenibles: diseñar un enfoque para evaluar el impacto de sostenibilidad de nuestros proveedores
- Gestión de residuos: aplicar un programa de reducción de residuos, centrado en medir su volumen en los Países Bajos

# Gestión de riesgos y cumplimiento

## Gestión de riesgos

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

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

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

Se esperan dos importantes riesgos estratégicos externos en un futuro previsible: el persistente entorno de bajos tipos de interés y los requisitos regulatorios. El primero de los riesgos ha generado un descenso de los márgenes y, en consecuencia, una menor rentabilidad en comparación con las previsiones. El segundo ha requerido un aumento de la contratación de empleados, la adaptación de sistemas y procesos para implementar estos nuevos requisitos regulatorios, así como un aumento considerable de las contribuciones al Plan de Garantía de Depósitos y de los costes de resolución.

El entorno del riesgo estratégico constituye el punto de inicio para determinar la estrategia corporativa, la evaluación de los requerimientos de capital y liquidez en relación con el apetito de riesgo, y el plan de recuperación. Asimismo, se han revisado las

sensibilidades de riesgos locales para determinar los escenarios de estrés utilizados para someter la solvencia, la liquidez y la rentabilidad del capital de Triodos Bank durante 2019.

En vista de los escenarios seleccionados, Triodos Bank se ve afectado por la persistencia de un escenario de tipos de interés bajos. Dicho escenario muestra que, dadas las previsiones de volumen de negocio y de ingresos por comisiones, la rentabilidad se verá 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.

Aparte de los riesgos con un impacto financiero directo, Triodos Bank es sensible a los escenarios relacionados con el riesgo de reputación. Para evitar esto, es esencial comunicar claramente la misión y actuar de acuerdo con ella.

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

Uno de los escenarios obligatorios que han sido definidos por el regulador es el riesgo climático. El riesgo climático contiene dos elementos importantes:

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

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. Sin embargo, Triodos Bank no ha identificado activos especialmente vulnerables a estos riesgos físicos. A largo plazo, el impacto en las condiciones meteorológicas (como los recursos eólicos y solares) puede afectar a la generación de energía renovable. Sin embargo, no existen predicciones fiables de que esto vaya a suceder, y es poco probable que afecte a los activos de la cartera del banco dentro de la duración de la cartera actual.

Sin embargo, Triodos Bank lleva a cabo pruebas de estrés anuales 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 con 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 tendrán un profundo impacto en la sociedad en su conjunto a largo plazo, la sociedad y el sector bancario deben crear estructuras para reducir drásticamente y minimizar la financiación de activos insostenibles.

Se ha elaborado un informe de gestión de riesgos totalmente integrado, que incluye elementos para comprender el perfil de riesgo de Triodos Bank con respecto al apetito de riesgo. Este informe es una importante herramienta de seguimiento del perfil de riesgo del banco y aporta una imagen integrada de

los riesgos en las unidades de negocio. Este informe se elabora cuatro veces al año y se presenta al Comité de Auditoría y Riesgos del Consejo de Administración.

La sede central alberga varios comités de riesgos a nivel de grupo, y cada uno de ellos representa un área de riesgos en particular. El Comité de Activos y Pasivos, que se reúne mensualmente, es el responsable de la evaluación y el seguimiento de los riesgos asociados con la gestión de los riesgos de mercado, de tipos de interés, de liquidez, de divisas y de capital. El Comité de Riesgos No Financieros realiza un seguimiento mensual y analiza de manera crítica la evolución del perfil de riesgos no financieros de Triodos Bank a fin de determinar si los riesgos operativos y de cumplimiento son, y serán, coherentes con el apetito de riesgos no financieros.

El Comité de Riesgo Empresarial de Triodos Bank es el órgano delegado por el Comité Ejecutivo para proponer un nivel determinado de apetito de riesgo, efectuar un seguimiento del perfil de riesgo real con respecto a dicho apetito, proponer niveles de capital y liquidez y analizar todos los riesgos corporativos y medidas de mitigación.

El Comité de Riesgo Crediticio juega un papel importante en la valoración del riesgo de los nuevos préstamos y en el seguimiento del riesgo crediticio de toda la cartera de préstamos. La valoración del riesgo crediticio de los préstamos específicos les compete a las entidades locales, quienes se encargan de las actividades diarias del negocio. La función central de riesgos establece normas, autoriza grandes préstamos y realiza el seguimiento del riesgo crediticio y del riesgo de concentración del conjunto de la cartera de crédito de Triodos Bank.

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

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

### Requerimientos de capital y liquidez

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

La estrategia de capital de Triodos Bank consiste en el mantenimiento de un fuerte nivel de capitalización. Esto se ha convertido en un objetivo estratégico aún más importante, debido a la entrada en vigor tras la crisis financiera de nuevas medidas para reforzar la base de capital de todas las entidades bancarias. Triodos Bank pretende lograr una ratio de Capital Común Tier 1 de al menos el 16%, bastante por encima de nuestros propios modelos internos de adecuación del capital económico, para así poder garantizar un perfil de riesgo saludable y seguro. La calidad del capital es importante, así como la ratio de solvencia. Casi el 100% de la solvencia de Triodos Bank procede del capital común. El capital económico es el volumen de capital riesgo que se mantiene para poder sobrevivir ante cualquier dificultad, como pueda ser la materialización de los riesgos de mercado o de crédito. Los cálculos de capital económico se calculan periódicamente y refuerzan la propia visión de Triodos Bank de la adecuación de su capital a los

efectos del Proceso de Valoración de la Adecuación del Capital Interno anual, que es objeto de revisión por el Banco Central Holandés.

En 2019, Triodos Bank realizó con éxito una ampliación de capital superior a los 54 millones de euros. La ratio de capital Common Equity Tier 1 (CET1) aumentó en un 0,4%, pasando del 17,5% a finales de 2018 al 17,9% a finales de 2019. Esta ratio sigue estando muy por encima de lo exigido por la normativa actual.

La cartera de liquidez aumentó de forma limitada durante 2019 y la posición de liquidez de Triodos Bank sigue siendo sólida. La política del banco consiste en mantener un colchón sólido de liquidez e invertir su excedente de tesorería en activos altamente líquidos o en activos que generen entradas de efectivo en los países en los que opera. En Holanda, Triodos Bank ha invertido el excedente de tesorería en deuda (sostenible) del Estado holandés, agencias y entidades bancarias, así como en préstamos en efectivo a administraciones públicas, depósitos en bancos comerciales y fundamentalmente en el banco central de Países Bajos. En Bélgica, la mayor parte de su liquidez se ha invertido en bonos regionales y del Estado de Bélgica. En España, el excedente de tesorería se ha invertido en bonos del Estado de España, de comunidades autónomas españolas y de agencias, así como en depósitos de bancos comerciales y del Banco de España. En el Reino Unido, el excedente de tesorería se ha invertido en bonos del Estado del Reino Unido y se ha depositado en entidades bancarias comerciales. En Alemania, los excedentes de liquidez se han depositado en entidades bancarias comerciales, así como en el banco central del país. Debido a la política monetaria expansiva del BCE y, en concreto, al programa de compra de activos, el rendimiento de los bonos del Estado y de otras contrapartes cualificadas se ha desplomado, a menudo incluso por debajo del -0,50%. Por lo tanto, el perfil del colchón de liquidez cambió durante 2019. La cartera de bonos disminuyó en un 19%, debido a que los bonos que vencen se colocaron en su mayoría en el BCE. 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, implementación y mantenimiento de un sistema adecuado de control interno de la información financiera. La elaboración de la información financiera es el resultado de un proceso estructurado llevado a cabo por varios departamentos y áreas de trabajo, bajo la dirección y supervisión de la dirección financiera de Triodos Bank.

El Comité Ejecutivo es responsable de las funciones de gestión de riesgos y de cumplimiento normativo. La gestión de riesgos se realiza junto con el equipo directivo para desarrollar y ejecutar los procedimientos y las políticas de riesgos que incluyen la identificación, medida, valoración, reducción y control de los riesgos financieros y no financieros. La función de cumplimiento normativo juega un papel clave en el seguimiento de la aplicación por parte de Triodos Bank de las normas y regulaciones externas y de las políticas internas. El adecuado funcionamiento de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo como parte del sistema de control interno es, con frecuencia, un tema de análisis con el Comité de Auditoría y Riesgos, y se ve respaldado además por la cultura corporativa de Triodos Bank, que constituye un elemento clave de nuestros mecanismos intangibles de control.

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

de auditoría interna y de comprobar la integridad de estos sistemas.

La estructura de gobernanza de los riesgos del banco constituye la base para la elaboración del informe de control interno. Triodos Bank opera en un entorno en constante evolución, que requiere actualizaciones periódicas 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 su estado financiero.

El informe del Comité Ejecutivo ofrece una visión del funcionamiento de los sistemas de control interno, cumplimiento y gestión de riesgos.

### 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 tiene un equipo de cumplimiento europeo que está dirigido por un equipo central a nivel de grupo. Asimismo, cuenta con responsables de cumplimiento en cada entidad bancaria que rinden cuentas de manera funcional al departamento central de Cumplimiento. Triodos Bank cuenta con un responsable de Protección de Datos a nivel de Grupo que supervisa el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. El director de Cumplimiento informa al Comité Ejecutivo y tiene línea de comunicación directa con el presidente del Comité de Auditoría y Riesgos, lo cual refuerza 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, cumpliendo activamente su función de guardián del sistema financiero y contrarrestando el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El banco aplica diversos procedimientos y medidas a este respecto.

En 2018, Banco Central de los Países Bajos (DNB) realizó una encuesta temática y sectorial entre los bancos holandeses, centrándose en las medidas que los bancos han adoptado para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Tras esta encuesta, el DNB concluyó que Triodos Bank debe aplicar medidas reforzadas relativas a la diligencia debida con respecto al cliente 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 medidas de mitigación.

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

### Política de sostenibilidad

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

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

## Balance consolidado a 31 de diciembre de 2019

Antes de la distribución de beneficios en miles de euros	31.12.2019	31.12.2018 <sup>1</sup>
<b>Activo</b>		
Caja y bancos centrales	2.270.224	1.795.272
Bancos	227.561	237.055
Inversión crediticia	8.187.470	7.247.970
Valores de renta fija	1.023.422	1.258.216
Acciones	20	20
Participaciones en empresas	24.279	22.448
Inmovilizado inmaterial	41.543	38.424
Bienes inmuebles y otros activos fijos materiales	135.208	115.861
Otros activos	53.436	35.249
Cuentas de periodificación	97.135	99.563
<b>Total activo</b>	<b>12.060.298</b>	<b>10.850.078</b>
<b>Pasivo</b>		
Bancos	70.023	67.217
Depósitos de clientes	10.690.005	9.558.203
Otras deudas	38.487	36.014
Cuentas de periodificación	55.861	70.024
Provisiones	6.380	6.743
<b>Total pasivo</b>	<b>10.860.756</b>	<b>9.738.201</b>

Antes de la distribución de beneficios en miles de euros	31.12.2019	31.12.2018 <sup>1</sup>
Capital	720.088	674.734
Reserva de prima de emisión de acciones	198.626	190.324
Reserva de revalorización	2.354	2.656
Reserva estatutaria	36.108	31.188
Otras reservas	203.615	178.306
Resultado del ejercicio	38.751	34.669
<b>Fondos propios</b>	<b>1.199.542</b>	<b>1.111.877</b>
<b>Total fondos propios y pasivo</b>	<b>12.060.298</b>	<b>10.850.078</b>
Riesgos contingentes	107.495	140.993
Compromisos contingentes irrevocables	1.402.450	1.463.989
	<b>1.509.945</b>	<b>1.604.982</b>

<sup>1</sup> Los importes del ejercicio anterior estaban sujetos a cambios en los principios contables. Para más información, véanse los principios contables generales.

## Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada

En miles de euros	2019	2018 <sup>2</sup>
<b>Ingresos</b>		
Intereses e ingresos asimilados	213.061	194.790
Intereses y cargas asimiladas	-27.907	-25.308
<b>Margen de intereses</b>	<b>185.154</b>	<b>169.482</b>
<b>Ingresos por inversiones</b>		
Comisiones percibidas	109.839	89.634
Comisiones pagadas	-4.499	-4.388
<b>Ingresos por comisiones</b>	<b>105.340</b>	<b>85.246</b>
Resultados de operaciones financieras	-30	381
Otros ingresos	920	1.853
<b>Otros ingresos</b>	<b>890</b>	<b>2.234</b>
<b>Total de ingresos</b>	<b>292.063</b>	<b>261.100</b>
<b>Gastos</b>		
Gastos de personal y otros gastos de administración	218.221	198.412
Amortizaciones y ajustes de valor de inmovilizado inmaterial y material	16.391	13.639
<b>Costes de explotación</b>	<b>234.612</b>	<b>212.051</b>
Ajustes por valoración de activos	3.944	3.480
Ajustes por valoración de participación en empresas	-280	532
<b>Total de gastos</b>	<b>238.276</b>	<b>216.063</b>
<b>Resultado operativo antes de impuestos</b>	<b>53.787</b>	<b>45.037</b>
Impuesto sobre el beneficio	-15.036	-10.368
<b>Beneficio neto</b>	<b>38.751</b>	<b>34.669</b>
<b>Importes en euros</b>		
Beneficio neto por acción <sup>1</sup>	2,78	2,69
Dividendo por acción	1,35	1,95

1 El beneficio neto por acción se ha calculado dividiendo el beneficio neto entre el número medio de acciones en circulación emitidas durante el ejercicio (2019: 13.952.803 acciones, 2018: 12.905.340 acciones).

2 Los importes del ejercicio anterior estaban sujetos a cambios en los principios contables. Para más información, véanse los principios contables generales.

## Estado de resultado global consolidado

En miles de euros	2019	2018 <sup>1</sup>
<b>Resultado neto</b>	<b>38.751</b>	<b>34.669</b>
Revalorización de participaciones en empresas, bienes inmuebles y otros activos fijos materiales después de impuestos	-302	1.470
Diferencias de conversión de divisas extranjeras después de impuestos	721	-275
<b>Importe total contabilizado directamente en los fondos propios</b>	<b>419</b>	<b>1.195</b>
<b>Total resultado global</b>	<b>39.170</b>	<b>35.864</b>

1 Los importes del ejercicio anterior estaban sujetos a cambios en los principios contables. Para más información, véanse los principios contables generales.

## Cifras 2019 por entidad y unidad de negocio

En miles de euros	Triodos Bank Países Bajos	Triodos Bank Bélgica	Triodos Bank Reino Unido	Triodos Bank España	Triodos Bank Alemania	Total actividades del banco	Triodos Investment Management	Otros	Ajustes de operaciones entre empresas	Total
Depósitos de clientes	4.666.000	2.128.848	1.369.846	2.043.433	504.484	10.712.611			-22.606	10.690.005
Número de cuentas	443.173	87.740	71.694	203.816	24.393	830.816				830.816
Inversión crediticia	3.317.164	1.819.420	1.152.331	1.410.945	530.432	8.230.292			-42.822	8.187.470
Número de créditos	34.586	4.933	4.342	21.586	12.539	77.986			-2	77.984
Balance total	5.294.143	2.439.409	1.627.528	2.257.727	693.248	12.312.055		1.852.226	-2.103.983	12.060.298
Fondos bajo gestión <sup>1</sup>	800.293	618.093				1.418.386	4.973.533	79.413	-800.293	5.671.039
<b>Patrimonio total gestionado</b>	<b>6.094.436</b>	<b>3.057.502</b>	<b>1.627.528</b>	<b>2.257.727</b>	<b>693.248</b>	<b>13.730.441</b>	<b>4.973.533</b>	<b>1.931.639</b>	<b>-2.904.276</b>	<b>17.731.337</b>
Total de ingresos	95.375	47.905	35.852	48.718	13.000	240.850	51.167	3.836	-3.790	292.063
Costes de explotación	-73.371	-33.797	-28.865	-39.493	-12.699	-188.225	-35.324	-14.853	3.790	-234.612
Deterioros en la cartera de crédito	1.104	-1.338	104	-3.465	-349	-3.944				-3.944
Ajustes por valoración de participaciones								280		280
Resultado de explotación	23.108	12.770	7.091	5.760	-48	48.681	15.843	-10.737		53.787
Impuesto sobre el beneficio	-5.534	-3.945	-1.281	-1.549	-313	-12.622	-3.960	1.546		-15.036
<b>Beneficio neto</b>	<b>17.574</b>	<b>8.825</b>	<b>5.810</b>	<b>4.211</b>	<b>-361</b>	<b>36.059</b>	<b>11.883</b>	<b>-9.191</b>		<b>38.751</b>
Número medio de empleados/as a jornada completa (EJC) durante el ejercicio	241,5	135,3	177,2	282,2	56,3	892,5	167,6	285,5		1.345,6
Gastos de explotación/ingresos totales	77%	71%	81%	81%	98%	78%	69%			80%

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

## Concesión de créditos por sector en 2019 tras los ajustes de operaciones entre empresas del grupo

En miles de euros	Total			Países Bajos			Bélgica			Reino Unido			España			Alemania		
	importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número
<b>Medio ambiente</b>																		
Agricultura ecológica	154.463	1,9	843	40.650	1,2	341	5.181	0,3	70	45.551	4,0	235	62.968	4,5	190	113	0,0	7
Alimentación ecológica	115.725	1,4	870	21.658	0,7	279	26.753	1,5	171	10.388	0,9	46	55.372	3,9	354	1.554	0,3	20
Energías renovables	1.596.294	19,5	955	191.234	5,8	123	607.903	33,4	305	287.319	24,9	261	283.771	20,1	194	226.067	42,6	72
Construcción sostenible	878.953	10,7	639	417.776	12,7	324	254.222	14,0	158	27.857	2,4	27	103.113	7,3	108	75.985	14,3	22
Tecnología medioambiental	120.159	1,5	275	5.668	0,2	23	37.484	2,1	78	2.496	0,2	5	33.400	2,4	163	41.111	7,8	6
	<b>2.865.594</b>	<b>35,0</b>	<b>3.582</b>	<b>676.986</b>	<b>20,6</b>	<b>1.090</b>	<b>931.543</b>	<b>51,3</b>	<b>782</b>	<b>373.611</b>	<b>32,4</b>	<b>574</b>	<b>538.624</b>	<b>38,2</b>	<b>1.009</b>	<b>344.830</b>	<b>65,0</b>	<b>127</b>
<b>Datos sociales</b>																		
Minorista (no alimentación)	31.457	0,4	222	6.137	0,2	84	11.810	0,6	29	9.298	0,8	15	4.208	0,3	81	4	0,0	13
Industria	25.770	0,3	146	3.978	0,1	41	12.034	0,7	47	6.062	0,5	6	3.692	0,3	38	4	0,0	14
Servicios profesionales	60.887	0,7	657	33.499	1,0	176	12.402	0,7	85	11.096	1,0	52	3.804	0,3	102	86	0,0	242
Vivienda social	472.928	5,8	412	45.495	1,4	140	74.701	4,0	42	342.568	29,7	220	10.164	0,7	10	-	0,0	-
Salud	1.107.134	13,5	1.638	366.284	11,2	703	231.505	12,7	280	193.582	16,8	104	190.882	13,5	468	124.881	23,6	83
Proyectos sociales	175.081	2,1	637	3.075	0,1	32	25.789	1,4	114	46.959	4,1	106	98.257	7,0	370	1.001	0,2	15
Comercio justo	4.487	0,1	54	642	0,0	17	2.073	0,1	12	1.235	0,1	7	531	0,0	13	6	0,0	5
Cooperación al desarrollo	23.781	0,3	49	8.455	0,3	11	12.043	0,7	20	243	0,0	8	3.040	0,2	9	-	0,0	1
	<b>1.901.525</b>	<b>23,2</b>	<b>3.815</b>	<b>467.565</b>	<b>14,3</b>	<b>1.204</b>	<b>382.357</b>	<b>20,9</b>	<b>629</b>	<b>611.043</b>	<b>53,0</b>	<b>518</b>	<b>314.578</b>	<b>22,3</b>	<b>1.091</b>	<b>125.982</b>	<b>23,8</b>	<b>373</b>
<b>Cultura</b>																		
Educación	290.091	3,5	596	21.752	0,7	101	95.300	5,2	219	50.796	4,4	49	85.193	6,0	185	37.050	7,0	42
Infancia	18.100	0,2	86	6.210	0,2	49	3.572	0,2	18	5.477	0,5	4	2.701	0,2	13	140	0,0	2
Arte y cultura	481.961	5,9	1.299	292.648	8,9	372	65.821	3,6	362	44.222	3,8	53	78.702	5,6	484	568	0,1	28
Filosofía de vida	90.421	1,1	321	19.277	0,6	85	6.505	0,4	27	47.827	4,2	148	16.812	1,2	56	-	0,0	5
Ocio	192.249	2,4	478	77.324	2,4	231	34.422	1,9	61	19.219	1,7	51	40.600	2,9	125	20.684	3,9	10
	<b>1.072.822</b>	<b>13,1</b>	<b>2.780</b>	<b>417.211</b>	<b>12,8</b>	<b>838</b>	<b>205.620</b>	<b>11,3</b>	<b>687</b>	<b>167.541</b>	<b>14,6</b>	<b>305</b>	<b>224.008</b>	<b>15,9</b>	<b>863</b>	<b>58.442</b>	<b>11,0</b>	<b>87</b>
Créditos a particulares	1.992.271	24,3	67.785	1.445.445	44,1	31.438	299.900	16,5	2.835	136	0,0	2.945	245.612	17,4	18.615	1.178	0,2	11.952
Créditos a Administraciones Públicas	355.258	4,4	22	267.135	8,2	14	-	0,0	-	-	0,0	-	88.123	6,2	8	-	0,0	-
<b>Total</b>	<b>8.187.470</b>	<b>100,0</b>	<b>77.984</b>	<b>3.274.342</b>	<b>100,0</b>	<b>34.584</b>	<b>1.819.420</b>	<b>100,0</b>	<b>4.933</b>	<b>1.152.331</b>	<b>100,0</b>	<b>4.342</b>	<b>1.410.945</b>	<b>100,0</b>	<b>21.586</b>	<b>530.432</b>	<b>100,0</b>	<b>12.539</b>

# La banca sostenible

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