

**Triodos  Bank**

Resumen del Informe  
Anual 2017

## 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. Visite 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	18 de mayo de 2018
Fecha ex dividendo	22 de mayo de 2018
Fecha de abono de dividendo	25 de mayo de 2018

# Resumen del Informe Anual 2017

## Triodos Bank NV

Página

---

Cifras clave	4
Nuestro propósito: Banca ética y sostenible	6
Informe del Comité Ejecutivo	8
Nuestros grupos de interés, cuestiones materiales y objetivos estratégicos	16
Impacto y resultados financieros	28
Informe social, medioambiental y de riesgos	40
Balance consolidado a 31 de diciembre	52
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	54
Estado de resultado global consolidado	55

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	2017	2016	2015	2014	2013
<b>Datos financieros</b>					
Fondos propios	1.013	904	781	704	654
Depósitos de clientes	8.722	8.025	7.283	6.289	5.650
Inversión crediticia	6.598	5.708	5.216	4.266	3.545
Balance total	9.902	9.081	8.211	7.152	6.447
Fondos bajo gestión <sup>1</sup>	4.604	4.373	4.087	3.480	3.199
<b>Patrimonio total gestionado</b>	<b>14.506</b>	<b>13.454</b>	<b>12.298</b>	<b>10.632</b>	<b>9.646</b>
Total de ingresos	240,3	217,6	211,6	189,6	163,7
Costes de explotación	-190,2	-171,9	-150,2	-138,4	-112,6
Deterioros en la cartera de crédito	-1,8	-5,7	-7,6	-11,1	-17,1
Ajustes por valoración de participación en empresas	1,3	-1,5	0,2	0,2	0,2
Impuesto sobre beneficios	-12,2	-9,3	-13,3	-10,2	-8,5
<b>Beneficio neto</b>	<b>37,4</b>	<b>29,2</b>	<b>40,7</b>	<b>30,1</b>	<b>25,7</b>
Ratio de capital Tier 1 (común/ordinario)	19,2%	19,2%	19,0%	19,0%	17,8%
Ratio de apalancamiento	8,9%	8,8%	8,4%	8,8%	8,7%
Gastos de explotación/ingresos totales	81%	79%	71%	73%	69%
Rentabilidad sobre fondos propios en %	3,6%	3,5%	5,5%	4,4%	4,3%
Rentabilidad sobre activos en %	0,4%	0,3%	0,5%	0,4%	0,4%
<b>Por acción (en euros)</b>					
Valor teórico al cierre del ejercicio	82	82	81	78	77
Beneficio neto <sup>2</sup>	3,19	2,83	4,40	3,41	3,23
Dividendo	1,95	1,95	1,95	1,95	1,95
Número de titulares de certificados de depósito	40.077	38.138	35.735	32.591	31.304
Número de cuentas – particulares	808.090	759.738	707.057	628.321	556.146
Número de cuentas – empresas	60.339	50.765	44.418	36.320	29.620

Importes en millones de euros	2017	2016	2015	2014	2013
<b>Datos sociales</b>					
Número de empleados a cierre de ejercicio <sup>3</sup>	1.377	1.271	1.121	1.017	911
Rotación	9%	8%	14%	10%	7%
Porcentaje de mujeres con cargos directivos	44%	40%	38%	40%	40%
Diferencia entre el salario más alto y la mediana de salarios a jornada completa <sup>4</sup>	5,7	5,7	5,7	5,6	5,5
<b>Datos medioambientales</b>					
Emisiones de CO <sub>2</sub> (1.000 kg) (compensación del 100%)	3.064	3.123	3.041	3.084	2.906

Los importes del ejercicio anterior se han ajustado en relación con el cambio de la norma contable aplicable a los bienes inmuebles de uso propio (pasando del coste real al coste). 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 El beneficio neto por acción se ha calculado sobre el número medio de acciones en circulación emitidas durante el ejercicio fiscal.
- 3 Incluye a todas las personas empleadas por Triodos Bank. Los empleados de la joint venture Triodos MeesPierson no están incluidos.
- 4 La proporción entre el salario a jornada completa más alto y el salario medio a jornada completa (este último se calcula en base a la mediana, que excluye el máximo salario a jornada completa) sigue los criterios GRI (Iniciativa de Reporte Global), forma parte de las mejores prácticas en este ámbito y ofrece una orientación más significativa sobre la proporción entre salarios. Todos los salarios se calculan con arreglo a empleados a jornada completa. En el informe social en la página 43 se detalla la proporción entre el salario más alto y el salario más bajo.

# Nuestro propósito: Banca ética y sostenible

---

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

## La misión de Triodos Bank consiste en

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

## Nuestra ambición

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

## Mercado y actividades principales

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

### Relaciones valiosas

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

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

### Productos y servicios sostenibles

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

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

### Punto de referencia

Triodos Bank pretende fomentar el debate público sobre temas como la calidad de vida, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y las finanzas sostenibles. Sus grupos de interés le animan a reforzar su rol como líder de opinión. Con más de 35 años de experiencia en banca ética y sostenible, Triodos Bank también quiere contribuir a orientar la agenda del desarrollo sostenible en la sociedad. Las implicaciones de este debate público van más allá de las actividades propias del banco. En la actualidad, Triodos Bank goza de reconocimiento internacional gracias a su visión y enfoque innovadores del negocio bancario. Su participación en el debate público, a menudo a través de eventos de gran repercusión, organizados y participados por el banco, permite que cada vez más personas elijan ser clientes de Triodos Bank y valoren su posicionamiento en importantes tendencias sociales. La identidad de Triodos Bank es clave a este respecto, reforzando el reconocimiento y la reputación de la marca.

# Informe del Comité Ejecutivo

---

## Resumen del informe

El informe del Comité Ejecutivo ofrece la visión general de Triodos Bank sobre el mundo global en el que operamos, el impacto de su actividad y los avances conseguidos en 2017, así como las perspectivas futuras. Para facilitar la consulta de este informe, lo hemos dividido en varias partes:

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

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

## Financiar el cambio. Cambiar las finanzas

Hay dos vías por las que Triodos Bank ejerce su influencia positiva en el mundo: financiando el cambio y cambiando las finanzas. Esto no es solo una frase. Es el centro de nuestro trabajo y lo que nuestros grupos de interés nos piden.

La esencia de Triodos Bank es financiar el cambio. Al dar crédito a empresas sostenibles e invertir en ellas contribuimos a crear un mundo mejor y más sostenible. Puede descubrir más información sobre lo que esto ha implicado en la práctica en 2017 a lo largo del informe de este año.

Al mismo tiempo queremos cambiar las finanzas. Utilizamos nuestra influencia para modificar el sistema financiero para que dé prioridad a los intereses de las personas, al tiempo que nos permite vivir en consonancia con los límites de nuestro planeta. Ya que, con demasiada frecuencia, nuestro sistema actual no hace ninguna de estas dos cosas.

Formamos parte del sistema financiero. No permanecemos al margen, limitándonos a observar, lo cual marca la diferencia. Esto implica que, como banco sostenible integrado, podemos hablar con credibilidad sobre cómo podría ser un futuro financiero más sostenible, así como sus instituciones financieras.

Pero no basta con comportarse de forma coherente con esta forma de pensar al decidir a quién financiamos. También es necesario que cuestionemos las premisas relativas al sector financiero, en especial aquellas que promueven y afianzan el statu quo. Y queremos respaldar a quienes comparten nuestro punto de vista y colaborar con ellos.

## Financiar el cambio en numerosos frentes

La esencia del trabajo de Triodos Bank es el compromiso de financiar a los emprendedores que lideran empresas sostenibles que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde la financiación proporcionada a una empresa ideada para respaldar a las comunidades de refugiados, hasta los préstamos destinados a las energías renovables, a lo largo del año hemos financiado miles de iniciativas positivas. Al utilizar los ahorros de nuestros depositantes para conceder estos préstamos, podemos proporcionar



financiación y financiar el cambio de forma simultánea. Por ejemplo, por una parte otorgamos préstamos directos a proyectos agrícolas y, por otra, llamamos la atención sobre el problema de los activos varados en terrenos que ya no pueden producir alimentos debido a los excesos de la agricultura intensiva.

Las principales organizaciones que atienden a la comunidad de refugiados en España necesitan liquidez para poder llevar a cabo sus programas. Tradicionalmente han dependido de los fondos públicos para financiar su trabajo. Pero sus necesidades financieras con frecuencia son más urgentes. Triodos Bank en España intervino durante este ejercicio para cubrir esta brecha. Los programas de organizaciones como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) o ACCEM incluyen servicios de acogida y e integración con enfoque humano, la atención a los refugiados con necesidades especiales y proyectos de empleo y el desarrollo de programas de cohesión social y contacto en las comunidades locales.

En Alemania, Triodos Bank contribuyó a la transición energética al financiar la producción de energías renovables, así como la red eléctrica y el almacenamiento de esta energía. También lanzó una nueva cuenta de ahorro que establece un vínculo entre las comunidades y los proyectos locales en materia de energías renovables.

Durante el ejercicio hemos innovado para incrementar nuestro impacto en un sector financiero en rápida evolución. Cuando innovamos nos centramos en algo más que en la innovación técnica. La tecnología no es por naturaleza positiva si no va asociada a la innovación social. Tal como indicamos el año pasado, existen pruebas de que los algoritmos utilizados por las redes sociales refuerzan nuestro sesgo en lugar de, por ejemplo, proporcionarnos acceso a una

opinión más diversa. Esto puede tener consecuencias negativas e imprevistas, y contribuir a una sociedad menos informada.

El desarrollo de una nueva aplicación móvil durante el ejercicio constituye un ejemplo del equilibrio que pretendemos alcanzar. La aplicación, que fue lanzada inicialmente en el Reino Unido, intensifica la relación con nuestros ahorradores y aumenta la transparencia sobre la repercusión que tiene su dinero al ponerlos en contacto con prestatarios de su zona. Esta misma aplicación se lanzó también durante 2017 en los Países Bajos y se implantará en Bélgica durante 2018. Asimismo, hemos respondido a una demanda que desde hace tiempo nos habían planteado nuestros clientes y lanzado con éxito una cuenta corriente para particulares en el Reino Unido. Esta cuenta contribuirá a aumentar de forma sustancial nuestro alcance en este país y ha suscitado gran interés.

El banco lanzó la Cartera de Impacto Triodos, un nuevo servicio que facilita invertir de forma sostenible a particulares a través de una serie de fondos de inversión de Triodos Bank. El apetito de riesgo del inversor condiciona la elección entre los cinco “perfiles” de inversión disponibles.

También ampliamos todavía más nuestra oferta de fondos de Inversión Socialmente Responsable (ISR). Durante 2017 anunciamos nuestra intención de gestionar los activos financieros de nuestros fondos que invierten en empresas cotizadas de Triodos Bank. Anteriormente recurríamos a agentes externos para esta labor. Mediante la integración del análisis sostenible y financiero en el proceso de inversión de estos fondos, pretendemos aumentar nuestro efecto positivo sobre la ISR.

Además de en el ahorro, las cuentas corrientes y la inversión, también hemos innovado en el ámbito de la donación. En 2017 la Fundación Triodos – entidad sin ánimo de lucro vinculada a Triodos Bank – lanzó una plataforma de financiación colectiva (crowdfunding) en los Países Bajos. Esta iniciativa permite que las personas puedan donar a causas

importantes. La primera beneficiaria fue la Female Cancer Foundation, que consiguió alcanzar su objetivo de recaudar 50.000 euros aportados por 500 donantes. En España, la Fundación Triodos ha lanzado 16 campañas de financiación colectiva destinadas a huertos orgánicos escolares. La mitad de ellas han concluido con éxito durante el ejercicio, y recaudado más de 15.000 euros aportados por 500 donantes. El resto se cerraron con éxito a principios de año, duplicando volumen de recaudación y donantes.

El LEAF Lab (Local Economy Alternative Finance) es un equipo de innovación específico que trabaja para Triodos Bank en los Países Bajos. Entre los experimentos que llevó a cabo en 2017 se incluye “Participación con pasión”, una iniciativa dirigida a poner en contacto a empresas emergentes sostenibles con los clientes de Banca Privada de Triodos. Durante el ejercicio se produjo la primera inversión de un cliente de Banca Privada en una empresa emergente sostenible. Asimismo, el grupo continuó ofreciendo financiación a las cooperativas locales descentralizadas dedicadas a las energías renovables. A lo largo del ejercicio también se ha desarrollado de forma conjunta la iniciativa United Economy, basada en una divisa circular – United – que permite a los emprendedores sostenibles comerciar entre sí con esta moneda social.

### Tensión sistémica

Han transcurrido casi 10 años desde la crisis financiera y, pese a que superficialmente parece que ha habido una gran mejora, todavía quedan muchos problemas subyacentes. En cierto modo, la flexibilización cuantitativa – mediante la cual los bancos centrales inyectan grandes cantidades de dinero en la economía con la esperanza de que los bancos concedan más préstamos a las empresas – genera una falsa impresión de salud. Todo este dinero mantiene los tipos de interés artificialmente

bajos. Dado el alcance de la flexibilización cuantitativa desde que tuvo lugar la crisis financiera, los tipos se encuentran a niveles históricamente bajos.

La consecuencia que esto tiene son unos tipos de interés bajos, inexistentes o incluso negativos para los ahorradores en el conjunto del sector. Por ejemplo, en los Países Bajos esto ha provocado diferencias insignificantes entre los tipos que ofrecen la mayoría de los bancos.

Esta situación es especialmente complicada para un banco como Triodos, que financia todos sus préstamos a partir del ahorro. Este modo de trabajar forma parte de lo que implica ser un banco con valores que se centra en financiar la economía real: la parte de la economía que tiene que ver con la producción de bienes y servicios, en contraposición a las compraventas en los mercados financieros. Esto es un reflejo de nuestra misión e implica que no necesitamos obtener préstamos de otros bancos para poder conceder créditos. Pero también implica que el dinero que no prestamos – y todos los bancos necesitan mantener un colchón de liquidez – puede suponer un gasto en lugar de un ingreso. Esto no afecta a nuestro planteamiento que ha sido, es y creemos que seguirá siendo la esencia de nuestra salud económica a largo plazo.

A pesar de estas dificultades, creemos que van a producirse verdaderos cambios. Los agentes del sector financiero, generando un movimiento que va cobrando intensidad, están dando forma a la transición hacia una nueva economía sostenible. Coaliciones como la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV), una red de bancos independientes basados en los valores cofundada por Triodos Bank, son prueba de ello. También lo es la multitud de empresas centradas en crear una sociedad más justa, más equitativa y sostenible.

## Cambiar las finanzas

Durante 2017 hemos desempeñado un papel activo en este movimiento, actuando en el ámbito europeo e internacional para hacer frente a los retos sistémicos. Por ejemplo, Triodos Bank convocó a un grupo de líderes de pensamiento procedentes de la banca, el mundo académico, la sociedad civil y el sector del voluntariado con el fin de generar ideas fundamentadas y viables para construir un sistema financiero europeo más sostenible.

Se publicó el informe “New Pathways: building blocks for a sustainable finance future for Europe” bajo los auspicios de la GABV, Finance Watch, organización voluntaria dedicada a poner las finanzas al servicio del bien común, y Mission 2020, iniciativa mundial diseñada para aportar mayor urgencia al diálogo sobre el clima. En este informe se resumen potentes argumentos para el cambio. A partir de importantes eventos, como el New Economy and Social Innovation Forum celebrado en Málaga (España), las recomendaciones del informe se compartieron con toda la red de Triodos Bank.

Entre un sinfín de ideas, el libro blanco “New Pathways” plantea varias recomendaciones específicas. Describe medidas normativas y políticas en el ámbito europeo destinadas a acelerar y transformar el papel que puede desempeñar el sector financiero en la transición hacia una economía neutra en carbono.

Entre las recomendaciones específicas se incluyen la creación de incentivos para las inversiones ecológicas y desincentivar la inversión de la banca en activos que dañan el medio ambiente. Otra de sus propuestas prácticas incluye cambiar la normativa de forma que “la gente de a pie” pueda invertir mucho más fácilmente para conseguir un impacto. Actualmente los fondos de impacto son en general privativos de las personas con altos patrimonios.

Entre otros agentes, el informe “New Pathways” se ha debatido directamente con el Grupo de Expertos de Alto Nivel sobre Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea, órgano formado por expertos establecido con el fin de analizar la forma de integrar las consideraciones de sostenibilidad en su marco político financiero, con el propósito de movilizar las finanzas para el crecimiento sostenible. Nuestra capacidad para influir de forma positiva en este tipo de conversaciones podría resultar crucial para la construcción de un sistema financiero más sostenible.

## Asumir el cambio

Durante el año tuvieron lugar también otras iniciativas importantes que pretenden obtener cambios sostenibles y escalables a largo plazo. En diciembre de 2017 se cumplió el segundo aniversario de la Cumbre sobre el Clima de París. Mediante la firma del Acuerdo de París en 2015, prácticamente todo el mundo se comprometió a mantener el aumento de la temperatura mundial en niveles seguros. La cumbre tuvo un éxito extraordinario de acuerdo con la mayoría de los baremos. Aparentemente mostró un itinerario creíble para la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono.

De hecho, esta transición ya se ha iniciado. Es mucho lo que se ha avanzado en el sector energético. Hay quienes incluso afirman que el “problema” de la energía ya está resuelto. Según sostienen, pese a que todavía queda mucho por hacer, ya se han adoptado soluciones energéticas y estas cada vez son más rentables. Puede que sea cierto, aunque todavía no se da la urgencia suficiente a la rapidez con la que necesitamos reducir la curva de emisiones de carbono.

Han transcurrido dos años desde el acuerdo, y a pesar de producirse alguna baja importante, continúan produciéndose avances significativos. En los Países Bajos, por ejemplo, fruto de la colaboración entre varias instituciones financieras se ha creado una metodología de código abierto que permite rendir cuentas sobre la huella de carbono de los préstamos e inversiones. La PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials), presentada en una conferencia de seguimiento sobre el clima celebrada en diciembre en París, ha permitido crear de forma colaborativa un nuevo modo de evaluar las emisiones de carbono. Esto permitirá a los grupos de interés ver las implicaciones que tienen las decisiones de inversión de las instituciones financieras con el fin de mantener las emisiones de carbono por debajo de 1,5 grados centígrados con respecto a los niveles preindustriales. Se considera que un ascenso superior a 2 grados no es seguro para nuestro futuro. Triodos Bank prevé comenzar a aplicar esta nueva metodología durante 2018 y ejercerá un papel activo para alentar a que otros también la adopten.

Afrontar los retos globales e interconectados a los que nos enfrentamos requiere que las empresas, los gobiernos y la sociedad civil por igual intensifiquen sus esfuerzos. Por ello, este tipo de iniciativas de colaboración importa. Demuestra que el sector financiero asume la responsabilidad de sus acciones.

Tras el anuncio de la PCAF, a principios de año se publicó una carta conjunta y abierta de los consejeros delegados de varias instituciones financieras holandesas. A iniciativa de Triodos Bank, los signatarios se comprometieron a contribuir a una economía con bajas emisiones de carbono, e hicieron un llamamiento para que el Gobierno hiciese lo mismo a modo de fuerza potente y complementaria para conseguir avances positivos.

Cambiar el mundo de las finanzas requiere este tipo de liderazgo de pensamiento. Este es precisamente el tipo de influencia que nuestros grupos de interés esperan de nosotros, tal como puede observarse en el siguiente análisis de materialidad.

## Aspectos de la privacidad

A medida que ha ido aumentando el interés por un futuro más sostenible del sector financiero, también lo ha hecho la conciencia sobre la transparencia. Triodos Bank ha sido pionero en hacer banca transparente, al compartir los datos de las empresas a las que financia, por ejemplo. Pero un aumento de la transparencia también implica dificultades, en especial relativas a la privacidad, problema señalado también por nuestros grupos de interés durante el ejercicio.

Este es un ámbito que pudimos explorar en profundidad durante 2017, incluso consultando a expertos del sector como Bits of Freedom y otros. También abordamos el tema de la privacidad con los grupos de interés durante un debate celebrado en la sede central. En general el grupo se mostró favorable a que se utilizasen los datos de carácter personal y la información relacionada para contribuir al aumento de nuestro impacto, aunque también mostró su reticencia a que terceros los utilicen para obtener un beneficio comercial.

Nuestro enfoque de la privacidad está delimitado por nuestra misión y estas conversaciones sirven para aportarnos información. Queremos asegurarnos de que nuestros clientes mantienen el control de sus datos de carácter personal, así como de la información relacionada. Y buscamos vías para que los datos generales puedan ser utilizados al servicio del bien común. Sin embargo, este enfoque plantea verdaderos dilemas.

Solo pretendemos utilizar los datos de carácter personal y la información relacionada externamente si atiende a los intereses de nuestros clientes. Queremos encontrar formas de conseguirlo; que las personas tengan el control. Tenemos previsto desarrollar aún más este ámbito durante 2018. Publicaremos nuestro punto de vista sobre las cuestiones de privacidad y aprovecharemos las conversaciones en curso con nuestros grupos de interés para afinar nuestra opinión y nuestra forma de actuar.

## Unificar los valores en un mundo dividido

Como es evidente, el trabajo de Triodos Bank no se produce de forma aislada, ya que trabajamos en los contextos regional, nacional e internacional. Operamos en un mundo en el que la diferenciación cada vez es mayor, tal como demuestran ejemplos tan evidentes como el Brexit y lo sucedido en Cataluña en 2017.

Respetamos la opinión y las inquietudes de nuestros grupos de interés, y los tenemos en cuenta en nuestro trabajo, partiendo de la firme convicción en la unificación de valores. Durante el ejercicio hemos dedicado tiempo a escuchar a nuestros grupos de interés y sus puntos de vista se ven plasmados en las principales cuestiones que abordamos en nuestro informe anual. De forma simultánea, nos mantenemos fieles a nuestros valores como banco europeo independiente con un propósito social común que compromete nuestra actividad independientemente del lugar del mundo en el que se produce.

Al igual que los demás bancos europeos, formamos parte de un proceso continuo de debate con las entidades reguladoras sobre las posibles implicaciones del Brexit. Sin embargo, mantenemos nuestro compromiso con la banca sostenible en el Reino Unido. Queremos continuar contribuyendo a la economía sostenible británica, y también respaldando a los ciudadanos del país que desean adoptar un planteamiento más consciente de la banca y las finanzas.

## Objetivos para el cambio

Desde el cambio climático hasta la desigualdad, los retos a los que nos enfrentamos son cada vez más complejos e interrelacionados. Para comprenderlos necesitamos herramientas sencillas. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lanzados en 2015 para sustituir a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ofrecen este marco.

Pueden servir de apoyo a nuestra forma de pensar y nuestras actuaciones, ya que describen los principales problemas a los que nos enfrentamos y establecen vínculos entre ellos. Permiten que los grupos de interés puedan comprender el contexto internacional de nuestro trabajo, y lo que todo esto significa con relación al panorama general.

Los ODS proporcionan un contexto para obtener importantes puntos de vista. Muestran la forma en que se interrelacionan los problemas a los que nos enfrentamos, y que necesitamos nuevos planteamientos para hacerles frente. En el pasado muchos han confiado en el libre mercado para responder a algunas de nuestras preguntas más difíciles. Creemos firmemente que si esto ha funcionado alguna vez en el pasado no lo hará en el futuro. En nuestra opinión, es poco probable que las personas e instituciones que contribuyeron a algunos de nuestros mayores problemas, incluida la desigualdad y el cambio climático, sean capaces de resolverlos. Es necesario contar con nuevas soluciones integradas.

## La suma de ganancias marginales

Los ODS implican además que las soluciones son a la vez locales y globales. Es necesario actuar “aquí al lado” y en lugares distantes al mismo tiempo. El clima es quizás el ejemplo más significativo de sistema interconectado. Si queremos evitar un cambio climático catastrófico, necesitaremos actuar en nuestro ámbito de influencia más próximo. Las decisiones individuales sobre qué compramos (o qué no compramos), la forma en que reducimos nuestro uso de energía y de dónde procede, por ejemplo, pueden contribuir a un cambio real. Pero por sí solas no son suficientes. Si combinamos proyectos a gran escala con la suma de pequeños gestos podremos vivir de acuerdo con los límites de nuestro planeta.

Marcos como los ODS contribuyen a nuestra misión, que es anterior a ellos. Algunas empresas recurren a los ODS como ayuda para integrar la sostenibilidad en su principal actividad. Pero la sostenibilidad ha formado siempre parte de la esencia de Triodos Bank, por lo que el papel que tienen para este es distinto. En su lugar, estos objetivos sirven de lente adicional para cambiar el rumbo que hemos decidido tomar, identificar carencias y motivar por igual a quienes trabajan con nosotros, a los clientes y a los grupos de interés en su conjunto.

En el informe de este año nos hemos detenido más en la comparación con los ODS, a fin de ampliar la labor que detallamos en nuestro informe de 2016. Esperamos que esto proporcione una idea clara de cómo ve el mundo Triodos Bank, nuestro lugar en él y cómo, junto con otros, estamos financiando el cambio para cambiar las finanzas.

### En conclusión: reflexión sobre el ejercicio y nuestras perspectivas de futuro

En la evaluación de nuestros resultados pretendemos alcanzar un correcto equilibrio entre las metas cuantificables que se describen en los objetivos estratégicos abajo indicados y la visión integrada y holístico de nuestro comportamiento. Inspirándonos en nuestra esencia, nuestros objetivos y la forma en la que tratamos de alcanzarlos son el resultado de una reflexión estructurada en el conjunto de la organización. Nos gusta conocer las prioridades de nuestros grupos de interés para determinar en dónde centrar nuestros esfuerzos. Y hacemos que nuestro planteamiento de las finanzas tenga un impacto desde una perspectiva macroeconómica y económica nacional.

En 2018 y a más largo plazo, seguiremos enfrentándonos a dificultades, incluidas aquellas tendencias que ejercen su influencia, como la digitalización y los grandes avances que está experimentando el sector de los pagos. Para 2018 se prevé un crecimiento de la economía próximo al 2% en la Comunidad Europea. Dada la lentitud con la que se está retirando la flexibilización cuantitativa,

es probable que los tipos de interés se mantengan bajos durante un tiempo, lo cual incidirá de forma negativa en la rentabilidad de Triodos Bank. Este contexto de bajos tipos de interés, la competencia para ofrecer préstamos sostenibles y atender a las demandas que establece la normativa seguirán acaparando gran parte de la atención en 2018.

También tendremos que seguir haciendo frente a los nuevos retos que plantea el cambiante contexto político. Como ya hemos descrito previamente, al igual que los demás bancos europeos, formamos parte de un proceso continuo de debate con las entidades reguladoras sobre las posibles implicaciones del Brexit, por ejemplo.

Simultáneamente, es probable que una combinación de iniciativas, como aquellas que se han visto impulsadas por los ODS y la Cumbre del Clima de París de 2017, promuevan un mayor crecimiento de la inversión sostenible. Esperamos que no se produzcan cambios significativos en nuestras actividades de crédito, y prevemos seguir desarrollando y manteniendo un equilibrio saludable entre impacto, riesgo y rentabilidad. Aspiramos a obtener un crecimiento continuado y un retorno financiero estable.

La actual regulación requiere incorporar una estimación de beneficios para ser auditada. No creemos que esto proporcione mayor certeza, implica costes significativos y, dada la amplitud de la información ya proporcionada en el presente informe, no se ha incluido dicha estimación en la edición de este año.

En los últimos años nuestros esfuerzos se han centrado de forma considerable en aumentar la proporción de préstamos sostenibles a partir de los fondos que se nos han confiado. Nos complace haber conseguido que durante 2017 esta proporción volviera a alcanzar un equilibrio saludable. Uno de los mayores retos que se nos plantea para los próximos años consiste en poder seguir desarrollando nuestro enfoque de negocio habitual al tiempo que continuamos innovando. En 2017

avanzamos para innovar más y pretendemos seguir haciéndolo en 2018.

Podemos hablar de un año de rentabilidad financiera estable. Hemos obtenido una rentabilidad del 3,9% y un crecimiento sostenido que ha llevado a un aumento del 8% en los activos bajo gestión. Hemos mantenido una sólida posición financiera, con un ratio de Capital Común Tier 1 del 19,2%. De cara al futuro, buscamos financiar con mayor impacto. Nuestro objetivo es obtener un rendimiento estable, a pesar de las dificultades que plantea el entorno.

Los retos y las oportunidades globales a los que nos enfrentamos como sociedad son cada vez más urgentes. Nuestro propósito, con la implicación constante de nuestros grupos de interés, consiste en que Triodos Bank desempeñe un papel de primera línea en su consecución.

En Zeist, a 14 de marzo de 2018

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

# Nuestros grupos de interés, cuestiones materiales y objetivos estratégicos

---

Los grupos de interés de Triodos Bank son clave para determinar el enfoque y la atención de la los esfuerzos de la organización. La siguiente sección destaca los principales grupos de interés en Triodos Bank. Incluye una descripción de los asuntos materiales que ellos y Triodos Bank han identificado como prioritarios para su trabajo, como se refleja en el informe. También se detalla los objetivos estratégicos de Triodos Bank, su nivel de progreso y las metas para el futuro.

## Nuestros grupos de interés: un espejo para nuestra organización

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

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

La solidez de Triodos Bank también se beneficia de una interacción proactiva con el entorno que nos rodea. Todo lo que hacemos afecta a nuestros grupos de interés. Y, a su vez, nuestros grupos de interés generan un impacto en nuestras actividades y en nuestro enfoque de trabajo. Durante años hemos mantenido reuniones abiertas y provechosas con nuestros grupos de interés de formas muy diversas, desde los “días del cliente”, en los que reunimos a cientos de clientes de todos los países en los que trabajamos, hasta las reuniones y encuestas entre titulares de certificados de depósito.

Pero, si bien algunas organizaciones preguntan a

sus grupos de interés qué creen que deben hacer y posteriormente lo hacen, Triodos Bank sigue un planteamiento distinto. Nuestro punto de partida es nuestra esencia. Se trata de definir quiénes somos, y por tanto, nuestra esencia, actúa como uno de nuestros grupos de interés. Y es una parte clave de todas las conversaciones que mantenemos con ellos.

En este contexto, y adicionalmente al gran número de interacciones que mantenemos durante el ejercicio, seguimos un proceso formal para crear un análisis de las cuestiones que resultan más importantes tanto para nuestros grupos de interés como para nosotros mismos. Este enfoque sigue las directrices de la GRI (Iniciativa de Reporte Global).

De forma creciente se anima a las empresas a elaborar de esta manera sus memorias de sostenibilidad, en lugar de realizar reportes sobre una gran variedad de temas, algunos de los cuales tienen una importancia relativa a la hora de determinar el impacto total de una entidad. Estamos de acuerdo con este enfoque y estos temas se destacan en un análisis de materialidad, previo al mantenimiento de discusiones estructuradas con nuestros grupos de interés, y teniendo en cuenta al propio Triodos Bank.

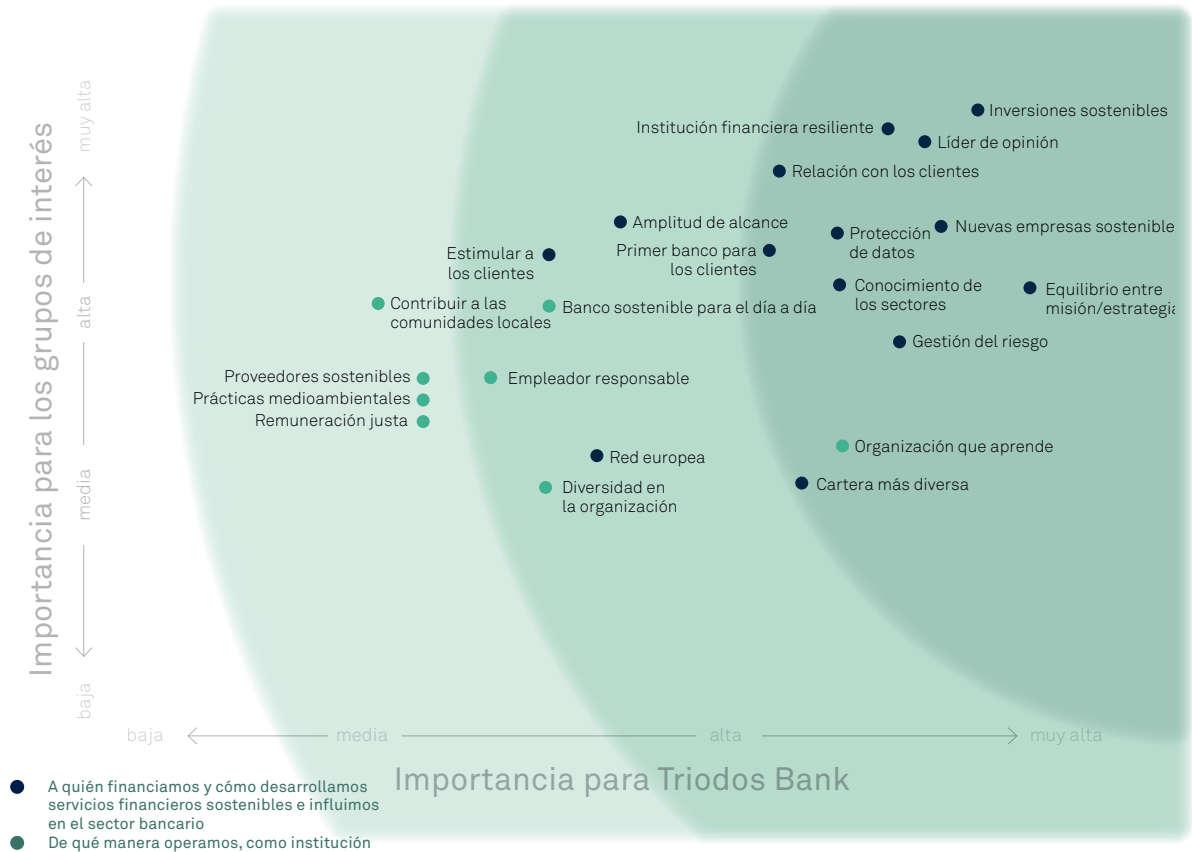
El análisis de materialidad de este año incluye los resultados de una encuesta de titulares de certificados de depósito distribuida en todos los países en los que operamos, los comentarios que recogimos durante la Junta General de Accionistas, y una reunión con representantes de tres grupos de interés de Triodos Bank celebrada en nuestras oficinas centrales. Asimismo, este análisis se ve complementado por una serie de eventos desarrollados con grupos de interés durante el año, incluidos actos orientados a sectores específicos llevados a cabo en varios países.



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

Los resultados sugieren que los grupos de interés de Triodos Bank quieren y esperan de nosotros que sigamos ejerciendo nuestro liderazgo en el ámbito de las finanzas sostenibles, fijando una estrategia que refleje y respalde nuestra misión. Además, la realización de inversiones de impacto (que combinan la concesión de préstamos y el desarrollo de inversiones en empresas sostenibles) y la prestación de servicios financieros sostenibles siguen siendo actividades centrales tanto para Triodos Bank como para sus grupos de interés. Nuestras interacciones durante este año también han destacado la importancia de dar ejemplo a los demás y abogar para que otros adopten el mismo comportamiento. Compartimos el interés de algunos de nuestros grupos de interés por gestionar nuestro enfoque con respecto al riesgo, en caso oportuno, para aumentar nuestro impacto global. Nuestro enfoque en la innovación es, en parte, nuestra respuesta ante este objetivo compartido.

## Matriz de materialidad 2017



El análisis muestra que nuestros grupos de interés piensan que es importante que Triodos Bank actúe como líder de opinión. Asimismo, creen que Triodos Bank debe jugar un papel en este sentido, actuando como punto de referencia para el sector bancario y, en particular, porque de este modo ampliamos nuestro impacto. Esto es cierto para las actividades que financiamos en sectores específicos, y también para el debate sobre cómo mejorar el sistema bancario, por ejemplo. El libro blanco “New Pathways”, descrito anteriormente, es sólo un ejemplo de ello. Compartimos también la importancia que nuestros grupos de interés otorgan a ayudar a que los clientes a los que concedemos financiación sean aún más sostenibles. Se pueden encontrar distintos ejemplos, incluidas entrevistas a prestatarios, en el capítulo de impacto.

La política salarial ha reflejado, una vez más, una prioridad relativamente baja para nuestros grupos de interés y para el banco. Tal circunstancia podría reflejar la satisfacción existente en torno a la política salarial de Triodos Bank y sugiere una comprensión adecuada de la misma. Triodos Bank no ofrece bonus y la diferencia entre el mayor y el menor salario es relativamente pequeña. Los grupos de interés siguen pensando que los esfuerzos adoptados por Triodos Bank para maximizar su rentabilidad social son muy importantes. Para más detalles sobre nuestra política de remuneración y nuestros resultados como empresa responsable, consulte el informe social.

A través de nuestras interacciones, hemos podido comprobar que los distintos grupos de interés y Triodos Bank coinciden a la hora de considerar importantes una serie de cuestiones, al igual que sucedió en 2016. Nuestros grupos de interés instan a que Triodos Bank continúe desempeñando un papel activo de liderazgo de pensamiento, con una muy alta calificación tanto en la reunión de partes interesadas como en la encuesta de titulares de certificados de depósito. Esto no ha generado un cambio en la importancia percibida, pero refuerza nuestros esfuerzos en este ámbito. Dado que somos una organización que aprende, aunque resulta muy importante para Triodos Bank, se ha considerado que era menos importante para nuestros grupos de interés. Dada la urgencia de algunas de las otras prioridades para el banco y la sociedad, este tema cambió ligeramente de peso en la matriz de materialidad de este año.

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 del banco y de los distintos grupos de interés están muy en sintonía. Al mismo tiempo, entre nuestros grupos de interés, percibimos una y otra vez que suscita una mayor relevancia lo que hacemos como organización -el impacto que generamos en la economía real- que nuestra forma de comportarnos de manera responsable como entidad.

Utilizaremos 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 proporcionarán información a nuestro trabajo en líneas más generales a lo largo del ejercicio, como referencia para desarrollar nuevas ideas y nuestras actividades actuales. En particular, a largo plazo, seguiremos profundizando en las actividades que desarrollamos para potenciar la interacción con los grupos de interés. Mantenerse estrechamente conectado con lo que es importante para nuestros grupos de interés y usar los

conocimientos colectivos de esa comunidad nos servirá como base para seguir progresando.

### Objetivos estratégicos

En el cuadro que figura a continuación se presentan los principales objetivos estratégicos de Triodos Bank para 2017 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 2017. 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 para 2018, que se basan a su vez en el plan trianual de Triodos Bank para 2016-2018. Los planes reflejan los objetivos estratégicos desarrollados tras completar la perspectiva estratégica a 10 años que concluyó en 2015. Esta información refleja algunos de los temas clave derivados del análisis de materialidad y que son prioritarios para Triodos Bank y sus grupos de interés.

## Finanzas con impacto

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Seguir incrementando nuestro volumen de financiación con impacto positivo. Nuestro objetivo es incrementar nuestra cartera de préstamos en 15-20% (neto).</p>	<p>Logramos un crecimiento neto del 18,8% en préstamos sostenibles en 2017.</p>	<p>●●○</p>
<p>Confirmar que nuestros préstamos van más allá del cumplimiento de nuestros criterios de impacto positivo y que buscan un impacto más profundo o transformador.</p>	<p>Creamos mecanismos específicos de protección para desarrollar una pequeña cartera de préstamos con mayor impacto que no necesariamente se ajustaría a nuestros requisitos de garantía habituales, la mayor parte de ellos desarrollados en los Países Bajos. En 2018 se financiaron una serie de proyectos de alto impacto.</p>	<p>●●○</p>
<p>Desarrollar nuevos subsectores y seguir los desarrollos que se produzcan en los mercados a fin de seguir siendo relevantes en cada uno de los países en los que operamos. En particular, centrarnos en cuestiones tales como la eficiencia y el almacenamiento energético, la economía circular, las iniciativas alimentarias sostenibles y las pymes con una propuesta innovadora.</p>	<p>Financiamos proyectos de eficiencia energética y nuestro primer proyecto de almacenamiento de energía de respuesta de frecuencia (en Alemania); negocios de economía circular como MUD Jeans; realizamos dos inversiones en negocios de alimentación sostenible a través de nuestro Organic Growth Fund (Naturfrisk, Marqt y DoIT).</p>	<p>●○○</p>
<p>Conseguir una mayor relevancia en los grandes cambios que se están produciendo en el sector de la producción energética ayudando a financiar proyectos de mayores dimensiones. Queremos incrementar nuestra participación en préstamos sindicados en proyectos de generación de energía (incluidos posibles proyectos de energía eólica marina) que resulten demasiado grandes como para poder financiarlos nosotros solos; y ampliar las fuentes de financiación para incluir también fuentes complementarias junto con nuestros depositantes.</p>	<p>En 2017, completamos cinco operaciones en proyectos con un gasto de capital superior a 30 millones de euros, ampliando aún más nuestras capacidades en materia de sindicación de operaciones. El equipo de Energía y Clima ha desarrollado unas perspectivas de desarrollo para préstamos a proyectos eólicos marinos y está trabajando en mecanismos de financiación complementarios para apoyar inversiones en el futuro.</p>	<p>●○○</p>

Esto nos proporcionará más flexibilidad de manera que podamos apoyar proyectos pioneros a través de importes relativamente reducidos cuando no existan suficientes garantías tradicionales. En aquellos casos en los que creemos mecanismos de garantías con otros órganos de financiación para respaldar actividades de préstamo específicas, utilizaremos también dichos mecanismos en la mayor medida posible. Como resultado de ello, realizaremos cambios en nuestras políticas de apetito de riesgo dentro de cada país.

Hemos llevado a cabo colaboraciones para ofrecer garantías de fundaciones en España; hemos co-invertido con plataformas de financiación colectiva en Alemania; y (en diciembre de 2017) hemos firmado un instrumento de garantía de 65 millones de euros con el Banco Europeo de Inversiones a través de su programa EASI para apoyar a las pymes.



Ampliar nuestra capacidad de facilitar vías que permitan a los particulares realizar donaciones a nuevas ideas sostenibles.

La Fundación Triodos de los Países Bajos, a través de GiveTheChange.nl, puso en marcha un nuevo sitio web para la difusión de información; en España, la Fundación Triodos lanzó otras 16 exitosas campañas de financiación para huertos educativos.



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

## Objetivos para 2018

- Asegurarnos de que nuestros préstamos van más allá del cumplimiento de los criterios de impacto positivo y garantizar que efectivamente se profundiza o se transforma el impacto previsto (en línea con nuestra estrategia para cumplir los ODS - ver informe anual online).
- Desarrollar nuevos subsectores y seguir los desarrollos que se produzcan en los mercados a fin de seguir siendo relevantes en cada uno de los países en los que operamos. En particular, centrarnos en temas de importancia local y que contribuyan a los ODS mundiales.
- Conseguir una mayor relevancia en los grandes cambios que se están produciendo en el sector de la producción energética, financiando proyectos de mayores dimensiones. Al mismo tiempo, queremos

utilizar nuestra experiencia para financiar proyectos energéticos de menor envergadura que contribuyan a un sistema energético distribuido, incluidos aspectos de eficiencia y almacenamiento de energía.

- Apoyaremos un mayor número de proyectos pioneros utilizando acuerdos de garantía de fundaciones, del Banco Europeo de Inversiones (EASI) y de otros.
- Ampliar las actividades de la Fundación para apoyar iniciativas necesarias que requieren dinero de donación y estructurar y seguir mejorando en nuevas fórmulas de donación para que los particulares puedan catalizar nuevas ideas sostenibles.
- Acelerar el crecimiento de nuestros fondos de Inversión Socialmente Responsable (ISR) tras el lanzamiento de nuestra nueva Estrategia de Fondos ISR.

## Ampliar nuestro ámbito de actuación

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Lanzamiento de una cuenta corriente personal en Reino Unido con una aplicación móvil que representa nuestro primer paso en la iniciativa Signature, nuestra estrategia online.	Lanzamos esta iniciativa con éxito junto con una nueva aplicación de banca móvil en septiembre de 2017, obteniendo una buena reacción de clientes existentes y nuevos clientes. Para finales de 2017 se recibieron más de 18.000 consultas sobre esta cuenta, y se formalizaron más de 6.000 cuentas.	●●●
Seguir reclamando la adopción de cambios normativos para dar acceso a los inversores minoristas a los productos con impacto positivo, a fin de poner nuestra financiación a disposición de los clientes minoristas e incrementar el volumen de fondos distribuidos.	Libro blanco (New Pathways) junto con Mission 2020, GABV y Finance Watch - seguido de eventos de alto perfil (Bruegel, EBF, UNEP FI) que aportan información al Grupo de Expertos de Alto Nivel sobre Finanzas Sostenibles a través de propuestas específicas.	●●●
En 2017 continúan los preparativos para crear una sucursal en Francia.	Grandes avances conseguidos por parte de las actividades de Triodos Finance en Francia, con el apoyo de nuestros colegas belgas. Las actividades de financiación siguen siendo sólidas. Continuaremos nuestros trabajos preparatorios, con sujeción a las prioridades del negocio, regulaciones y demás aprobaciones.	●●●

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

## Objetivos para 2018

- Continuar nuestra promoción de políticas públicas junto con nuestros socios para conseguir un cambio sistémico dentro del sector financiero que apoye la sostenibilidad ambiental y social, incluido el tratamiento apropiado del capital, la aplicación de regulaciones y el acceso a inversiones de impacto para las personas.
- Continuar el desarrollo de nuestras actividades en Francia con vistas a la creación de una sucursal en dicho país, haciendo hincapié en el fortalecimiento de nuestra actividad de financiación.

## Profundizar en nuestro enfoque relacional

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Centrarnos en cómo podemos apoyar más a nuestros clientes a través de nuestras relaciones, aportándoles análisis e información de valor, presentándoles a personas que les resulten de interés e invitándoles a eventos, de manera que nuestros clientes cuenten con un mayor apoyo para conseguir el éxito en su campo.	El programa "Heart Head" dirigido a empresarios en los Países Bajos ha tenido una gran acogida de cara a la creación de un grupo de aprendizaje para líderes de negocios sostenibles; ayudamos a nuestros clientes a obtener información de valor sobre "creativos culturales"; hemos desarrollado el concepto de "Crossover Sustainability" vinculando a empresarios de muy distintos sectores.	●○○○
Aplicar e incorporar nuestros Principios para la Experiencia del Cliente a todos los niveles del Grupo para mejorar la calidad de las interacciones y del servicio que reciben nuestros clientes.	Avances significativos en la aplicación por todo el grupo: se espera su culminación en 2018.  La puntuación conseguida en el baremo Net Promoter Score para clientes minoristas fue de 27, lo cual es un buen dato en comparación con otros bancos y compañías de servicios financieros. Esta cifra es una NPS global para todos los indicadores.	●○○○

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

### Objetivos para 2018

- Aplicar e incorporar nuestros Principios para la Experiencia del Cliente a todos los niveles del Grupo para mejorar la calidad de las interacciones y del servicio que reciben nuestros clientes. Introducir un seguimiento habitual y mejorar nuestra puntuación Net Promoter Scores (NPS) tanto para clientes minoristas como empresas.

## Innovar: a través de nuevas iniciativas y alianzas

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Lanzar nuestra propia plataforma de crowdfunding en uno o varios países para contribuir a la captación de fondos directamente de particulares y en beneficio de pequeñas empresas.	La sucursal del Reino Unido ha desarrollado una plataforma de financiación colectiva (crowdfunding) cuyo lanzamiento a inversores privados está previsto para 2018; la sucursal española ha incrementado su participación minoritaria en la plataforma de financiación colectiva social La Bolsa Social; y se han hecho grandes progresos en la financiación colectiva de energía a través de la inversión de Triodos Investment Management en la web <a href="http://duurzaaminvesteren.nl">duurzaaminvesteren.nl</a>	●○○

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

### Objetivos para 2018

- Desarrollar y hacer crecer nuestra actividad de financiación colectiva para ofrecer más alternativas potenciales a compañías e inversores sostenibles.

### Operaciones empresariales sólidas y eficaces

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Mejorar nuestros procesos internos y comerciales de manera que sean más eficientes, creando un mayor valor para los clientes y reduciendo el gasto a nivel interno.	Se ha implantado en todo el grupo una formación para la mejora acelerada de procesos, con buenos resultados en la sensibilización y el desarrollo habilidades para hacer más eficientes los procesos. Además, la introducción de nuevos procesos y aplicaciones móviles ha contribuido a mejorar el servicio prestado a los clientes. Sin embargo, los proyectos requieren tiempo para su ejecución y la presión sobre los márgenes y las partidas de costes extraordinarios, como las asociadas al Brexit (con la consiguiente reducción de los ingresos) han supuesto que el ratio de costes sobre ingresos aumente hasta el 81%.	●○○



Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Pretendemos mejorar el ratio de préstamos sostenibles sobre depósitos en 2017.	Nuestro ratio mejoró hasta el 70,0% para finales de 2017.	●●●
El proyecto de comunicación y gestión de impacto del Grupo Triodos será prioritario en 2017.	Se ha puesto en marcha el proyecto Impacto a través de la aplicación de una serie de prototipos. El proyecto se seguirá desarrollando y ejecutando en 2018 para que contemple un ciclo completo de información en 2019. Además, Triodos Bank fue uno de los fundadores de una nueva iniciativa del sector financiero para desarrollar una metodología para medir la huella de carbono en las carteras de préstamos. La implantación de esta nueva metodología se llevará a cabo en 2018.	●○○

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

### Objetivos para 2018

- Mejorar nuestros procesos internos y comerciales de manera que sean más eficientes, creando un mayor valor para los clientes y reduciendo el gasto a nivel interno. Reducir el ratio costes sobre ingresos a un nivel inferior al 76% en 2018.

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

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Promover y cultivar la "intrainiciativa", respaldada a través de la formación impartida mediante la Academia Triodos, que da como resultado más iniciativas de desarrollo dirigidas por particulares en todos los niveles de la organización.</p>	<p>Los esfuerzos para crear una cultura de Mejora Continua a través de la Academia Triodos han fomentado prácticas para experimentar, reflexionar, aprender y desarrollarse, potenciando así la "intrainiciativa". Algunos buenos ejemplos conseguidos en toda la organización incluyen un nuevo método para promover la energía renovable comunitaria (Burgersparen) desarrollado en Alemania; los equipos de Energía y Clima de todas las sucursales y Triodos Investment Management colaboraron en el desarrollo de nuevos subsectores, incluida la energía eólica marina; se han desarrollado iniciativas pioneras relacionadas con la forma en que utilizamos nuestros espacios de oficinas (incluido su uso como centro de cuidado infantil para el Festival de Gante).</p>	<p>●●○</p>
<p>Los empleados comparten y aprenden como una comunidad: cada uno del otro, dentro del grupo y con el mundo exterior.</p>	<p>La celebración del Día Internacional del Aprendizaje sobre el Crowdfunding ayudó a catalizar el desarrollo de los servicios de financiación colectiva; la celebración de un Día Temático sobre Banca Relacional hizo que pusieramos el foco en aquello que los clientes realmente nos demandan; el desarrollo de nuevas formas de trabajo entre los departamentos de Tecnología y las áreas de negocio ha tenido resultados positivos; hemos interactuado con una amplia gama de ponentes externos de alto perfil a través de eventos internos y con socios externos.</p>	<p>●●○</p>

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

## Objetivos para 2018

- Promover y cultivar la “intrainiciativa”, respaldada a través de la Academia Triodos, generando más iniciativas de desarrollo y mejoras continuas en los procesos.
- Mejorar el intercambio de conocimientos a través de la organización en 2018, tanto online como offline, para ayudar a que los empleados puedan aprender como comunidad: el uno del otro, a través del grupo y con el mundo exterior.

## Desarrollar una cartera equilibrada en términos de Impacto, Riesgo y Rentabilidad

Objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Mantener una rentabilidad de los fondos propios (ROE) que nos permita seguir adelante con nuestras principales inversiones en el complicado entorno de mercado actual con un objetivo de ROE del 3-5%. Preveamos que el ROE para 2017 se situará en la parte baja de dicho rango.	Nuestro ROE en 2017 se situó en el 3,6%.	●●●

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

## Objetivos para 2018

- Mantener una rentabilidad de los fondos propios (ROE) que nos permita seguir adelante con nuestras principales inversiones en el complicado entorno de mercado actual.

## Impacto y resultados financieros

---

Además del cuadro resumen de cifras clave incluido al principio de este informe, detallamos a continuación los principales resultados obtenidos en 2017, desglosándolos en función de las divisiones de Triodos Bank, sus productos y servicios, su mayor impacto y las previsiones para los próximos años. Dado que Triodos Bank integra su misión y estrategia con su enfoque de valores, estos resultados combinan tanto elementos financieros como no financieros. Dichos elementos han sido diseñados para poder proporcionar una visión clara de nuestra misión y nuestros objetivos estratégicos y de cómo los llevamos a la práctica en 2017.

### Resultados financieros consolidados

En 2017, los ingresos de Triodos Bank aumentaron un 10% hasta situarse en los 240 millones de euros (2016: 218 millones de euros). Triodos Investment Management contribuyó a esta cifra con 35 millones de euros (2016: 31 millones de euros). Los ingresos por comisiones en 2017 representaron el 34% (2016: 34%) de los ingresos totales, en línea con las previsiones.

El importe total de activos gestionados por el Grupo Triodos, que incluye Triodos Bank, los fondos de inversión y la actividad de Banca Privada, se incrementó en 1.100 millones de euros, un 8%, hasta alcanzar los 14.500 millones de euros. El balance total de Triodos Bank aumentó un 9% hasta alcanzar los 9.900 millones de euros, gracias al crecimiento constante experimentado por los fondos depositados y al éxito de la ampliación de capital realizada durante el ejercicio en todas las sucursales. Se prevé un crecimiento del 10%.

El número total de clientes de Triodos Bank se incrementó un 4%, frente a unas previsiones de entre el 10 y el 15%, hasta alcanzar los 681.000 clientes en la actualidad. Si bien seguimos atrayendo nuevos clientes en algunos de nuestros mercados, nuestra oferta de tipos de interés relativamente bajos y la reducción registrada en la comercialización de productos han contribuido al crecimiento limitado experimentado en 2017.

Hace cuatro años redefinimos el concepto de cliente para mejorar la consistencia y exactitud de los datos presentados en todas las sucursales. Seguiremos incluyendo el número de cuentas en la sección de "Cifras clave" del informe anual.

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

Los costes de explotación aumentaron un 11% durante el ejercicio (2016: 14%). Esto se debió principalmente al crecimiento del número de empleados (empleados a jornada completa) y de los costes de tecnología, que aumentaron un 10% y un 19%, respectivamente. Estos cambios contribuyeron a fortalecer la organización y apoyaron el crecimiento continuo de las actividades empresariales. Triodos Bank también mejoró su marco de control para hacer frente a la implantación de las cambiantes normativas y los requisitos de supervisión cada vez mayores, tales como las revisiones de calidad de los activos (Asset Quality Review, AQR). Las inversiones estratégicas en el desarrollo del negocio, así como en nuestra oferta de Inversión Socialmente Responsable, la cuenta corriente personal en el Reino Unido y los preparativos para el Brexit generaron también un mayor crecimiento de los costes. El ratio de gastos de explotación sobre ingresos se situó en el 79% (2016: 79%).

Mejorar nuestra eficiencia sigue siendo un área clave para el negocio. Este ámbito de trabajo debe acelerarse y profundizarse en toda la organización. Tenemos la intención de ir más lejos, y más rápido, para mejorar la eficiencia en Triodos Bank porque eso nos permite, en última instancia, lograr un mayor impacto. No obstante, hemos conseguido una rentabilidad razonable de los fondos propios durante el ejercicio, tal y como se detalla a continuación.

El beneficio antes de impuestos, deterioros de valor de la cartera de préstamos y ajustes por valoración de participación en empresas aumentó hasta los 50,1 millones de euros (2016: 45,8 millones de euros). Los deterioros de valor de la cartera de préstamos descendieron hasta los 1,8 millones de euros (2016: 5,7 millones de euros). Esto representa un 0,03% de la cartera media de préstamos (2016: 0,10%). El ratio histórico de deterioro relativamente bajo se ve influido tanto por la buena gestión como por el ciclo económico más amplio.

Hemos obtenido un beneficio neto de 37,4 millones de euros, lo cual representa un incremento del 28% (2016: 29,2 millones de euros) por las razones anteriormente indicadas. Triodos Bank obtuvo una rentabilidad de los fondos propios (ROE) del 3,9% en 2017 (2016: 3,5%).

Por el momento, el objetivo a medio plazo de Triodos Bank es incrementar la rentabilidad de los fondos propios hasta el 7% en condiciones económicas normales. Esta cifra debería considerarse como un objetivo medio realista a largo plazo, de acuerdo con el modelo de negocio bancario de Triodos Bank. Sin embargo, somos conscientes de que las condiciones del mercado han cambiado y, dada esta evolución, se está estudiando la posibilidad de ajustar este objetivo a largo plazo. Las tendencias descritas anteriormente continuaron en 2017, lo que situó el ROE en los niveles esperados.

En el mercado actual, si bien Triodos Bank sigue trabajando para mejorar su rentabilidad, no tiene previsto superar con facilidad este objetivo durante los próximos tres años; esto se debe, entre otras razones, a las inversiones que se realizarán para desarrollar sus actividades de gestión de inversiones y a la apertura de una oficina plenamente operativa en Francia en los próximos años, supeditada a los correspondientes trámites preparatorios y la aprobación de las autoridades.

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

El beneficio por acción (certificado de depósito), calculado en función del número medio de acciones en circulación durante el ejercicio de referencia, fue de 3,19 euros (2016: 2,83 euros), es decir, un ascenso del 13% como resultado del aumento del beneficio neto. Los beneficios se pusieron a disposición de los accionistas (titulares de certificados).

Triodos Bank ha propuesto la distribución de un dividendo de 1,95 euros por acción (2016: 1,95 euros). Este dato supondría un ratio de dividendos (el porcentaje del beneficio total distribuido en forma de dividendos) del 61% (2016: 69%). Nuestra política implica contar con un ratio de dividendos de entre el 50% y el 70%.

Triodos Bank amplió su capital social en 77 millones de euros, un 11%, gracias a las campañas de emisión de nuevos certificados de depósito dirigidas principalmente a inversores minoristas lanzadas a lo largo del año en Holanda, Bélgica, el Reino Unido, España y Alemania.

El número de titulares de certificados de depósito particulares se ha incrementado en 2017. El crecimiento general ha sido satisfactorio y suficiente para cumplir los requerimientos de capital. El número de titulares de certificados de depósito se ha incrementado desde los 38.138 hasta los 40.077. Los fondos propios se han incrementado un 12%, desde los 904 hasta los 1.013 millones de euros. En esta cifra se incluyen las entradas netas de capital y el beneficio neto acumulado. El mercado interno de compraventa de certificados de depósito por acciones ha seguido funcionando de forma efectiva en 2017. A finales de 2017, el valor real de cada certificado de depósito era de 83 euros (2016: 82 euros).

Al cierre de 2017, el ratio de Capital Común Tier 1 y el ratio de Capital Total se situaban en el 19,2% (2016: 19,2%). Triodos Bank se ha fijado un objetivo de ratio de Capital Común Tier 1 del 16% en un contexto regulatorio estable y previsible.

### Resultados de Triodos Bank por unidad de negocio

Las actividades desarrolladas por Triodos Bank se dividen en dos áreas de negocio principales: las áreas de ahorro y préstamo por un lado y Triodos Investment Management por el otro. El siguiente capítulo ofrece un resumen del trabajo que hemos desarrollado en 2017 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 86% del beneficio neto de Triodos Bank en 2017.
- Triodos Investment Management e Investment Advisory Services, que constituyen el 14% del beneficio neto global de Triodos Bank.

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

Cabe destacar que la privacidad de los datos de los clientes tiene una importancia cada vez mayor tanto para nuestros grupos de interés como para el propio Triodos Bank, y se ha entablado un diálogo exhaustivo durante el ejercicio. Durante 2017 seguimos colaborando con XS4all y Bits for Freedom para analizar posibles vías para salvaguardar aún más la privacidad de nuestros clientes. Tenemos previsto profundizar aún más en este ámbito durante 2018.

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

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

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

A pesar de la correcta gestión de costes, la sucursal española se encuentra en una fuerte curva de transición, lidiando con un mercado de tipos de interés a corto plazo a la baja. Su negocio ha cambiado de enfoque en los últimos años, pasando el peso de las energías renovables a los préstamos para pymes, y tardará algún tiempo en empezar a generar ingresos significativos. La sucursal alemana sigue camino de alcanzar el punto de equilibrio operativo en 2018. Estamos muy satisfechos con el progreso de las actividades francesas en Triodos Finance, apoyadas por Triodos Bank en Bélgica. Estos resultados son muy alentadores y continuamos con nuestro trabajo preparatorio para establecer una sucursal francesa, sujeta a las prioridades del negocio, regulaciones y otras aprobaciones.

# 18,8%

## de crecimiento en préstamos sostenibles

### Créditos

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).

### Cartera de crédito por sector en 2017

**MEDIO AMBIENTE 38%**

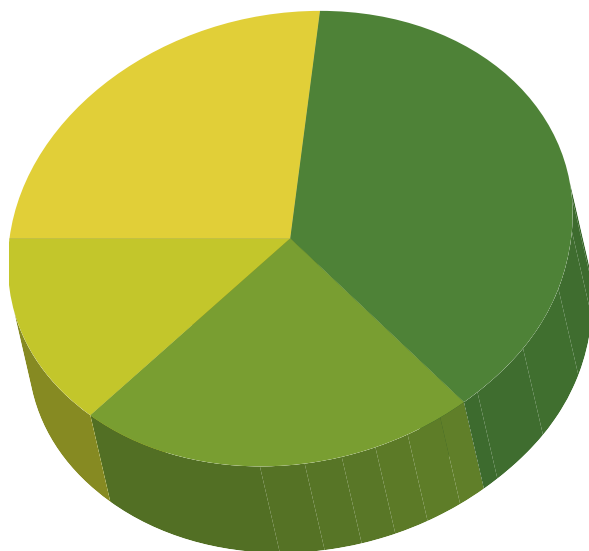
**SOCIAL 23%**

**CULTURA 14%**

**AYUNTAMIENTOS, HIPOTECAS SOSTENIBLES**

**RESIDENCIALES Y PRÉSTAMOS A**

**PARTICULARES 25%**



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 38% (2016: 38%).

Este sector engloba proyectos relacionados con las energías renovables: energía solar, energía eólica, biomasa, energía hidroeléctrica 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, tales como las empresas de reciclaje y los proyectos de conservación de la naturaleza.

### **Sector social 23% (2016: 24%).**

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 14% (2016: 14%).**

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

### **Préstamos concedidos a particulares, ayuntamientos e hipotecas sostenibles residenciales 25% (2016: 24%).**

La proporción restante de la cartera de préstamos se compone fundamentalmente de hipotecas sostenibles residenciales, así como una serie limitada de préstamos a corto plazo que incluyen descubiertos en cuentas corrientes.

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

El objetivo de Triodos Bank consiste en dedicar al crédito entre el 65% y el 75% del total de los fondos depositados a proyectos sostenibles. En 2017 la relación entre la cartera total de crédito, incluidos los préstamos a corto plazo a ayuntamientos, y el importe total de depósitos de clientes se incrementó hasta el 76% (2016: 71%). Si no se tuvieran en cuenta, la proporción había aumentado al 70% con respecto al año pasado (2016: 64%). Tras centrarnos en este ámbito en los últimos años, hemos conseguido equilibrar esta importante proporción. Tenemos la intención de seguir desarrollando y

mejorando la relación entre los préstamos y los fondos depositados.

La calidad de la cartera de préstamos siguió siendo satisfactoria en términos generales. Esto, junto a la constante atención por mantener la calidad de la cartera de crédito y diversificarla, ha supuesto una reducción de los deterioros de valor de la cartera de préstamos hasta el 0,03% en la cartera media de préstamos (2016: 0,10%). Esta cifra es menor de lo previsto y se sitúa por debajo del objetivo de referencia a largo plazo de Triodos Bank del 0,25%. Estos deterioros de valor se aplican cuando las pérdidas potenciales se materializan como consecuencia de la insolvencia definitiva de los prestatarios.

El crecimiento de la cartera de crédito ascendió a 900 millones de euros, es decir, el 16%, superando las expectativas de crecimiento de entre el 5% y el 15%.

Los préstamos en forma de inversiones al sector público se incluyen en la cartera crediticia de conformidad con la legislación relativa a la elaboración de la información financiera. Si no los tuviéramos en cuenta, la cartera de préstamos sostenibles habría crecido en torno al 19%, debido principalmente al incremento de las hipotecas (36%). El aumento de los créditos concedidos a empresas fue del 16%. La distribución del crecimiento entre los distintos sectores ha sido deliberada, con el fin de incrementar la diversificación y disminuir el perfil de riesgo.

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



## Depósitos de clientes

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

Las sucursales de Triodos Bank presentan una gran variedad de productos financieros con el fin de cumplir con su objetivo de ofrecer un conjunto completo de servicios a sus clientes. Esto se ha logrado en algunas áreas y se está desarrollando en otras. En el Reino Unido, por ejemplo, se lanzó la nueva cuenta corriente personal durante el ejercicio. En conjunto, esta iniciativa ha permitido un notable crecimiento de los fondos de clientes, que se han incrementado en 697 millones de euros, es decir, un 9%, frente a una previsión de crecimiento aproximada del 10%.

Durante 2017, 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 el tramo minorista es de 27 (el resultado entre los “promotores” de Triodos Bank –45% y los “detractores” –17%). Se trata de una valoración muy superior a la media de los grandes bancos, pero no tan buena como la de algunos bancos directos. La cifra equivalente para los clientes de empresas es de 14. Los principios de Triodos como banco sostenible son la razón principal por la que recomendar nuestro banco, según dicho estudio. Los resultados detallados serán utilizados para mejorar nuestra oferta y servicio y se revisarán en los próximos años.

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

Al ofrecer a nuestros ahorradores, en algunos países, la oportunidad de donar una parte de los intereses que perciben a entidades sin ánimo de lucro, todos los años el banco apoya a fondo perdido a un número importante de estas entidades. En 2017, 366 organizaciones (2016: 390) percibieron de esta forma donaciones por un importe total de 84 millones de euros (2016: 173 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 imposible, que algunos clientes puedan donar parte de los intereses que reciben.

## Previsiones

Prevedemos un crecimiento más modesto del balance de Triodos Bank. Se prevé que en 2018 se alcance un crecimiento del 5% al 10%. Todas las sucursales centrarán sus esfuerzos en seguir ofreciendo o desarrollando un conjunto fiable de servicios. El número de clientes se espera que crezca en 2018 entre el 10% y el 15% en todo el Grupo. Queremos seguir ofreciendo un ratio saludable de préstamos sobre depósitos de entre el 65% y el 75%, sin considerar los préstamos en forma de inversión al sector público.

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

## Triodos Investment Management

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

Los fondos de inversión Triodos invierten en áreas sostenibles tales como las finanzas inclusivas, el comercio justo y sostenible, la alimentación y la agricultura sostenibles, las energías renovables y el cambio climático, el sector inmobiliario sostenible o el arte y la cultura, así como en compañías cotizadas y con un desempeño destacable en materia de responsabilidad medioambiental, social y de gobierno (ASG, por sus siglas en inglés). Los fondos de inversión publican informes anuales específicos y la mayoría celebran sus propias juntas generales anuales.

Triodos Investment Management es responsable de 18 fondos, destinados tanto a inversores minoristas como institucionales, y gestiona activos por un importe total de 3.500 millones de euros. En conjunto, el crecimiento de los fondos de inversión durante el ejercicio ha sido de 174 millones de euros, es decir, un incremento del 5% (2016: 5%).

Cada vez hay más inversores en el mundo que son conscientes de que la forma en la que inviertan su dinero ahora determinará cómo será el mundo en el futuro. Cada vez optan en mayor medida por soluciones de inversión de impacto significativas y que se puedan medir. Triodos Investment Management considera que se trata de un avance prometedor a la vista de los múltiples desafíos a los que se enfrenta el mundo en la actualidad, tales como el cambio climático o el aumento de la desigualdad. Muchos de estos desafíos se abordan a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En el marco de una nueva agenda de prioridades a nivel global para el desarrollo sostenible, los ODS representan un claro

impulso para que los inversores contribuyan a abordar juntos estos desafíos.

Triodos Organic Growth Fund, Triodos Microfinance Fund y Triodos Groenfonds en particular se han beneficiado de un aumento del apetito de riesgo por parte de las inversiones sostenibles, con un incremento del 21%, 3% y 10% respectivamente en 2017 (2016: 25%, 17%, 14%).

## Previsiones

Triodos Investment Management seguirá apoyándose en sus más de 25 años de experiencia profundizando aunando valores, visión y rentabilidad financiera de la inversión, lo que ha ayudado a satisfacer la demanda europea de soluciones de inversión con impacto para la transición hacia una sociedad más sostenible. A través de sus fondos, Triodos Investment Management aspira a aumentar aún más su impacto en áreas clave relacionadas con su misión y los ODS de Naciones Unidas. Se centrará en la dignidad humana y el desarrollo, la cohesión social y la inclusión, la responsabilidad y el cuidado del planeta.

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

Tras asumir la gestión de la cartera de Sustainability | Finance | Real Economies SICAV - SIF (también conocido como fondo SFRE -se pronuncia Sapphire- durante 2017), Triodos Investment Management actuará también como gestor del fondo a partir del 1 de enero de 2018. La Alianza Global para una Banca con Valores (GABV) lanzó el fondo SFRE en marzo de 2015 y está diseñado para desplegar importantes volúmenes de capital en instituciones financieras que desempeñen un papel clave a la hora de

satisfacer las necesidades humanas y el avance en segmentos esenciales de las economías reales de sus comunidades. La misión del fondo consiste en invertir en entidades financieras centradas en la sostenibilidad que estén plenamente alineadas con la misión de Triodos Investment Management para aportar capital de crecimiento a las entidades financieras en expansión que están marcando la diferencia en la vida de millones de personas y pymes en todo el mundo.

En la primavera de 2017, Triodos Investment Management anunció que llevaría la inversión sostenible en valores cotizados un paso más allá, integrando su análisis financiero y sostenible en el proceso de inversión. Triodos Investment Management se propone ocuparse internamente de la gestión de activos ISR, intensificando aún más sus actividades de compromiso con el objetivo de maximizar el cambio positivo.

Este enfoque de inversión más intensificado e integrado se aplicará a los cuatro fondos ISR de Triodos (Triodos Sustainable Pioneer Fund, Triodos Sustainable Mixed Fund, Triodos Sustainable Equity Fund y Triodos Sustainable Bond Fund), así como a las carteras discrecionales de Triodos Bank Private Banking en los Países Bajos. Desde principios de 2018, la gestión de activos de las carteras discrecionales de cuentas de banca privada será gestionada por Triodos Investment Management. La migración de la gestión de activos de los cuatro fondos ISR está prevista para principios del segundo trimestre de 2018.

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 financiero de Triodos Bank

Tenemos claro que las finanzas de impacto pueden generar importantes transformaciones y para nosotros este concepto consiste en dirigir recursos económicos a aquellos fines que beneficien a las personas y al medio ambiente 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.

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

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

Esto nos ha servido durante 2017 para desarrollar una herramienta de gestión del impacto, que tenemos previsto utilizar con el fin de entender, supervisar y gestionar el impacto de una manera más organizada. Tenemos intención de probar este prototipo en todas las unidades de negocio durante 2018 y compartir nuestros avances en el informe anual del próximo año.

## Reporte de impacto

Triodos Bank pretende ser líder del sector financiero en el reporte de impacto. Nuestra atención principal va dirigida a gestionar el impacto de forma que se mejore la calidad de vida de las personas y se comunique este impacto a los grupos de interés. En 2017 pusimos en marcha un proyecto a largo

plazo para gestionar el impacto de forma aún más proactiva en nuestras actividades de negocio y para mejorar nuestro enfoque de reporte y de comunicación del impacto.

La plataforma PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials) se lanzó en la Conferencia del Clima de París en 2015 y entregó un informe final dos años más tarde en la Cumbre del Clima de París de 2017, que se describe con más detalle en el capítulo anterior del Comité Ejecutivo. La plataforma, que está formada por varias instituciones financieras holandesas, ha desarrollado una metodología común de código abierto para tener en cuenta la huella de carbono de los préstamos e inversiones de las instituciones financieras. Triodos Bank tiene previsto comenzar a aplicar la metodología y seguirá colaborando con los socios del PCAF en 2018.

Triodos Bank también ha patrocinado y participado en un programa piloto con una serie de socios dirigido a crear un cuadro de mando (denominado True Cost Dashboard for Finance, Food and Farming) para determinar el verdadero coste de las actividades financieras, alimentarias y agrícolas durante 2017. Un informe, lanzado durante el año, describe los costes reales de un negocio alimentario para que los inversores y otras partes interesadas puedan tomar decisiones informadas basadas en el coste real de una empresa concreta. Triodos Bank continuará trabajando con sus socios en 2018 para ver si las conclusiones del informe se pueden aplicar en el negocio.

Triodos Investment Management también desarrolló un proyecto durante el pasado ejercicio dirigido a comunicar y gestionar su impacto, así como el de sus inversiones de manera más efectiva. Asimismo, actualizó un informe de impacto de las finanzas inclusivas, publicado por primera vez en 2016, y añadió un informe de impacto del fondo de crecimiento orgánico durante el año.

También hemos desempeñado un papel activo en el desarrollo de un baremo de banca sostenible elaborado por la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV), para que los grupos de interés

puedan comprender mejor la sostenibilidad de los diferentes bancos. Hasta la fecha, Triodos es el único banco que publica dicho baremo de forma íntegra. Asimismo, se ha pospuesto hasta 2018 el lanzamiento del plan concebido por un grupo de bancos miembros de la GABV para publicar sus resultados de manera conjunta en un sitio web especial que permita un mejor conocimiento interno de los distintos bancos miembros así como identificar oportunidades para que los grupos externos de interés puedan entender mejor el impacto desarrollado por dichos bancos sostenibles.

Los datos de impacto incluidos en el capítulo 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.

## Metodología

Los datos de impacto, que se reportan por parte de todas las sucursales y por Triodos Investment Management, se basan en una serie de supuestos que se explican en detalle en el capítulo de impacto en el informe anual online. En general, se contabiliza el impacto íntegro de un proyecto cuando Triodos Bank haya participado en su financiación, ya sea de una forma total o parcial.

Cuando existe algún tipo de incertidumbre sobre estos datos, aplicamos un enfoque conservador con respecto a las estimaciones y, en caso oportuno, excluimos dichas cifras.

El capítulo online dedicado al impacto de Triodos Bank y a su situación financiera incluye estudios de casos prácticos y la metodología utilizada para generar los datos de impactos aquí recogidos.

## Impacto por sector

### Datos medioambientales

#### Energías renovables

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

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

Hasta la fecha hemos reportado el total de emisiones evitadas a la atmósfera de un proyecto financiado. En la jerga técnica, adoptamos un “enfoque de contribución” en lugar de un “enfoque de atribución”. Dado que contamos con múltiples préstamos e inversiones y diferentes tipos de tecnologías de energías renovables y geografías, la adopción de un enfoque de contribución ha resultado más práctica y razonable, según nuestra opinión. Como parte de nuestro esfuerzo por mejorar continuamente nuestros informes de impacto, tenemos previsto incluir un análisis de atribución en el futuro. Esto significa que calcularemos las emisiones evitadas en función de la proporción de nuestra financiación en un proyecto. Es importante señalar que un enfoque de atribución genera cifras de emisiones de carbono más bajas que un enfoque de contribución. Esto se debe a que un enfoque de contribución representa la totalidad de las emisiones de un proyecto y no una parte de ellas.

Desde la Cumbre del Clima de París en 2015, hemos participado en la plataforma PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials), que ha estipulado una nueva metodología marco para contabilizar la huella de carbono de los préstamos e inversiones y

tenemos previsto comenzar a aplicar este enfoque de atribución durante 2018. De este modo proporcionaremos a los grupos de interés una imagen más clara del impacto climático que se deriva de nuestra gestión financiera.

A finales de 2017, Triodos Bank y sus fondos de inversión en Energía y Clima financiaban 472 proyectos en el sector energético: esto incluye el primer proyecto de conexión a la red eléctrica de Triodos Bank, 37 proyectos de eficiencia energética, 25 proyectos de energía sostenible en fase de construcción y otros 410 proyectos de energía sostenible (2016: 381) con una capacidad total de generación de 3.100 MW (2016: 2.400 MW), que producen el equivalente a las necesidades de electricidad de 1,4 millones de hogares europeos (2016: 1,2 millones). En conjunto, estos proyectos contribuyeron a evitar más de 2,4 millones de toneladas de emisiones de CO<sup>2</sup> (2016: 1,7 millones de toneladas).

En esta cifra se incluyen alrededor de 200 proyectos de energía eólica, 200 proyectos de energía solar fotovoltaica y casi 36 proyectos hidroeléctricos. El resto contempla 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 2017 se podría producir el equivalente a 30 millones de comidas, es decir, alimento suficiente para proporcionar una dieta sostenible a aproximadamente 27.000 personas durante un año (2016: 29.000). Las inversiones y créditos en este sector financian aproximadamente 32.000 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 (2016: 28.000 hectáreas), lo cual equivale a unos 450m<sup>2</sup> de terrenos naturales y de suelo dedicado a la conservación por cada cliente.

Más de 146.000 pequeños agricultores de 17 países con mercados emergentes en todo el mundo recibieron pagos directos y justos una vez entregada su cosecha en 2017, como resultado de la financiación comercial que Triodos Sustainable Trade Fund proporciona a las cooperativas de agricultores y a la agroindustria. En 2017 los clientes del fondo contaban con 60.000 hectáreas de tierras de cultivo orgánico certificado. Asimismo, unas 17.000 hectáreas adicionales se encontraban en fase de conversión, un número importante porque ha de pasar bastante tiempo hasta que las tierras agrícolas convencionales puedan obtener certificado ecológico.

#### Inmuebles sostenibles e hipotecas sostenibles para particulares

Además de ofrecer “hipotecas verdes” que incentivan la reducción en la huella de carbono de los hogares, Triodos Bank y Triodos Investment Management financian nuevas promociones inmobiliarias y proyectos de reacondicionamiento de inmuebles para que estos alcancen el más alto nivel posible en materia de sostenibilidad.

En 2017 Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron, de forma directa o a través de inmuebles sostenibles, unas 10.600 viviendas y apartamentos (2016: 7.200) y en torno a 540 locales comerciales (2016: 310) que sumaban aproximadamente 540.000 m<sup>2</sup> dedicados a oficinas y otros espacios comerciales (2016: 460.000 m<sup>2</sup>). Triodos Bank también financia en torno a 18.000 m<sup>2</sup> de edificios y solares abandonados (2016: 27.000 m<sup>2</sup>).

#### Datos sociales

##### Sanidad

Como resultado de su actividad de financiación en toda Europa, cerca de 53.000 clientes particulares (2016: 35.000) eran residentes del total de 558 residencias para la tercera edad que han sido financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2017; esto significa que se financió el equivalente a 28 días de cuidados por cada cliente de Triodos Bank.

##### Proyectos para la comunidad y vivienda social

En 2017, Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron un total de 490 proyectos comunitarios (2016: 437), y 170 proyectos de viviendas sociales, que proporcionaron alojamiento directo e indirecto a cerca de 94.000 personas (2016: 67.000).

# 53.000

personas mayores recibieron asistencia en residencias financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management

### Microcréditos

Los fondos especializados en mercados emergentes de Triodos Investment Management proporcionaron financiación a 107 instituciones financieras que trabajaban para la financiación inclusiva en 44 países (2016: 44). Estas organizaciones han prestado servicios financieros a aproximadamente 15,1 millones de ahorradores (2016: 13,7 millones) y 20,3 millones de clientes que consiguieron financiación para obtener una mejor calidad de vida (2016: 20,2 millones). De estos clientes prestatarios, el 79% eran mujeres. En muchos países en desarrollo, las mujeres se encuentran a menudo en situaciones de desventaja. El hecho de poder dar a las mujeres la libertad de administrar sus ingresos y proveer a sus familias fortalece su posición.

### Cultura

#### Arte y cultura

En 2017, las actividades de financiación de Triodos Bank y Triodos Investment Management hicieron posible que 17,6 millones de visitantes (2016: 13,7 millones) asistieran a teatros, salas de cine y museos en toda Europa, como resultado de las operaciones de préstamo e inversiones realizadas en el sector cultural. Esto significa que se financió el equivalente a 26 experiencias culturales por cada cliente de Triodos Bank.

La financiación proporcionada en este sector por Triodos Bank y Triodos Investment Management ayudó aproximadamente a 3.400 artistas y personas activas en el ámbito cultural (2016: 3.100). A las producciones teatrales, musicales y de danza de las compañías creativas asistieron un total de 450.000 personas. En 2017, Triodos Bank financió (sobre todo en España) nuevas producciones en la industria del cine y de los medios de comunicación que vieron más de 9,0 millones de personas (2016: 9,7 millones).

Triodos Bank y Triodos Investment Management también financiaron varias organizaciones que ofrecen espacios asequibles para actividades culturales como talleres y cursos de música, y que atrajeron a unas 97.000 personas (2016: 90.000).

### Formación

En 2017, en torno a 650.000 personas se beneficiaron de las actividades desarrolladas por las 455 iniciativas educativas con financiación de Triodos Bank (2015: 2,0 millones). Esta reducción en la cifra con respecto al año anterior se debe en parte al reembolso de un préstamo para una iniciativa de educación digital en Bélgica. Por tanto, por cada cliente de Triodos Bank, hay 1 persona que ha recibido educación en un establecimiento al que nosotros financiamos.

# Informe social, medioambiental y de riesgos

---

La siguiente y última sección del capítulo del Comité Ejecutivo ofrece un resumen de los resultados de la labor de Triodos Bank como empresa. Incluye aspectos destacados de la actividad de Triodos Bank en relación con sus empleados y su desempeño ambiental como organización. Y lo que es aún más importante, concluye con detalles del enfoque de Triodos Bank en materia de Riesgo y Cumplimiento, elementos cruciales que sustentan el trabajo de Triodos Bank como institución resiliente que se centra en la financiación para lograr impacto.

## Informe social

### Comunidad social

La misión de Triodos Bank es hacer que el dinero funcione en beneficio de una sociedad sostenible y con la dignidad humana como epicentro de sus actividades. Nuestros empleados son fundamentales para conseguir esta misión. El objetivo de la organización es crear una comunidad de empleados que vive y aprende; un ambiente de trabajo que sea inspirador, saludable y acogedor. Triodos Bank trata de fomentar un lugar de trabajo donde cada empleado encuentre espacio para responder a las preguntas más apremiantes de la sociedad y cada individuo pueda trabajar eficazmente en línea con la misión y los valores de Triodos Bank.

La siguiente tabla ofrece un resumen de los avances conseguidos con respecto a las perspectivas identificadas en el informe anual de 2016. Asimismo, el contenido de la tabla se amplía en mayor profundidad en el texto que le sigue.



Principales objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Llevar a cabo una encuesta de empleados en todo el grupo para medir su nivel de compromiso.</p> <p>Indicar dónde se están llevando a cabo las mejores prácticas dentro de Triodos Bank, de manera que puedan ser compartidas y se promueva un aprendizaje más amplio dentro del grupo.</p>	Se llevó a cabo una encuesta entre los empleados y los resultados fueron buenos, arrojando información importante sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora.	●●●
Desarrollar un sólido enfoque de desarrollo de nuestra marca como empleador, que ponga de relieve nuestra visión con respecto a cómo se trabaja en nuestra organización.	Los comentarios obtenidos a partir de la encuesta de empleados constituyeron una gran aportación para el desarrollo de nuestra marca como empleador y ha sido incorporada a los preparativos para ejecutar este trabajo. El detalle del concepto y la implementación se llevarán a cabo en 2018.	●○○
Desarrollar un enfoque de mejora continua que permita a todos los empleados asumir su responsabilidad con respecto a la mejora de los procesos de trabajo. Crear una mayor sensibilización con respecto a la eficiencia en la organización y mejorar la calidad de la experiencia del cliente	<p>Realizar un despliegue adicional de actividades locales y a nivel de grupo sobre la mejora continua y la alineación con los programas de formación para futuros directivos y otros programas de la Academia Triodos.</p> <p>Se ha implementado un enfoque Lean y Agile en las áreas de Tecnología y Operaciones.</p>	●○○

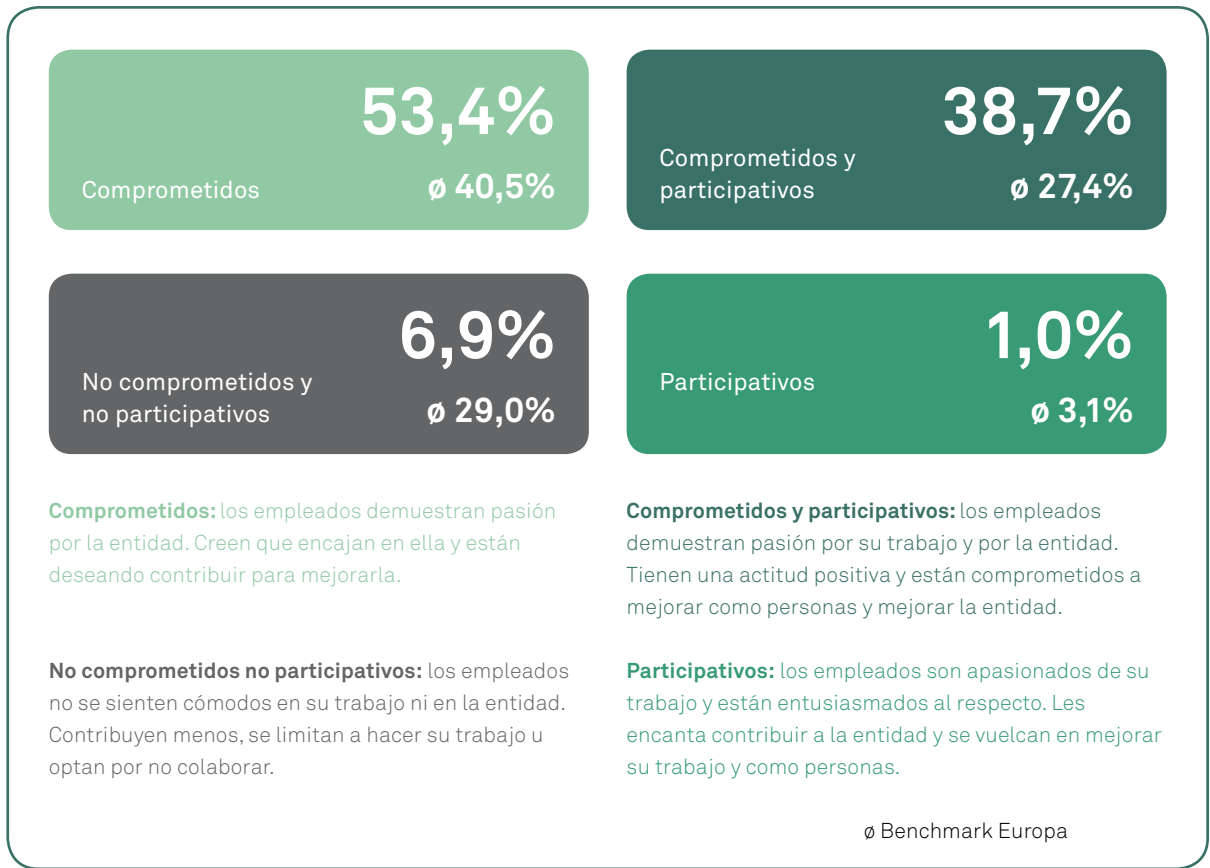
●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

### Encuesta de empleados

Durante el año se llevó a cabo la primera encuesta de empleados en todo el Grupo. Con una participación muy alta de empleados (83%), la encuesta proporcionó una visión sólida que ayudó a conocer de cerca las fortalezas de la organización e identificó puntos de mejora.

La proporción de empleados comprometidos es elevada (92%), en comparación con la referencia europea utilizada (68%). Los resultados muestran que los empleados realizan una elección deliberada al optar por trabajar en Triodos Bank, y están estrechamente vinculados con su misión a lo largo de toda su carrera profesional en el banco.

## ¿Cuáles son las puntuaciones de nuestra organización?



Nuestra ambición para el futuro es ofrecer a los empleados oportunidades para comprometerse más aún con su trabajo.

Las oportunidades para mejorar hacen referencia sobre todo a nuestro potencial para ser una organización en crecimiento. Por ejemplo, guardan relación con el proceso de toma de decisiones de la organización y la distancia percibida entre la Dirección y los empleados. Los empleados reconocen que la eficiencia es una cuestión importante para la organización. En algunos departamentos se ha comunicado su preocupación por la elevada carga de trabajo.

Los resultados han sido compartidos en toda la organización. Cada unidad de negocio ha adoptado iniciativas para fomentar los elementos positivos y abordar elementos específicos que requieren atención.

### Enfoque de mejora continua

En 2017 se han adoptado medidas para crear una cultura de mejora continua que capacite a los colaboradores a la hora de mejorar los procesos de trabajo. Se ofrecieron talleres y sesiones de formación a medida a nivel local y de grupo. Más de 70 empleados participaron en una amplia gama de de niveles y a través de todas las líneas funcionales.

Asimismo, se reforzó un enfoque más ágil de trabajar en las áreas de Tecnología y Operaciones. Esto implica que se lleven a la práctica determinados “productos mínimos viables” que se desarrollarán posteriormente a través de breves ciclos de revisión y mejora. Esto ha generado unos tiempos de procesamiento significativamente más cortos.

Asimismo, la mayor atención prestada a la mejora de los procesos generó un mayor espacio para integrar las exigencias de los organismos reguladores. Entre ellas se incluyen la aplicación de la nueva legislación y el seguimiento y la presentación de las declaraciones de control. Estas exigencias también desembocaron en el desarrollo de sesiones de formación continua en áreas de conocimientos bancarios y de habilidades clave en todas las unidades de negocio.

### Estadísticas de empleados

Triodos Bank sigue siendo una organización en crecimiento. En 2017 se incorporaron a la plantilla un total de 224 nuevos empleados (2016: 249). El número total de empleados de Triodos Bank se ha incrementado un 8,3% en 2017, de 1.271 a 1.377.

La tasa de absentismo laboral por enfermedad fue del 3,3% en 2017, es decir, por encima del objetivo del 3%. Se llevó a cabo un análisis en los casos en que se registraron niveles de bajas por enfermedad elevados, y Triodos Bank está trabajando para resolver estos problemas centrándose en aumentar la vitalidad de los empleados y la organización. Los factores que contribuyen a ello varían y van desde los aspectos físicos y las circunstancias personales, pasando por cuestiones relacionadas con el trabajo, como la presión laboral, hasta el uso del trabajo y los espacios de reunión.

La igualdad de género sigue siendo importante para la organización. En 2017 la plantilla de Triodos Bank estaba compuesta por 695 mujeres (50,5%) y 682 hombres (49,5%). La proporción de mujeres en puestos directivos se sitúa en el 44%. El objetivo de Triodos Bank es que ninguno de los dos géneros

represente más de un 70% de sus puestos en el consejo. Triodos Bank cumple actualmente con este criterio tanto en el Comité Ejecutivo como en el Consejo de Administración.

### Retribución

Triodos Bank cree que las personas deben recibir una remuneración adecuada y apropiada por su trabajo, manteniendo al mismo tiempo una relación determinada entre el salario más bajo y el más alto de entre 1 y 10. La información clave sobre la remuneración debe comunicarse de forma clara y transparente.

La organización realiza un seguimiento de la remuneración existente en la entidad y entre Triodos Bank y el resto del sector financiero y bancario y el conjunto de la sociedad. En Holanda, donde se ubican el Comité Ejecutivo, las oficinas centrales, Triodos Investment Management y la sucursal holandesa de Triodos Bank, la proporción entre el menor y el mayor salario pagados en 2017 fue de 9,9 (2016: 9,9). Algunos casos específicos se excluyen de esta proporción, por ejemplo, cuando se contrata a empleados muy jóvenes como personal en prácticas o se nombra a personas menos cualificadas para crear oportunidades de empleo para personas desfavorecidas.

Asimismo, hemos incluido información sobre el ratio GRI en materia de remuneración, que muestra la proporción entre el salario a jornada completa más alto y el salario medio a jornada completa en la sección de “Cifras clave” incluido al inicio de este informe. Esta proporción en 2017 fue del 5,7, al igual que en 2016. Triodos Bank fija un máximo de 7 con respecto a esta proporción.

Para más información sobre la política salarial y de nombramientos internacional, por favor consulte el informe anual social en la versión completa online del informe anual.

## Diversidad e inclusión

La responsabilidad de Triodos Bank es crear un ambiente de trabajo acogedor para todos. Una comunidad diversa de empleados contribuye positivamente a la eficacia, vitalidad y resiliencia de la organización. Su objetivo es identificar las barreras existentes en la organización en términos de diversidad a través de actividades de sensibilización. Y actúa para resolver cualquier problema que surja.

A lo largo del año se han puesto en marcha iniciativas para incluir a quienes se encuentran más alejados del mercado laboral. Triodos Bank ofreció oportunidades de experiencia laboral para refugiados y personas que se reintegran tras una situación de enfermedad, por ejemplo, en algunas de sus sucursales. Algunas de estas iniciativas terminan en contrataciones indefinidas. Triodos Bank continúa explorando nuevas formas de aumentar la diversidad y la inclusión, en colaboración con las comunidades locales de refugiados y redes de apoyo, entre otros.

## Previsiones para 2018

En línea con nuestro Plan de Negocio 2016-2018, se han establecido las siguientes prioridades para 2018:

- Integrar una cultura de mejora continua. Desarrollaremos un enfoque para involucrar a la alta dirección y a los mandos intermedios para que se aseguren de que esta mejora continua se produzca en toda la organización en sus operaciones diarias. Esto permitirá a todos los empleados mejorar sus procesos de trabajo, mantener una conexión con los clientes basada en el entendimiento y crear mayor eficiencia en la respuesta a sus necesidades.
- Nos centraremos en la habilidad de los empleados para desarrollar, ejecutar y participar en acciones transformadoras.
- Implantación de un enfoque sólido de desarrollo de nuestra marca como empleador. Destacará la visión de Triodos Bank a la hora de trabajar compartiendo su carácter único, identidad y los valores que representa tanto dentro como fuera de la organización.

- Ser una “organización que aprende” seguirá siendo un asunto clave. Esto se reflejará en el programa de aprendizaje de Triodos Bank. Además, se extenderá a las redes de la organización a través de la colaboración con sus grupos de interés. Ante los retos sociales emergentes y del futuro, Triodos Bank reforzará la conexión de sus empleados con la misión y su papel como banco de tamaño mediano. Entre las actividades previstas se incluyen sesiones de formación, almuerzos de trabajo con oradores que sirvan de inspiración, jornadas de reflexión e intercambios.

## Informe medioambiental

La misión de Triodos Bank implica que la organización financia iniciativas que marcan una diferencia positiva en el medio ambiente a través de su negocio, y que cuidan su propio desempeño ambiental como empresa.

Esta es la razón por la que Triodos Bank fue uno de los primeros bancos del mundo en elaborar un informe medioambiental. Y por eso sigue tratando de desempeñar un papel de liderazgo, ejemplificando cómo las empresas en general, y un banco con valores en particular, pueden operar de una manera responsable con el medio ambiente.

Somos, por ejemplo, una organización neutra en emisiones de CO<sub>2</sub>. Triodos Bank intenta, en primer lugar, evitar la emisión de CO<sub>2</sub>, por ejemplo, mediante videoconferencias para reducir los desplazamientos aéreos. Si son necesarias algunas emisiones, intenta limitarlas en la medida de lo posible.

Algunas emisiones de CO<sub>2</sub> son inevitables, dadas las actividades de Triodos Bank como banco paneuropeo con importantes actividades y relaciones comerciales en todo el mundo. Cuando esto ocurre, estas emisiones se compensan a través de proyectos “Gold standard” del Climate Neutral Group.

## Resultados en 2017

Las emisiones de CO<sub>2</sub> por ejc (empleado a jornada completa) descendieron en 2017 hasta las 2,36 toneladas en comparación con las 2,62 toneladas del año anterior. Las emisiones totales de CO<sub>2</sub> en el conjunto de Triodos Bank disminuyeron un 1,9 % en comparación con 2016, a pesar del aumento de empleados del 8,3%. Se ha producido una disminución en el consumo de energía del 12%, un descenso de los viajes de negocios en avión del 4,9% y una disminución de los desplazamientos en coche del 34,5%.

El uso de papel de oficina descendió nuevamente en 2017 hasta los 85 kg/ejc (2016: 112 kg/ejc). El uso de materiales impresos reciclados fue de 72 kg/cliente, lo que representan un descenso de 32%.

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

## Construcción sostenible

Triodos Bank quiere que sus edificios sean lo más sostenibles posible. Para asegurarnos de que lo sean, utiliza la metodología BREEAM, una de las principales fórmulas para certificar la sostenibilidad de un edificio. Este enfoque ayuda a identificar mejoras en el desempeño ambiental de sus edificios para que pueda actuar para abordarlas.

Se llevaron a cabo auditorías BREEAM en España durante el año y los resultados se esperan para principios de 2018. En Alemania se llevó a cabo una auditoría debido a los planes existentes para trasladarse a un nuevo edificio de oficinas en 2018. La auditoría formará parte de la búsqueda de nuevos locales.

## 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.

Ejemplos de ello es la contratación de una empresa de jardinería ecológica especializada para el desarrollo de 3.000 metros cuadrados de suelo alrededor de la sede central de Triodos Bank en Madrid. La compañía da empleo a personas en riesgo de exclusión y con discapacidad de aprendizaje. Asimismo, en los Países Bajos, se ha contratado a una empresa de limpieza familiar que ha desarrollado una gama de productos de limpieza sostenible. La empresa emplea a 15 refugiados sirios como parte de un programa de ayuda para construir una nueva vida digna y productiva en los Países Bajos.

## Logros conseguidos en 2017

Principales objetivos para 2017	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Los datos correspondientes a la huella de CO <sub>2</sub> de 2016 se compartirán con los proveedores para mantener un diálogo con ellos al respecto.	Los datos se han compartido con los principales proveedores de los Países Bajos, Reino Unido, Bélgica y España, incluido el arquitecto e ingeniero de las nuevas oficinas de Málaga.	●●●
Asimismo, compartiremos la información de gestión que nos proporcionen las agencias de viajes con nuestros empleados para aumentar su concienciación con respecto a los desplazamientos en avión.	<p>Se ha compartido información en los Países Bajos durante la “Semana Verde” (GreenWeek) y en Bélgica y en España durante el ejercicio.</p> <p>Los empleados del Reino Unido han participado en un concurso sobre desplazamiento sostenible al trabajo, siendo ganadores durante seis semanas. El bajo número de empleados alemanes reflejado en este ámbito se debe a que en este país no se ha realizado la puesta en común de datos durante el año.</p>	●●●
Se va a iniciar un proceso de licitación en tres países (Países Bajos, Bélgica y Reino Unido) para adquirir nuevas impresoras. Una vez implantado, se realizará un seguimiento para comprobar si se ha conseguido reducir el uso de papel.	Se ha ejecutado el proceso de adquisición. Se han instalado nuevas impresoras en Holanda, Reino Unido y Bélgica.	●●●
La Semana Verde se puso en marcha por primera vez en el Reino Unido para promover hábitos más sostenibles entre los empleados. En 2016 se amplió a los Países Bajos y en 2017 se va a llevar a cabo en todos los países en los que opera Triodos.	Todos los países han celebrado su propia Semana Verde durante el año.	●●●

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

## Previsiones para 2018

- Se analizarán las evaluaciones BREEAM para identificar mejoras por país.
- Los datos de la huella de CO<sub>2</sub> correspondientes a 2017 se integrarán y ejecutarán en todas las consultas con proveedores en el marco de la gestión de instalaciones.
- Se creará un equipo de proyecto para actualizar y ejecutar la política de movilidad de Triodos Bank.
- Se va a desarrollar una referencia en el ámbito de la huella de CO<sub>2</sub> con organizaciones externas.

## Gestión de riesgos y Cumplimiento

### Gestión del riesgo

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 y determina el apetito de riesgo de Triodos Bank. También forman parte del ciclo del plan de negocio.

En el último año se han materializado dos importantes riesgos estratégicos externos, y se espera que continúen en un futuro previsible: el persistente bajo entorno de tipos de interés y la

presión regulatoria. El primero de los riesgos ha generado un descenso de los márgenes y, en consecuencia, una menor rentabilidad en comparación con las previsiones. El segundo riesgo ha conllevado la necesidad de contratar nuevo personal así como de adaptar los sistemas y procesos para aplicar estos nuevos requisitos regulatorios.

El entorno del riesgo estratégico constituye el punto de inicio y la base sobre la que determinar el apetito de riesgo, la evaluación de los requerimientos de capital y liquidez en relación con el apetito de riesgo, y el plan de recuperación en caso de desvío. Asimismo, se han revisado las sensibilidades de riesgos locales para determinar los escenarios de estrés utilizados para someter la solvencia, la liquidez y la rentabilidad del capital de Triodos Bank durante 2017.

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

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

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

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

La sede central acoge la celebración de varios comités de riesgos, y todos ellos representan un área de riesgos en particular. El Comité de Activos y Pasivos, que se reúne mensualmente, es el responsable de la evaluación y el seguimiento de los riesgos asociados con la gestión de los riesgos de mercado, de tipos de interés, de liquidez, de divisas y de capital. El Comité de Riesgos No Financieros realiza un seguimiento mensual y de 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 se reúne trimestralmente y es el órgano delegado por el Comité Ejecutivo para tomar decisiones sobre el riesgo estratégico y el riesgo de reputación de Triodos Bank en su conjunto.

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 se realiza buscando la máxima cercanía al cliente y la operativa diaria, de forma que la responsabilidad reside principalmente en las sucursales locales. La función central de riesgos establece normas, autoriza grandes préstamos y realiza el seguimiento del riesgo crediticio 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 crecimiento experimentado por la entidad recientemente ha generado una serie de requisitos adicionales de gobierno y de organización interna. Asimismo, la nueva legislación requiere una serie de análisis adicionales, evaluaciones de riesgos y ajustes en los sistemas y procedimientos. De este modo, se han actualizado las políticas y se han rediseñado los modelos para cumplir estas obligaciones.

No se han detectado fallos importantes en los sistemas internos de control y de gestión de riesgos durante el ejercicio. La evolución de los principales factores de riesgo dentro de Triodos Bank se describe en el informe integrado de gestión de riesgos y se discute periódicamente en el Comité de Auditoría y Riesgos del Consejo de Administración.

### 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 entrarán 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.

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 un 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 el ratio de solvencia. Casi el 100% de la solvencia de Triodos Bank procede del capital común. 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 2017 Triodos Bank realizó con éxito una ampliación de capital superior a los 77 millones de euros. Esto ha ayudado a la entidad a mantener un ratio de Capital Común Tier 1 del 19,2% a finales de 2017, muy por encima de los requerimientos externos e internos.

Aunque la cartera de liquidez disminuyó durante 2017, la posición de liquidez de Triodos Bank se mantuvo 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 principalmente en deuda (sostenible) del Estado holandés, agencias y entidades bancarias, así como en préstamos en efectivo a ayuntamientos, depósitos en bancos comerciales y en el Banco Central Holandés. En Bélgica, la mayor parte de su liquidez se ha invertido en bonos regionales y del Estado de Bélgica. En España, el excedente de tesorería se ha invertido en bonos del Estado de España, de comunidades autónomas españolas y de agencias, así como en depósitos de bancos comerciales y del Banco de España. En el Reino Unido, el excedente de tesorería se ha invertido en bonos del Estado del Reino Unido y se ha depositado en entidades bancarias comerciales. En Alemania, los excedentes de liquidez se han depositado en

organismos locales del Gobierno y en entidades bancarias comerciales, así como en el banco central del país. Debido a la política monetaria expansiva del BCE y, en concreto, al programa de compra de activos, el rendimiento de los bonos del Estado y de otras contrapartes cualificadas se ha desplomado, a menudo incluso por debajo del -0,40%. Por lo tanto, el perfil del colchón de liquidez cambió durante 2017. La cartera de bonos disminuyó en casi un 25%, debido a que los bonos que vencen se colocaron en su mayoría en el bancos centrales.

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, disponibles en la versión completa online de este informe, 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 Cumplimiento Normativo. La gestión de riesgos se realiza junto con el equipo directivo para desarrollar y ejecutar los procedimientos y las políticas de riesgos que incluyen la identificación, medida, valoración, reducción y control de los riesgos financieros y no financieros. La función de cumplimiento normativo juega un papel clave en el seguimiento de la aplicación por parte de Triodos Bank de las normas y regulaciones externas y de las políticas internas. El adecuado funcionamiento de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo

como parte del sistema de control interno es, con frecuencia, un tema de discusión con el Comité de Auditoría y Riesgos, y se ve respaldado además por la cultura corporativa de Triodos Bank, que constituye un elemento clave de nuestros mecanismos intangibles de control.

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

La estructura de gestión de riesgos del banco constituye la base para la elaboración del informe de control interno integrado. Triodos Bank trabaja en un contexto de constante cambio, que requiere actualizaciones regulares de su marco de control. El Comité Ejecutivo ha indicado que existen varios proyectos internos que deberían dar lugar a declaraciones internas que brinden garantías positivas en los próximos años.

El Comité Ejecutivo no dispone de información que pudiera sugerir el funcionamiento inadecuado o ineficaz de los sistemas de gestión de riesgos y de control en 2017.

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

### Cumplimiento e integridad

Triodos Bank cuenta con un conjunto de políticas, normas y procedimientos internos que garantizan que la gestión de la entidad se realiza de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes relativas a clientes y socios del negocio. Además, el departamento de Cumplimiento garantiza, de forma

independiente, el cumplimiento de las normas y de los procedimientos del banco. Los aspectos externos del departamento conciernen, en su mayoría, a la aceptación de cláusulas legales por parte de los clientes, al seguimiento de las operaciones financieras y a la prevención del blanqueo de capitales. Los aspectos internos hacen referencia principalmente al control de las operaciones personales por parte de los empleados, la prevención y, en caso necesario, la gestión transparente de los conflictos de intereses y la protección de la información confidencial. Asimismo, incluye todo lo relacionado con la adquisición y el mantenimiento de conocimientos, por ejemplo, sobre normativa financiera, procedimientos de cumplimiento y en materia de fraude y medidas anticorrupción. Triodos Bank cuenta con un equipo europeo de Cumplimiento, dirigido desde la sede central situada en Zeist. Existen responsables de Cumplimiento en cada sucursal y rinden cuentas de manera funcional al departamento central de Cumplimiento. En 2017 se nombró a un director de protección de datos del Grupo en el marco de la aplicación del Reglamento general de protección de datos. El director de Riesgo y Cumplimiento Legal informa al Comité Ejecutivo y tiene línea de comunicación directa con el Comité de Auditoría y Riesgos, lo cual refuerza la independencia de la función de control de riesgos.

En 2017 no se han producido incidencias importantes en materia de cumplimiento o integridad. Triodos Bank no se ha visto inmerso en ningún procedimiento legal ni en ninguna sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en los ámbitos de supervisión financiera, corrupción, publicidad, competencia, privacidad o responsabilidad por producto.

### 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

Antes de la distribución de beneficios en miles de euros	31.12.2017	31.12.2016
<b>Activo</b>		
Caja y bancos centrales	1.365.729	732.219
Valores del Estado	26.500	178.902
Bancos	216.375	467.529
Inversión crediticia	6.597.901	5.708.338
Otros valores representativos de deuda	1.401.215	1.718.786
Acciones	20	20
Participaciones en empresas	14.649	16.411
Inmovilizado inmaterial	32.843	25.159
Bienes inmuebles y otros activos fijos materiales	72.894	56.491
Otros activos	31.588	24.800
Cuentas de periodificación	142.606	152.349
<b>Total activo</b>	<b>9.902.320</b>	<b>9.081.004</b>
<b>Pasivo</b>		
Bancos	64.363	31.582
Depósitos de clientes	8.721.888	8.024.620
Otras deudas	22.308	16.834
Cuentas de periodificación	76.283	100.934
Provisiones	8.583	3.353
<b>Total pasivo</b>	<b>8.893.425</b>	<b>8.177.323</b>

Antes de la distribución de beneficios en miles de euros	31.12.2017	31.12.2016
Deuda subordinada	–	0
Capital	612.368	554.415
Reserva de prima de emisión de acciones	169.840	151.157
Reserva de revalorización	1.186	484
Reserva estatutaria	24.988	18.540
Otras reservas	167.118	149.845
Resultado del ejercicio	37.395	29.240
<b>Fondos propios</b>	<b>1.012.895</b>	<b>903.681</b>
<b>Total fondos propios y pasivo</b>	<b>9.902.230</b>	<b>9.081.004</b>
Riesgos contingentes	84.563	75.173
Compromisos contingentes irrevocables	1.148.667	925.510
	<b>1.233.230</b>	<b>1.000.683</b>

Los importes del ejercicio anterior se han ajustado en relación con el cambio de la norma contable aplicable a los bienes inmuebles de uso propio (pasando del coste real al coste histórico). Para más información, véanse los principios contables generales.

## Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada

En miles de euros	2017	2016
<b>Ingresos</b>		
Intereses e ingresos asimilados	179.259	174.557
Intereses y cargas asimiladas	-26.438	-32.435
<b>Margen de intereses</b>	<b>152.821</b>	<b>142.122</b>
Ingresos de otras participaciones	1.569	179
<b>Ingresos por inversiones</b>	<b>1.569</b>	<b>179</b>
Comisiones percibidas	88.542	76.917
Comisiones pagadas	-3.692	-3.510
<b>Ingresos por comisiones</b>	<b>84.850</b>	<b>73.407</b>
Resultados de operaciones financieras	786	404
Otros ingresos	244	1.518
<b>Otros ingresos</b>	<b>1.030</b>	<b>1.922</b>
<b>Total de ingresos</b>	<b>240.270</b>	<b>217.630</b>
<b>Gastos</b>		
Gastos de personal y otros gastos de administración	179.582	160.632
Amortizaciones y ajustes de valor de inmovilizado inmaterial y material	10.588	11.226
<b>Costes de explotación</b>	<b>190.170</b>	<b>171.858</b>
Ajustes por valoración de activos	1.841	5.711
Ajustes por valoración de participación en empresas	-1.334	1.485
<b>Total de gastos</b>	<b>190.677</b>	<b>179.054</b>
<b>Resultado operativo antes de impuestos</b>	<b>49.593</b>	<b>38.576</b>
Impuesto sobre el beneficio	-12.198	-9.336
<b>Beneficio neto</b>	<b>37.395</b>	<b>29.240</b>
<b>Importes en euros</b>		
Beneficio neto por acción	3,19	2,83
Dividendo por acción	1,95	1,95

Los importes del ejercicio anterior se han ajustado en relación con el cambio de la norma contable aplicable a los bienes inmuebles de uso propio (pasando del coste real al coste histórico). Para más información, véanse los principios contables generales.

## Estado de resultado global consolidado

En miles de euros	2017	2016
<b>Resultado neto</b>	<b>37.395</b>	<b>29.240</b>
Revalorización de participaciones en empresas, bienes inmuebles y otros activos fijos materiales después de impuestos	702	176
Diferencias de conversión de divisas extranjeras después de impuestos	-1.181	311
<b>Importe total contabilizado directamente en los fondos propios</b>	<b>-479</b>	<b>487</b>
<b>Total resultado global</b>	<b>36.916</b>	<b>29.727</b>

Los importes del ejercicio anterior se han ajustado en relación con el cambio de la norma contable aplicable a los bienes inmuebles de uso propio (pasando del coste real al coste histórico). Para más información, véanse los principios contables generales.

# 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.