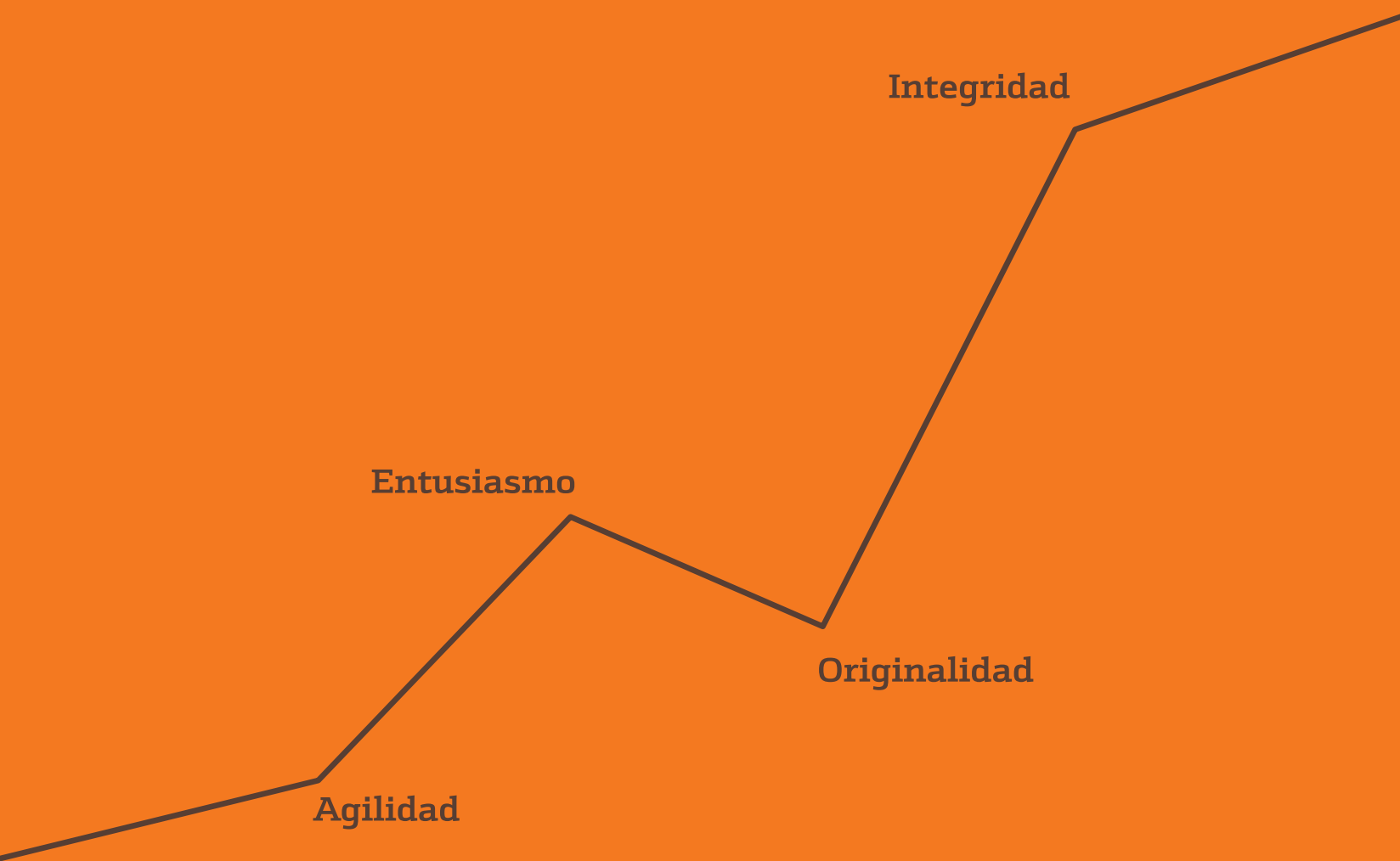


Memoria 2007

Informe Anual



Personas

Más talento

+13,8%

3.981

Hace un año

4.530

Hoy

Crecimiento con rentabilidad

+23,5%

ROE 2007

+14,9%

ROE 2006

57,0%

más que
en 2006

Solvencia demostrada

Ratio de mora

0,36%

Ratio de mora de la
cartera hipotecaria

0,18%

Índice de cobertura
de la morosidad

370%

Un año excelente

BAI

484,5

millones €

+53,2%

que en 2006

Datos consolidados más significativos

	2006	2007	07/06 (%)
Balance (miles de euros)			
Activos totales	46.075.769	49.648.680	7,75
Inversiones crediticias	31.653.807	37.580.125	18,72
Inversiones crediticias ex-titulizaciones hipotecarias	34.416.012	39.923.558	16,00
Recursos de clientes	32.683.580	38.774.288	18,64
Recursos gestionados fuera de balance	11.499.765	11.350.919	-1,29
de los que: fondos de inversión y pensiones	9.988.850	9.468.367	-5,21
Recursos de clientes controlados	44.183.345	50.125.207	13,45
Resultados (miles de euros)			
Beneficio antes de impuestos	316.336	484.462	53,15
Beneficio neto	208.490	361.863	73,56
Ratios (%)			
Índice de morosidad ex-titulización	0,25	0,36	45,02
Índice de cobertura de la morosidad	569,91	370,25	-35,03
Ratio de eficiencia	49,08	53,94	9,89
ROE	14,94	23,46	57,03
ROA	0,48	0,75	56,03
Ratio de capital	10,03	9,55	-4,79
Tier 1	6,86	6,32	-7,87

	2006	2007	07/06 (%)
Datos por acción			
BPA, Beneficio neto por acción	0,54	0,92	71,64
DPA, Dividendo por acción (euros)	0,26	0,30	15,01
PER, Precio/Beneficio neto (nº veces)	22,46	13,62	-39,36
Precio/Valor contable (nº veces)	3,05	2,82	-7,58
BPA, Beneficio neto por acción (euros)+ provisiones	0,68	0,99	45,62
Oficinas y centros			
Oficinas universales	332	360	8,43
Centros de gestión comercial			
Corporativa	50	51	2,00
Pymes	124	161	29,84
Banca Privada	41	47	14,63
Oficinas virtuales	527	552	4,74
Número de agentes	1.003	996	-0,70
Oficinas telefónicas y por Internet	3	3	0,00
Plantilla			
Empleados (jornadas efectivas)	3.981	4.530	13,79

Durante los meses que llevo al frente del Banco he podido constatar cada día la potencia que encierra esta formidable empresa, el valor enorme de sus intangibles, su capacidad de crecimiento, la solidez de su balance y, por encima de cualquier otra consideración, las cualidades del equipo humano y de una línea directiva que son, en mi opinión, los mejores del sector financiero español.

2007

Señoras y señores accionistas:

Siendo esta la primera ocasión en que me dirijo a ustedes como Presidente de Bankinter, quiero antes de nada referirme a mi antecesor en el cargo. En abril de 2007 se produjo la renuncia por decisión propia de Juan Arena a la presidencia de esta casa, después de haber dedicado a ella 37 años de su vida, 9 como Consejero Delegado y los 5 últimos como Presidente del Consejo de Administración. En nombre del Consejo y de todo el Banco quiero expresar la gratitud que nuestra institución profesa a quien durante tantos años ejerció las máximas responsabilidades ejecutivas con un éxito, una personalidad y una capacidad de liderazgo realmente singulares. En buena medida la estrategia de esta casa, basada en la calidad, innovación, tecnología y gestión del talento, está marcada por la personalidad imaginativa y creadora del anterior Presidente, con el que desde 1991 he venido colaborando activamente en el seno del Consejo de Administración. Nuestro reto es continuar su obra. Y para ello, Bankinter debe mantener la diferencia, seguir siendo una entidad única en el contexto del sistema bancario español, con el norte puesto en el que ha sido siempre nuestro objetivo primordial: la creación de valor para el accionista en el medio y largo plazo.

En diciembre de 2007 se ha cerrado un ejercicio en el que se ha alcanzado un beneficio después de impuestos de 361,9 millones de euros, el mayor con diferencia de toda la historia de Bankinter, con un aumento del 73,6% respecto de 2006. El beneficio consolidado antes de impuestos ha sido de 484,5 millones, un 53,2% más que el ejercicio precedente. Resultados récord cuyo valor hay que ponderar especialmente teniendo en cuenta que se producen a pesar de las dificultades e incertidumbres generadas en los mercados, debido a las restricciones de liquidez surgidas a partir de agosto de 2007.

El beneficio expresado incluye determinados resultados no recurrentes que, aunque similares a los que pueden aparecer también en las cuentas de las demás entidades de crédito, quiero mencionar separadamente: La venta a Mapfre del negocio de seguros de vida, cuyas plusvalías han ascendido a 114,8 millones de euros después de impuestos; y la incorporación al cien por cien del negocio de tarjetas de crédito al consumo que compartíamos hasta ahora con Capital One. El beneficio neto del Banco eliminando los factores atípicos sería de 272,2 millones de euros, un 31% por encima del publicado el año anterior. Unos resultados espléndidos que, sin duda, se sitúan entre los mejores cosechados por la banca española el pasado año.

Este incremento de resultados es especialmente meritorio si tenemos en cuenta que Bankinter, en 2007, ha tenido una fuerte expansión tanto en número de centros (se han abierto un total de 72 entre oficinas universales, centros de Pymes, de Privada y Corporativa) como en personas, (se ha aumentado la plantilla en 549 personas, un 13,8% más de las que había a final de 2006). Un crecimiento tan importante de la capacidad instalada en principio lastra los beneficios del Banco, pues los nuevos centros tardan un tiempo en alcanzar la rentabilidad de los antiguos y empeora el ratio de eficiencia en el corto plazo, pero es la garantía y el motor del crecimiento futuro y la prueba palpable de la confianza que tiene Bankinter en su modelo de negocio.

Dentro del negocio de clientes, si bien todos los segmentos experimentan un importante crecimiento de los beneficios, destacan por resultados aquellos que Bankinter considera como estratégicos y en los que el Banco ha seguido invirtiendo, de forma sustancial, durante 2007: Pymes y Banca Privada y Finanzas Personales, que engloban a los clientes particulares de mayor patrimonio.

El segmento de Pymes experimenta un alza del 41,9% en el beneficio después de impuestos, mostrando igualmente incrementos del 23,4% de la inversión, del 21,8% de los recursos y del 17% en clientes activos.

Y en cuanto a Banca Privada y Finanzas Personales, presentan un incremento del BDI de un 27,8% y 29,2%, respectivamente.

El balance de Bankinter crece notablemente en todas sus partidas. Los activos totales lo hacen un 7,8%. Los recursos de clientes un 18,6% y la inversión crediticia experimenta un crecimiento del 18,7%.

Respecto al riesgo dudoso, al cierre del pasado año, alcanza la cifra de 155,3 millones de euros, que equivale al 0,36% del riesgo computable del Banco, nivel muy inferior al del conjunto del sector. De forma paralela, el índice de cobertura de la morosidad se sitúa en el 370%. Las provisiones por insolvencias totales han aumentado un 8,2% respecto a 2006. Todo ello confirma la elevada calidad crediticia de los activos del Grupo así como su solvencia, basadas ambas en los ya tradicionales sistemas internos de análisis, sanción y gestión automática del riesgo, la diversificación de la cartera, una muy reducida exposición a la promoción inmobiliaria, las conservadoras dotaciones para insolvencias y la prácticamente nula exposición al riesgo-país.

Mención aparte merecen los resultados que, nuevamente, ha cosechado Línea Directa Aseguradora S.A., la sociedad participada al 50% por el Grupo Royal Bank of Scotland y por Bankinter. En 2007, LDA ha incrementado notablemente su base de clientes alcanzando la cifra de 1.431.327 pólizas, y ha emprendido diversas iniciativas de diversificación de productos que ya están redundando en la generación de resultados adicionales a los de su negocio originario y en un rápido aumento del valor patrimonial de nuestra participación y de las sinergias entre la aseguradora y el Banco. Su beneficio después de impuestos ascendió a casi 59 millones de euros.

Otros hitos destacados del ejercicio fueron la venta del 50% de la sociedad filial Bankinter Seguros de Vida a Mapfre Vida, líder del sector en nuestro país, operación realizada en condiciones muy beneficiosas que nos asegura la cooperación a largo plazo con un grupo tan prestigioso y profesional como es Mapfre y, por otro lado, la adquisición del 100% del negocio de financiación de consumo que el Banco compartía con la entidad internacional Capital One y que, a partir de ahora, gira bajo la nueva marca 'Obsidiana'. Tanto en seguros de vida como en seguros generales y en líneas de consumo y tarjetas de crédito, Bankinter ocupa ya una posición de privilegio en comparación con sus competidores y aglutina una serie de negocios complementarios al de banca que han aumentado considerablemente el valor de nuestro Grupo.

Bankinter ha sabido responder durante 2007 a los retos derivados de las turbulencias que afectan a los mercados de capitales desde el mes de agosto, al repunte de la morosidad y a la aparición de determinados síntomas de una eventual recesión económica.

Frente a las restricciones de liquidez persistentes, nuestra Entidad ha continuado reforzando su base de recursos propios y diversificando sus fuentes de financiación, generando activos susceptibles de liquidez gracias a la solvencia de nuestra cartera de hipotecas y otros activos crediticios, innovando a través de nuevas estructuras de puesta en valor de esas carteras con transferencia de todos los riesgos de las mismas y optimizando, además de los recursos de intermediación, la captación de recursos típicos de la amplia base de clientela de la Entidad, situada en el segmento más elevado del mercado.

En lo que se refiere a la evolución creciente de la morosidad del sector, la tradicional prudencia y el sentido de la anticipación respecto de la evolución del sector inmobiliario desarrollado por nuestra Entidad durante los últimos años, nos permiten ofrecer las cifras de morosidad y coberturas que he indicado anteriormente, las mejores del sistema bancario español, que colocan a nuestra Entidad en una situación de privilegio aun en el caso de que se confirmaran las peores previsiones sobre el futuro económico inmediato.

En 2007, Bankinter ha continuado desarrollando su política de gobierno corporativo ajustada a los estándares más exigentes, no sólo a nivel nacional sino también en el contexto internacional, de la transparencia y del buen gobierno. Debe reseñarse, en ese sentido, que Bankinter cumple ya totalmente más del 95% de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobado por la CNMV, aplicable desde 2007, situándose a la cabeza del ranking de mejores prácticas entre todos los bancos y sociedades cotizadas incluidas en el Índice Ibex-35. Es destacable el hecho de que la consultora PriceWaterhouseCoopers UK, en su web 'Corporate Reporting', incluya, como ejemplo de buenas prácticas de gobierno corporativo, el contenido del Informe Anual de Bankinter.

Somos conscientes de que en el mundo en que vivimos la creación de valor es un compromiso que la empresa tiene no sólo con sus accionistas, sino también con todos aquellos grupos de interés con los que se relaciona y que son, principalmente, los empleados, los clientes y la sociedad en general.

Respecto a los primeros, Bankinter reafirma su convicción de que las personas son su principal activo. La plantilla de Bankinter, que como he dicho antes ha crecido en 2007 un 13,8%, es la más joven y mejor preparada de la banca española, con una edad media de 36 años y un 73% de titulados superiores. La permanente preocupación del banco por la gestión de personal ha dado lugar a que Bankinter haya sido reconocido por el prestigioso instituto 'Great Place to work', que lo situó en su último informe como la 6ª mejor empresa para trabajar en España y la 1ª del sector financiero, dentro de un ranking en el que se presentaron para ser analizadas más de 200 empresas de todos los sectores económicos. Una distinción que nos llena de orgullo.

Nuestro compromiso con los clientes se refleja en nuestra tradicional preocupación por la calidad, que es objeto de seguimiento y gestión desde hace muchos años y que constituye la principal guía de nuestra actuación. Durante el ejercicio 2007, Bankinter ha mantenido su tradicional posición de liderazgo en este terreno con un gap diferencial de 6 puntos porcentuales respecto de la media de la banca en términos de ISN (Índice de Satisfacción Neto), que es el indicador técnico que permite medir este parámetro.

En cuanto a las relaciones con la sociedad en general, nuestra Entidad ha seguido siendo uno de los líderes del sector en creación de empleo, en inversión en investigación y desarrollo y en nuevas tecnologías, así como en transparencia en las relaciones con los proveedores. Bankinter ha reafirmado su compromiso en materia de Acción Social, habiendo recibido importantes reconocimientos y distinciones al respecto.

En lo que se refiere a gestión medioambiental, se ha recibido el Certificado ISO 14001, que acredita la implantación de un sistema eficaz de gestión ambiental en el edificio que es sede social del Banco. Nuestro compromiso con la discapacidad y la accesibilidad ha continuado y se ha visto reconocido, entre otros, con los premios: 'diadeinternet', organizado por la Asociación de Usuarios de Internet, y el anual que concede la Fundación Bip Bip; ambos reconociendo la actividad llevada a cabo por el Banco en el ámbito de la accesibilidad. Asimismo, se han potenciado las iniciativas de voluntariado entre los empleados del Banco con diversas acciones que han tenido un éxito notable.

En definitiva, Bankinter constituye un modelo de éxito, en primer lugar, para los accionistas, porque la acción se revalorizó en 2007 un 5,3%, lo que, unido al dividendo distribuido, supone una rentabilidad para el accionista del 7,8%, una de las más altas de la banca española para dicho ejercicio, pero también para los empleados, para los clientes, para los proveedores y para la sociedad en general.

Durante los meses que llevo al frente del Banco he podido constatar cada día la potencia que encierra esta formidable empresa, el valor enorme de sus intangibles, su capacidad de crecimiento, la solidez de su balance y, por encima de cualquier otra consideración, las cualidades de un equipo humano y de una línea directiva que son, en mi opinión, los mejores del sector financiero español.

Con esos mimbres no me cabe duda de que Bankinter va a ser capaz en 2008 de seguir ofreciendo una propuesta de valor única en el mercado y un modelo de negocio diferente basado en la excelencia y en la generación de resultados de forma recurrentemente creciente.

Con plena fidelidad al mandato que el Consejo de Administración ha conferido al Presidente que suscribe la presente carta, no quiero finalizar la misma sin reiterar mi compromiso de servicio en el interés de todos ustedes, accionistas y propietarios de Bankinter, de los empleados y clientes del Banco y de nuestra comunidad.

Un cordial saludo



Pedro Guerrero
Presidente del Consejo de Administración

Índice

16 Calidad

- 18. Calidad Bankinter
- 21. Calidad en clientes particulares
- 22. Calidad en Pymes
- 23. Calidad en empleados
- 24. Servicio de Atención al Cliente
- 26. Actuando en la mejora de la calidad

28 Tecnología

- 30. Tecnología
- 32. Seguridad informática

36 Canales y redes

- 38. Multicanalidad
- 43. Redes de distribución
- 50. CRM

52 Capital intelectual

- 58. Capital humano
- 61. Capital estructural
- 62. Capital relacional

64 Gestión de personas y conocimiento

- 66. Nuestro valor, nuestros valores
- 67. Bankinter, un excelente lugar para trabajar
- 68. Gestión de personas
- 74. Reconocidos 2007

76 Negocios

78. Entorno económico y mercados internacionales
81. Cuota de mercado
82. Recursos de clientes e inversión crediticia
90. Segmentos de clientes
99. Mercado de Capitales y Tesorería
101. Gestión del riesgo

142 Resultados

144. Resultados
153. Aportación de Bankinter al PIB

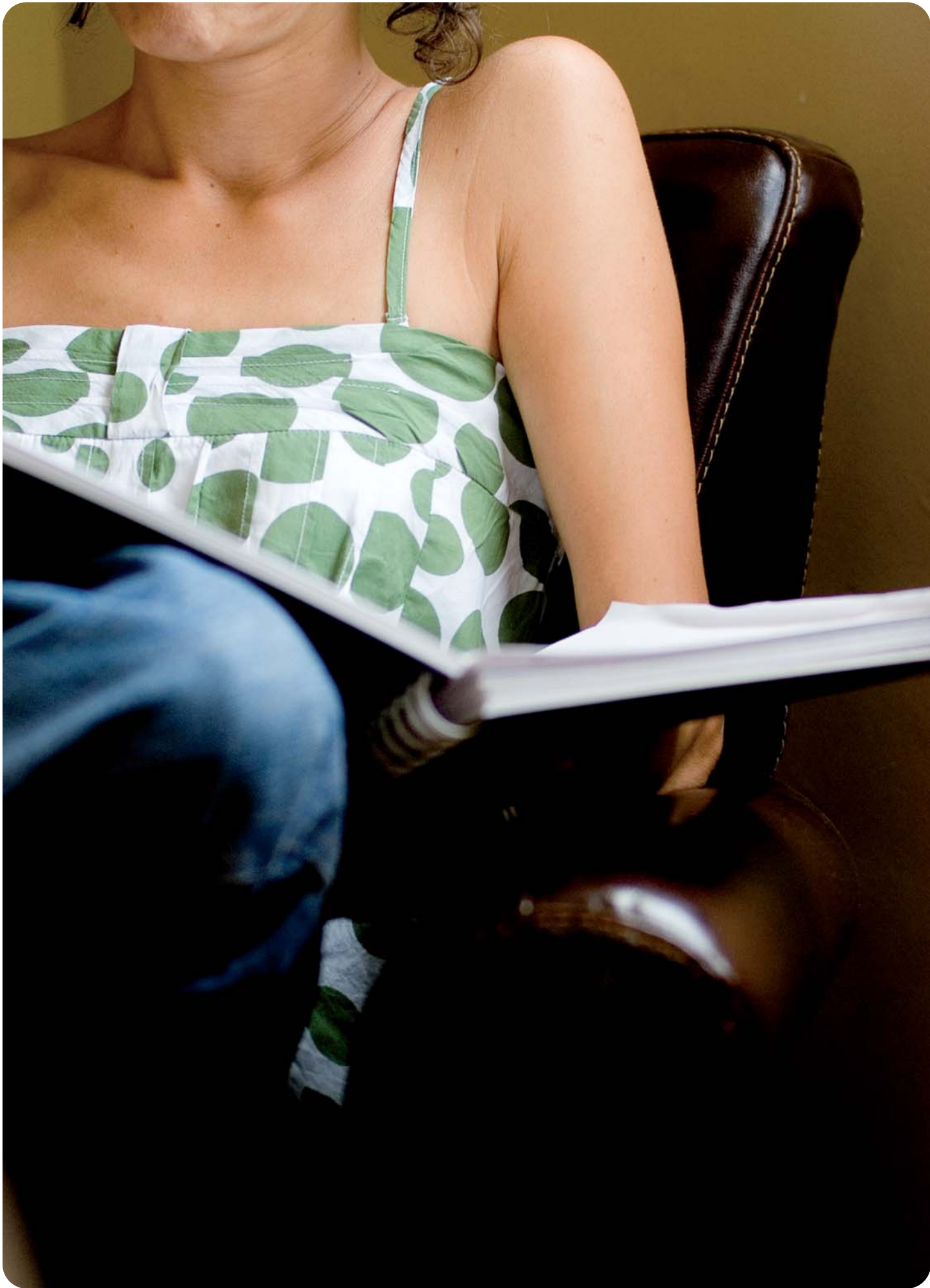
154 Recursos propios y la acción Bankinter

156. Recursos propios
158. La acción Bankinter
164. Rentabilidad bursátil

165 Marca

175 Anexo

176. Información a
accionistas y clientes
178. Consejo de Administración
179. Estructura de Dirección



01

Calidad

Los ratios de calidad del Banco se sitúan, año a año, en niveles de excelencia y muy por encima de la media del sector.

El grado de satisfacción de los clientes, y el nivel de cumplimiento de sus expectativas, medidos a través de encuestas objetivas con periodicidad mensual, son las variables que garantizan una sólida relación en el largo plazo.

En esta sección:

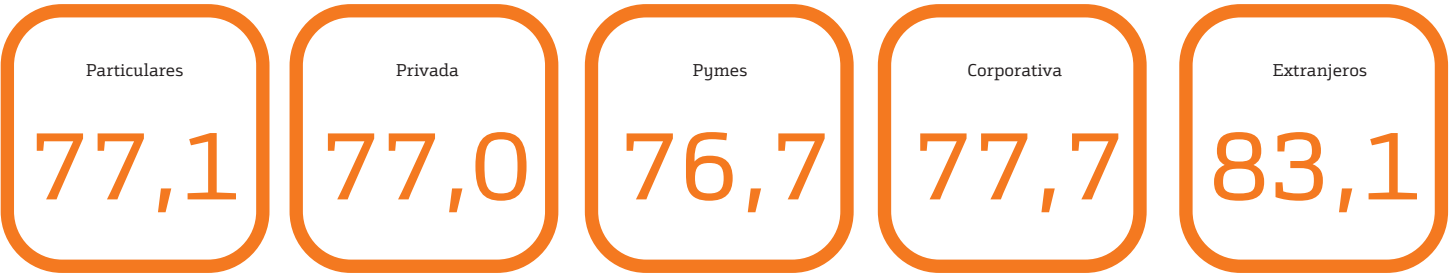
- > Calidad Bankinter
- > Calidad en clientes particulares
- > Calidad en Pymes
- > Calidad en empleados
- > Servicio de Atención al Cliente
- > Actuando en la mejora de la calidad

Cuidamos al máximo los términos de nuestra relación con el cliente **y prestamos especial atención a sus necesidades.**

Calidad Bankinter

Los datos que se desprenden de cualquier encuesta realizada a clientes financieros sobre la calidad de servicio prestada por los bancos y cajas, ponen de manifiesto que aquellos tienen cada vez más acceso a la información y una mayor sensibilidad al precio. Esto nos ha llevado a cuidar al máximo los términos de nuestra relación con el cliente y a prestar especial atención a sus necesidades.

Satisfacción global por segmentos 2007 (ISN sobre 100)



El ISN se cuantifica de 0 a 100, y la interpretación es la siguiente:

- > 85 Muy satisfechos o excelencia.
- 75-85 Alto nivel de satisfacción.
- 60-75 Debe mejorar.
- < 60 Necesita acción.

	2006	2007
Particulares	76,90	77,14
Privada	77,55	76,95
Pymes	77,19	76,70
Corporativa	78,67	77,72
Extranjeros	83,21	83,12

En Bankinter estamos obsesionados con las necesidades de nuestros clientes, más que con los atributos de los productos, lo que nos obliga a cumplir nuestras promesas, a superar las expectativas y a tratar la experiencia del cliente como una competencia clara en la que están involucradas todas las áreas del Banco.

La experiencia del cliente con el Banco es el mejor mecanismo de diferenciación. Es por ello que estamos construyendo nuestro enfoque comercial bajo la premisa de hacer lo que conviene a los intereses del cliente y no sólo a la cuenta de resultados del Banco.

Los clientes de Bankinter mantienen un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido. Contrastar su opinión a través de encuestas realizadas por empresas independientes, entre ellas INMARK, es la vía elegida por Bankinter para conocer si su oferta de servicios tiene la calidad adecuada. Esta medición, realizada mensualmente mediante un proceso dinámico y formal, nos permite conocer e interpretar la opinión del cliente desde cualquier perspectiva de relación: segmento al que pertenece y plataforma de servicio por la que interactúa, pudiendo detectar y reaccionar a tiempo para corregir y mejorar cualquier anomalía.

La medida de la percepción de nuestros clientes es contrastada con innumerables indicadores objetivos: análisis del mercado y de productos, encuestas de satisfacción interna, etc. posibilitando acciones de calidad estructurales, que implican la adecuación a los modelos de calidad, y acciones de calidad comerciales, que producen una inmediata satisfacción en los clientes.

No queremos dejar de agradecer de una forma especial a todos nuestros clientes por su interés, atención y tiempo dedicado a responder nuestras encuestas, permitiéndonos conocer sus experiencias, valorarlas y focalizar nuestros esfuerzos en su propio interés.

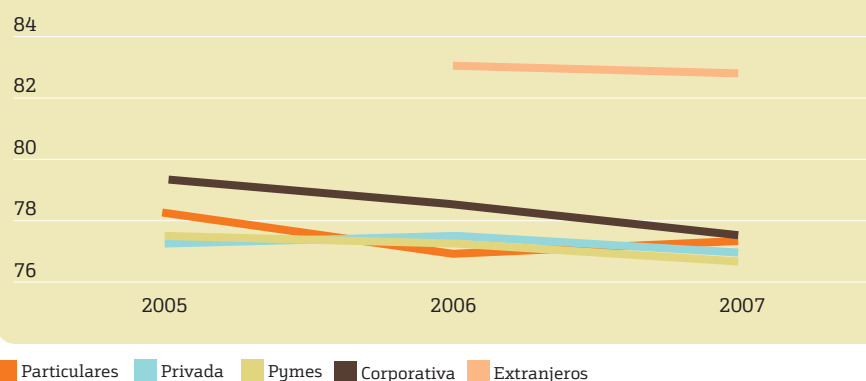
Obsesionados con las necesidades de nuestros clientes

El grado de satisfacción de los clientes y, en consecuencia, el nivel de cumplimiento de sus expectativas, medido a través de las encuestas realizadas mensualmente por el Banco, es la variable que garantiza una sólida relación en el largo plazo.

Como se puede observar en los gráficos, la mayoría de los segmentos, redes y plataformas del Banco se perciben de forma consistente por encima de 75 puntos de ISN. Cualquier puntuación a partir de 75 nos indica una alta calidad de servicio.

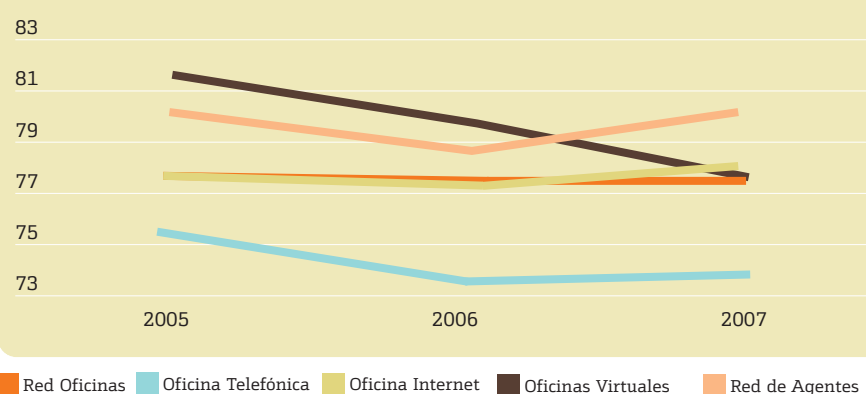
	2006	2007
Particulares	76,90	77,14
Privada	77,55	76,95
Pymes	77,19	76,70
Corporativa	78,67	77,72
Extranjeros	83,21	83,12

Satisfacción global por segmentos 2007 (ISN sobre 100)



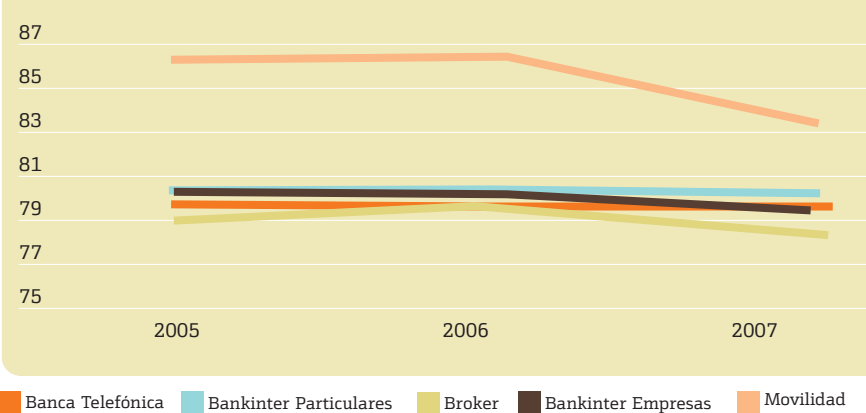
	2006	2007
Red Oficinas	77,55	77,46
Oficina Telefónica	73,49	73,62
Oficina Internet	77,42	77,81
Oficinas Virtuales	79,27	77,47
Red de Agentes	78,80	79,60

Satisfacción global por redes 2007 (ISN sobre 100)



	2006	2007
Banca Telefónica	79,39	79,40
Bankinter Particulares	80,33	80,30
Broker Bankinter	79,23	77,59
Bankinter Empresas	79,88	79,09
Movilidad	86,69	83,10

Satisfacción global por plataformas 2007 (ISN sobre 100)



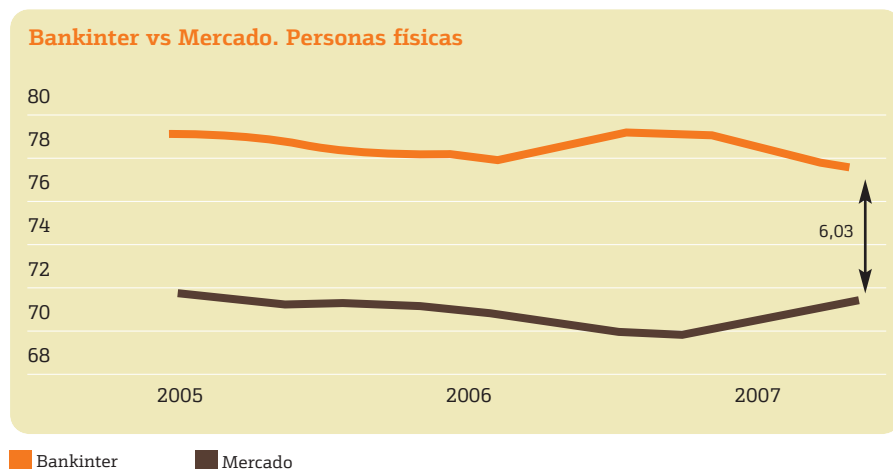
Bankinter mantiene sobre el mercado, año tras año, una posición de auténtico privilegio en el segmento de los clientes particulares.

Calidad en clientes particulares

El mejor indicador de la percepción del servicio que reciben los clientes particulares de Bankinter, y de su mayor o menor grado de satisfacción, es el que se obtiene comparando la posición relativa del Banco con la del resto de entidades financieras en el mercado español, y analizando cuáles son los factores de servicio más significativos.

A través de una consultora independiente, y de forma trimestral, realizamos una investigación de mercado que nos permite conocer el grado de satisfacción percibida que tienen los clientes (personas físicas) con el servicio percibido por su banco o caja.

+6,0
puntos ISN
respecto a la media
del mercado



	2006	2007
Bankinter	76,81	76,80
Mercado	70,46	70,70
GAP	6,35	6,03

Ámbito geográfico: Nacional para poblaciones de más de 50.000 habitantes.

Universo: Población general mayor de 18 años, titulares de cuentas corrientes o libretas de ahorro en una entidad financiera.

Muestreo: 1.600 entrevistas cada trimestre.

Técnica de investigación: Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Error muestral: $\pm 2,5\%$.

14 atributos de servicio estudiados; los más valorados serían:

- Trato y atención
- Preparación y profesionalidad
- Asesoramiento
- Conocimiento de las necesidades de los clientes
- Actitud del empleado ante incidencias
- Información de condiciones y coste
- Rapidez de operaciones
- Claridad de extractos
- Disponibilidad de medios humanos y técnicos

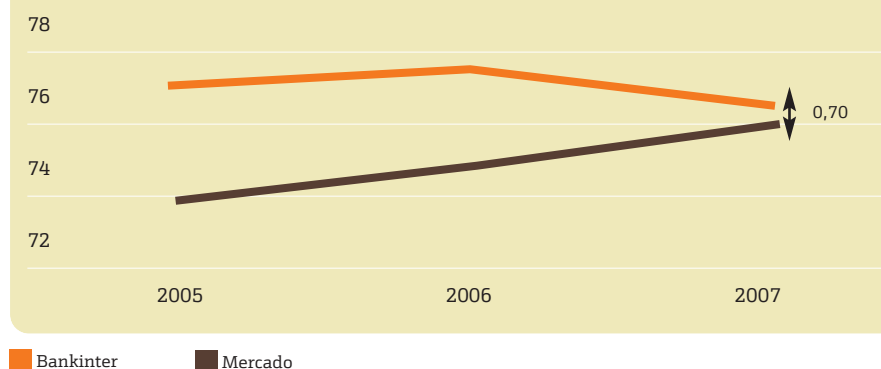
Los clientes del segmento de Pymes de Bankinter **valoran al Banco por encima de la media del sector.**

Calidad en Pymes

De igual forma, si bien con periodicidad semestral, el Banco realiza una investigación de mercado para conocer el nivel de satisfacción que tienen en este caso las Pymes, como usuarios financieros, con el servicio recibido por su banco o caja.

+0,7
puntos ISN
respecto a la media
del mercado

Bankinter vs Mercado. Pymes



	2006	2007
Bankinter	77,70	76,58
Mercado	74,82	75,88
GAP	2,88	0,70

Ámbito geográfico: todo el territorio nacional (exceptuando Ceuta y Melilla).

Universo: Empresas españolas con una facturación aproximada entre 0,5 y 5 mm €.

Muestreo: 1.117 entrevistas cada semestre

Técnica de investigación: Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Error muestral: ±3,0%.

16 atributos de servicio estudiados; los más valorados serían:

Trato y atención
Asesoramiento
Preparación y profesionalidad
Servicio ofrecido en la oficina
Productos y servicios
Claridad de la información
Sencillez en los trámites

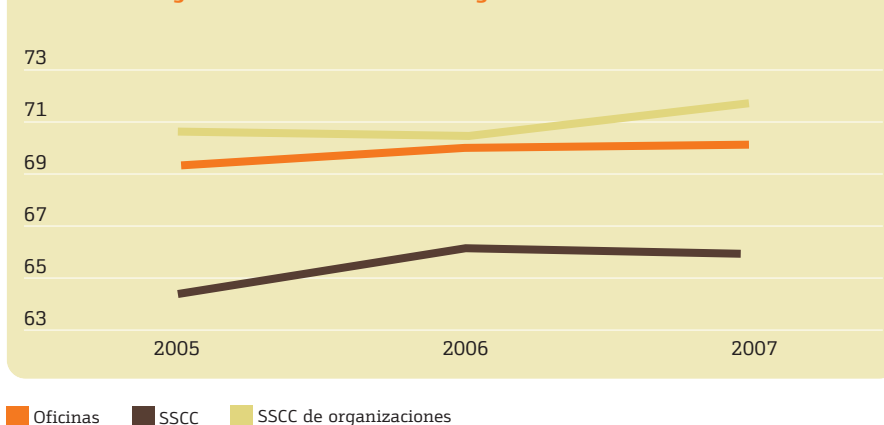
Calidad en empleados

Semestralmente, los Servicios Centrales de Bankinter son evaluados por la Red de Oficinas y por los propios Servicios Centrales. Esta valoración, junto con la evolución de la satisfacción de los clientes, conforman el 'Factor de Calidad', en el que están implicados el 100% de los empleados del Banco.

La percepción de este año, en relación con el año pasado, ha mantenido unos buenos niveles, mejorado en 2 de las encuestas realizadas a la totalidad de la plantilla para conocer la percepción de servicio que se recibe internamente. De esta forma, aumenta en 0,9 puntos de ISN la valoración de los SSCC de las Organizaciones por la Red de Oficinas, situándose en 71,5. Asimismo, sube 0,14 puntos en la valoración de los SSCC del Banco por parte de la Red de Oficinas, alcanzando los 70,1. Es en la encuesta a los SSCC del Banco evaluados por los propios SSCC donde tenemos una disminución de 0,4, que sitúan el ISN en los 66,0 puntos.

	2006	2007
Oficinas	69,96	70,14
SSCC	66,32	65,95
SSCC de Organizaciones	70,58	71,54

Satisfacción global. Encuesta a oficinas y SSCC



Servicio de Atención al Cliente

En Bankinter todas las quejas y reclamaciones de índole económica llegan al Servicio de Atención al Cliente, quien coordina los distintos departamentos afectados y transmite de forma inmediata toda la información de las incidencias, con el fin de resolverlas en el menor tiempo posible, teniendo muy en cuenta que el cliente perciba que el Banco está actuando en su interés.

El Servicio de Atención al Cliente de Bankinter tiene, por tanto, como objetivo atender y resolver las quejas y reclamaciones, garantizando, en forma y en tiempo, una unidad de criterio. Además de solucionar los problemas de los clientes, desde este departamento se previenen y corrigen los principales errores que se cometen en cualquier área del Banco a la hora de comercializar un producto o de prestar un servicio.

En el año 2007 se ha rebajado el ratio de quejas de servicio y reclamaciones económicas por cada millón de transacciones, situándolo en el 78,3 por millón (frente a 86,7 por millón del año anterior). En cuanto al plazo de su resolución, el 70,6% de las incidencias se han contestado en menos de 48 horas, siendo el plazo medio de 4,3 días.

SAC. Total de quejas y reclamaciones económicas

	2006	2007	07/06 (%)
Nº total de quejas (no económicas)	10.821	12.422	14,80
Nº total de reclamaciones (económicas)	85.371	91.841	7,58
Total	96.192	104.263	8,39

SAC. Total de reclamaciones económicas

	2006	2007	07/06 (%)
Nº de reclamaciones a favor del cliente	74.987	82.416	9,01
A favor del cliente (%)	87,84	89,74	1,90
Nº de reclamaciones a favor del Banco	10.384	9.425	-10,18
A favor del Banco (%)	12,16	10,26	-1,90
Total	85.371	91.841	7,04

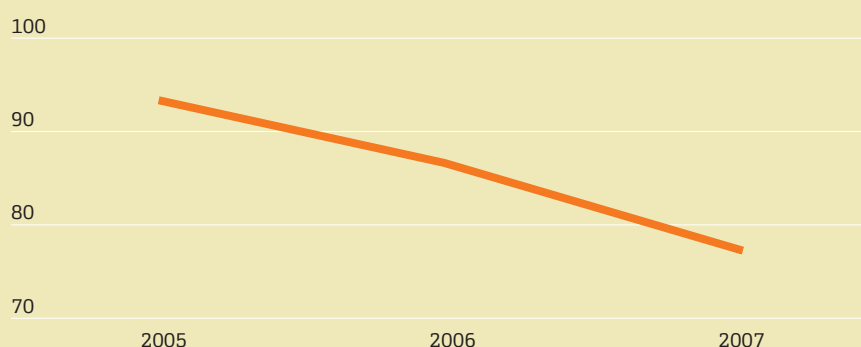
El Servicio de Atención al Cliente de Bankinter tiene como objetivo atender y resolver las quejas y reclamaciones, garantizando, en forma y en tiempo, una unidad de criterio.

Incidencias 2007

78,3

Quejas por cada millón de transacciones

Incidencias por millón de transacciones



Plazos de resolución de las incidencias económicas

Plazos	Nº Reclamaciones	%	Incidencias	
			Bankinter (%)	No Bankinter (%)
0 días	51.347	55,91	99,72	0,28
1 y 2 días	13.496	14,69	97,93	2,07
3 a 10 días	16.821	18,32	93,50	6,50
> 10 días	10.177	11,08	51,41	48,59

Defensor Externo del Cliente

	2006	2007	07/06 (%)
Tramitadas	509	563	10,61
Resueltas a favor del cliente	158	207	31,01
Resueltas a favor del Banco	350	350	0,00
Excluidas	1	6	500,00

Banco de España

	2006	2007	07/06 (%)
Reclamaciones resueltas	120	112	-6,67
Resueltas a favor del cliente	32	33	3,13
Allanamientos	4	23	475,00
Allanamientos a favor del Banco	42	25	-40,48
Pendiente de resolución	42	30	-28,57
No competencia de BE	0	1	

Actuando en la mejora de la calidad

Con el objetivo de mejorar la calidad de servicio, las personas que trabajan en Bankinter proponen mejoras a lo largo del año. Durante 2007 se han iniciado 96 proyectos de mejora en los que han participado 240 personas, un 5,3% de la plantilla.

Buscando el reconocimiento al esfuerzo conjunto de las áreas del Banco que han ofrecido las mejores evoluciones de resultados en las encuestas durante 2007, se han otorgado los siguientes premios:

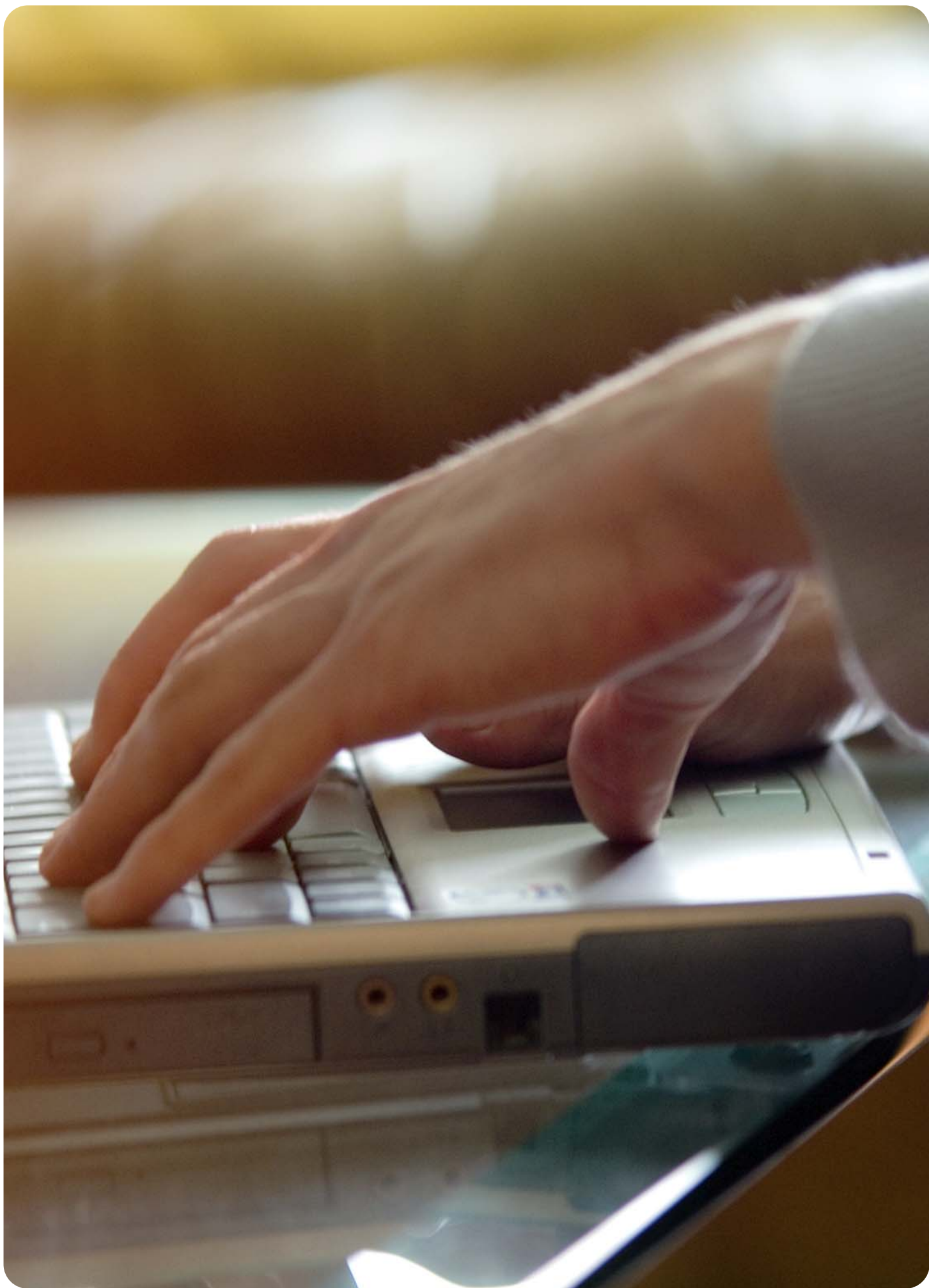
Organizaciones territoriales con mejor evolución en la satisfacción de sus clientes y con respecto al mercado de su zona geográfica: Organización Tenerife, Organización Noroeste y Organización Castilla.

Áreas de negocio con la mejor evolución en la satisfacción de sus clientes externos e internos: División de Banca Corporativa y División de Banca Privada.

Servicios centrales con la mejor evolución en la satisfacción de sus clientes internos: Tesorería y Mercado de Capitales, Servicio de Impresión, División de Productos y División de Marketing.

Por último, tres empleados han sido galardonados con los Premios a la Excelencia en el Servicio durante el año 2007, Diego Lázaro González, Paloma Martínez de Aguilar, Ernesto Argudo Zamora.





02

Tecnología

En la llamada 'sociedad de la información', la fortaleza tecnológica de una empresa se convierte en una variable diferenciadora.

La tecnología continúa siendo uno de los pilares estratégicos de Bankinter. Durante este año ha sido especialmente sólida la inversión en dos ámbitos concretos: las mejoras de la gestión del conocimiento dentro del Banco y los proyectos relacionados con las divisiones de banca privada.

En esta sección:

- > Tecnología
- > Seguridad informática

Bankinter aplica su fortaleza tecnológica, fundamentalmente, en mejorar la calidad de los servicios y productos utilizados por los clientes.

Tecnología

La inversión en tecnología continúa siendo uno de los pilares estratégicos de Bankinter, algo especialmente valioso en un mundo en el que esta variable tiene un rol cada vez más relevante en la sociedad de la información.

Bankinter aplica su fortaleza tecnológica, fundamentalmente, en mejorar la calidad de los servicios y productos utilizados por los clientes.

Durante este año ha sido especialmente sólida la inversión realizada en todo lo referente a mejorar la gestión del conocimiento dentro de la compañía. Asimismo, se han potenciado de manera notable todos aquellos proyectos que giran alrededor de una de las apuestas estratégicas de Bankinter para 2007: la Banca Privada.

También este año Bankinter ha incorporado a sus servicios de Internet las más avanzadas tecnologías representadas por el mundo de la web 2.0., haciéndolas a la vez compatibles con la estrategia del Banco en favor de la accesibilidad web, posibilidad esta última que ha permitido a los colectivos de personas con discapacidad poder relacionarse con el Banco a través de Internet en igualdad de condiciones que el resto de clientes.

Merece destacar el proyecto especial llevado a cabo por el Banco con el fin, por un lado, de automatizar toda la información oficial de la Entidad y el soporte de la misma; y por otro, desarrollar un soporte informático ergonómico y funcional que permita un correcto control y seguimiento de la operación en las Áreas de Control Operativo. Este proyecto ha significado un cambio importante en la filosofía de las aplicaciones del Banco, hasta el punto que modifica la generación, gestión y explotación de toda la información, haciéndola más versátil e incorporando nuevas funcionalidades demandadas por las áreas de Negocio.

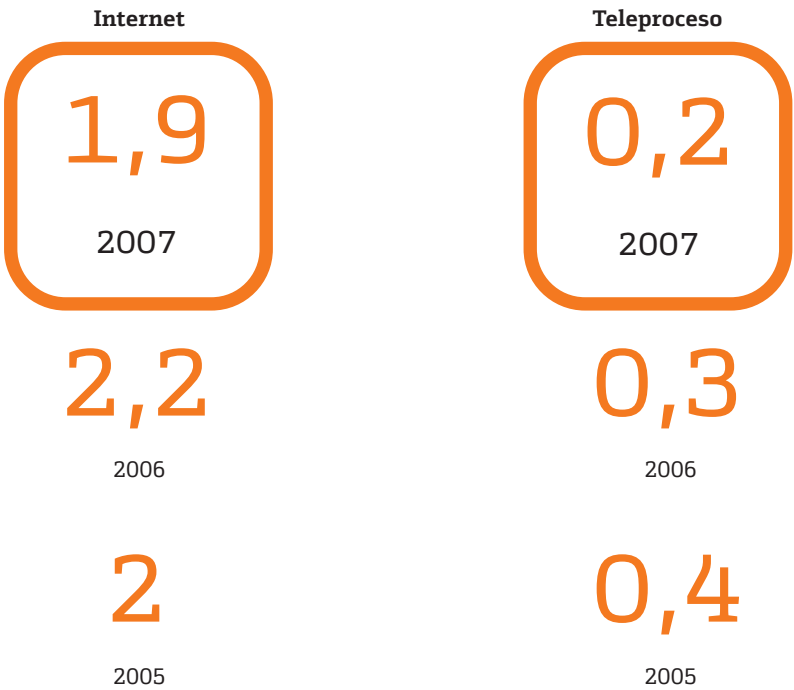
Asimismo, en 2007 la Entidad ha realizado importantes inversiones en los sistemas necesarios para la incorporación de Basilea II, así como en la mejora de sus sistemas internos de gestión.

Por último cabe destacar el hecho de haber finalizado con éxito la renovación de la plataforma del negocio de Tesorería.

Datos de inversión en desarrollo

Inversión en 2007	36.457.583
Inversión personal Bankinter	8.983.567
Coste externo	21.000.000
Activación	6.474.016

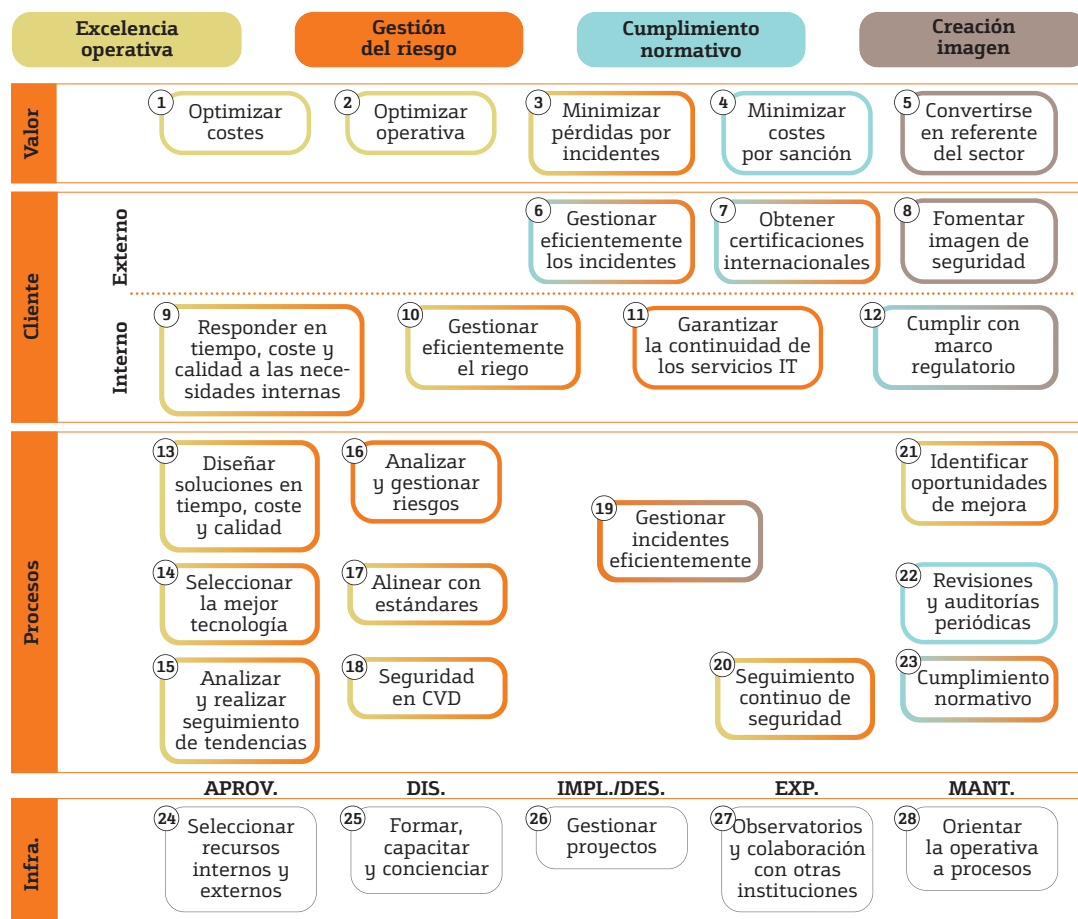
Evolución de tiempos de respuesta (segundos)



Seguridad informática

Plan Estratégico de Seguridad Informática

Conscientes del importante compromiso de servicio y calidad, así como de la continua evolución tecnológica aplicada a la relación que el Banco mantiene con sus clientes, desde el departamento de Seguridad Informática se inició durante 2007 un proyecto -que culminará durante 2008- destinado a formalizar el Plan Estratégico de Seguridad de la Entidad.



Bankinter es la primera entidad financiera certificada en España como ISO 27001.

En el diseño de este plan se han utilizado técnicas y modelos de gestión estratégica, ampliamente reconocidos y divulgados por las más prestigiosas escuelas de negocio, como: Análisis DAFO, 5 fuerzas de Porter adaptadas, análisis de rojos, mapas estratégicos, etc., permitiéndonos de este modo tener la garantía del alineamiento entre la estrategia de la Entidad y su posicionamiento en el ámbito de la seguridad; y por ende, la consecución de los objetivos de seguridad referenciados a través de la misión, la visión y los valores corporativos de Bankinter y de la propia división de Sistemas de Información del Banco.



ISMS ISO/IEC 27001:2005 Certificado IS 508474

Re-Certificación ISO 27001

En octubre de 2007 se cumplió el primer año de vida de la certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Entidad. Gracias a este hito, Bankinter pasó a ser la primera entidad financiera certificada en España, lo que acreditaba al Banco con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de sus plataformas y sistemas informáticos.

El siguiente reto era poder mantener la certificación, mediante acciones y tareas que permitieran garantizar que el sistema de gestión se mantenga vivo y en mejora constante. Con tal fin, la British Standard Institution (BSI), entidad certificadora de prestigio mundial, realizó la primera de las revisiones anuales de re-certificación. El resultado del proceso fue que Bankinter, y más concretamente su Sistema de Gestión de Seguridad, superó con solvencia los requerimientos establecidos, demostrándose de manera objetiva, clara, evidente y visible el compromiso de la Dirección y de la propia Entidad para con el Sistema de Gestión de la Seguridad.

Seguridad de clientes

El concepto 'seguridad de clientes' forma parte de la estrategia de protección de la Entidad para con sus clientes. Está definido bajo los tres pilares básicos de seguridad: información, protección y asesoramiento, junto a la premisa global de que el cliente debe ser parte activa de su propia autoprotección.

Durante 2007, los servicios de banca a distancia de las entidades financieras han vivido uno de sus peores años, a consecuencia, sobre todo, del auge y generalización de amenazas como *phishing*, *carding* y troyanos diseñados específicamente para la obtención por medios fraudulentos de la información de acceso y operación de los clientes a través de los servicios web.

Gracias a la experiencia acumulada, a los esfuerzos y a las inversiones realizadas en años anteriores y a la implementación de un paquete de iniciativas innovadoras de protección, control y alerta, el Banco ha pasado con nota esta situación y salir reforzado de ella, proporcionando a los clientes la tranquilidad, seguridad, comodidad y fiabilidad de operar a través de nuestra banca a distancia.

Los sistemas de seguridad y protección implantados en Bankinter son periódicamente auditados por personal independiente y de reconocido prestigio, ratificándose año tras año las garantías de seguridad y fiabilidad que han hecho de la banca a distancia de Bankinter un referente en el sector.

ISMS Forum Spain

En nuestro país son todavía pocas las organizaciones que han emprendido el camino hacia un 'sistema de gestión de la seguridad', y menos aún las que se han atrevido a certificarlo. Por todo ello y de acuerdo con su estrategia de seguridad, Bankinter -junto con un grupo de empresas y entidades de referencia en sectores como la energía, la construcción, las telecomunicaciones o la distribución- puso en marcha en calidad de socio fundador una iniciativa denominada ISMS Fórum Spain.



ISMS Fórum Spain es una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es promover el desarrollo, el conocimiento y la cultura de la 'Seguridad de la Información' en España. Su vocación es constituir un foro neutral de debate y estudio donde empresas, administraciones públicas, universidades y centros de investigación puedan poner en común sus respectivas experiencias y sus puntos de vista sobre estos asuntos y, de este modo, ser un referente en el conocimiento, divulgación y fomento en España de la Seguridad de la Información.

03

Canales y redes

En esta sección:

- > Multicanalidad
- > Redes de distribución
- > CRM

Un Banco con múltiples formatos y posibilidades de relación a disposición de sus clientes.

En Bankinter, los clientes interactúan con el Banco en cualquier momento y lugar por el canal que les resulte más conveniente. La perfecta interacción y combinación eficiente de todos ellos supone una propuesta de valor diferenciada que incrementa el nivel de satisfacción de los clientes.



Multicanalidad

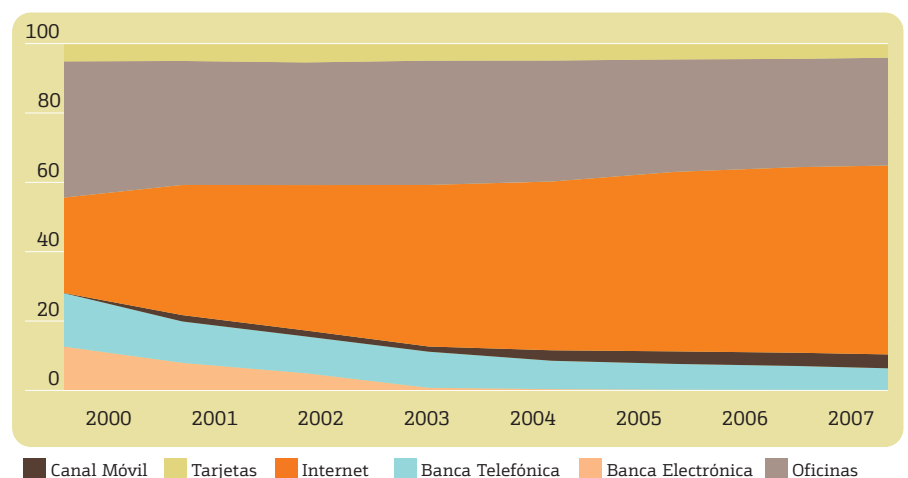
Bankinter ha hecho de la estrategia multicanal una de sus grandes ventajas competitivas; y sigue potenciando esta estrategia.

En Bankinter, los clientes interactúan con el Banco en cualquier momento y lugar a través del canal que les resulte más conveniente. La combinación de uso de cada uno de ellos (Red de Oficinas, Plataforma Telefónica, Bankinter.com, Cajeros, Móvil...) hace que el servicio prestado adquiera unos niveles de calidad percibida que nos hacen ser líderes en el mercado.

Este año hemos seguido dando pasos importantes en la integración de nuestra actividad comercial a través de los diferentes canales. Ésta es otra de las ventajas competitivas del Banco. Así, y apalancados en la fortaleza de nuestro CRM, en función del momento, del producto y de las preferencias de nuestros clientes, se utiliza uno u otro canal de relación manteniendo una coherencia comercial única. Esto nos ha permitido optimizar la eficiencia comercial y multiplicar el número de contactos manteniendo los costes contenidos.

Durante 2007 se han realizado 1.331,1 millones de transacciones, con un incremento sobre el año anterior de un 19,9%; el 68,8% de estas transacciones se han realizado en canales no presenciales, lo cual nos da una idea de cómo la realidad multicanal ha transformado el Banco.

Evolución de transacciones por canal (%)



Transacciones

1.331

millones de transacciones

68,8%

han sido realizadas
por canales no
presenciales

Plataforma Telefónica

La actividad realizada por este canal a lo largo de 2007, en el 15º aniversario del nacimiento del servicio, se manifiesta fundamentalmente por el número de llamadas atendidas, que asciende a 7,4 millones, de las que un 54% fueron atendidas por el sistema automático; y el resto, un 46%, por gestores.

En lo que se refiere a correos electrónicos, se han gestionado un total de 73.050 e-mails.

A lo largo del año se han llevado a cabo varias reestructuraciones de servicios que han implicado la agrupación de algunos de ellos con vistas, fundamentalmente, a lograr una mayor eficiencia y calidad percibida.

La formación de la plantilla de este canal es un factor esencial. Ello se plasma en la intensa actividad llevada a cabo este año, en el que se han impartido 18.318 horas de formación a 188 personas, un 96,9% de la plantilla.

La Plataforma Telefónica muestra una vez más un óptimo nivel de funcionamiento, con un 89,2% de las llamadas recibidas atendidas antes de los 20 segundos de espera. Ello se traduce en la calidad percibida por nuestros clientes, que la califican con 79,4 puntos de ISN (Índice de Satisfacción Neta) acumulado durante el año.

El mercado ha destacado igualmente la calidad de nuestra plataforma. Así, a finales de este ejercicio, hemos sido acreedores de dos premios, concedidos por IZO Systems (consultor líder en la industria de los Call Centers), la Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes-AEECCC (Asociación de Empresas del Sector) y el IFAES-International Faculty for Executives. Uno de ellos nos califica como el 'mejor servicio de atención telefónica del sector bancario', correspondiendo el otro a la 'mejor gestión de personas en un contexto global de servicios de atención telefónica'.

Internet continúa siendo el canal más utilizado por los clientes del Banco. Más de 773.869 usuarios realizan por este canal el 55% de las transacciones totales.

Ratio TSF de calidad

89,2%

de las llamadas han sido atendidas en menos de 20 segundos

79,4

puntos ISN de calidad

Plataforma Internet

Internet continúa siendo el canal más utilizado por los clientes del Banco. Este canal cuenta con 773.869 clientes que realizan más de 63,6 millones de transacciones al mes, lo que supone el 55,0% de las transacciones totales del Banco. A lo largo de este año, el porcentaje de usuarios activos se ha mantenido en un 51,5% del total.

www.bankinter.com

Durante este año hemos seguido trabajando en ampliar la gama de productos de inversión, con el lanzamiento de los nuevos PIAS, mejorando el asesoramiento a clientes mediante el Asesor de Inversiones e introduciendo nuevos formatos de relación con la implantación del nuevo 'Servicio Videollamada'.

Las conexiones se han incrementado notablemente, hasta alcanzar los 3,5 millones al mes, lo que confirma la excelente percepción que los clientes del segmento de Particulares tienen de la web como canal relacional, con un ISN del 80,3 a cierre de ejercicio.

empresas.bankinter.com

Durante 2007 se han integrado nuevos productos y servicios en la web de bankinter empresas, entre los que podríamos destacar el de 'Factura Digital', que aporta gran valor tecnológico y de innovación a la web. Por otro lado, nos hemos apoyado en el desarrollo de nuevos canales que, como la Videollamada o el móvil, permiten llegar al cliente de forma más personalizada y directa.

Son especialmente destacables el grado de maduración que han alcanzado servicios como la financiación a través de la web de las operaciones de exterior, el anticipo de facturas o incluso la posibilidad de la que gozan nuestros clientes para emitir pagarés con firma escaneada, lo que simplifica los trámites de esta operación.

Debido al esfuerzo realizado por el Banco en el segmento de pymes, la web se convierte en la herramienta imprescindible y de uso diario para nuestras empresas, con cifras de utilización en crecimiento constante. Nos apoyamos en estos pilares: calidad de servicio, asesoramiento personalizado y crecimiento en el segmento de pymes. Por ello, hemos conseguido que el 72% de los clientes activos del banco, sean a su vez clientes activos o habituales de la web.

Todo esto, junto con el gran esfuerzo comercializador, se ha traducido en que esta web cuente ya con 116.134 empresas dadas de alta, de las que 64.000 son activas (en la web y en el Banco) y hacen operaciones por un importe de 130.543 millones de euros al año. Estos mismos clientes activos han realizado 223 millones de transacciones durante el ejercicio.

Para que nos hagamos una idea, en un minuto cualquiera del día (24 h.), y del año, ocurre lo siguiente en la web de bankinter empresas: 34 usuarios conectados, que envían 3 remesas y realizan 88 operaciones.

Y esto no tendría sentido si la calidad no fuera la que nuestros clientes se merecen. En este sentido mantenemos altos niveles de calidad: un ISN, a cierre del año, del 79,1.



Transacciones

81%

del total de operaciones de renta variable del Banco se realizan a través del broker.bankinter.

broker.bankinter.com

Durante 2007 hemos completado la oferta de productos con el lanzamiento de los ETFs. Además, seguimos trabajando para hacer del broker una herramienta si cabe aún más útil para nuestros clientes, con la incorporación de nuevas tecnologías en web 2.0 que hacen la operativa y las consultas más sencillas.

Todo ello ha llevado a que el broker se haya consolidado como el principal canal elegido por los clientes para realizar sus operaciones de renta variable. Ha concentrado, en concreto, un 81,0% del total, y con números que en términos absolutos siguen creciendo progresivamente, como se demuestra con las 98.433 operaciones ejecutadas durante el mes de diciembre. En esta misma línea se sitúan las conexiones a esta web, que han alcanzado las 869.411 al mes.

El broker continúa siendo uno de los servicios de referencia en el sector financiero. El atributo mejor valorado por los clientes es la disponibilidad, factor especialmente sensible en la operativa de renta variable, y que alcanzó un ISN del 84,0. Todo ello lleva a que el canal haya alcanzado una satisfacción global por parte de los usuarios del 77,6 de ISN acumulado.

Plataforma SMS

La operativa SMS ofrece un gran valor añadido a los clientes, los cuales perciben la disponibilidad y la inmediatez de la información como atributos excelentes. Durante el año 2007 se ha trabajado en mejorar todos los flujos de mensajes que reciben los clientes; lo que ha contribuido a alcanzar cifras totales de hasta 44,7 millones de mensajes enviados, siendo el 17,3% de los clientes del Banco con móvil informado, activos en este canal. Por este motivo, los indicadores de satisfacción están en niveles de excelencia, con un ISN del 83,1.

Servicio Videollamada

En 2007 Bankinter ha lanzado un nuevo canal de relación con clientes, el 'Servicio Videollamada', que utiliza las posibilidades de Internet para ofrecer un asesoramiento interactivo, multimedia, personalizado y especializado en función de cada necesidad. Con este servicio, cualquier cliente puede ponerse en contacto con el Banco, o viceversa, utilizando un sistema de imagen y voz que permite compartir documentos, aplicaciones informáticas o páginas de Internet; lo que incrementa tanto la capacidad de la función asesora, como la resolución de dudas o la comercialización a distancia de productos o servicios complejos.

El Servicio Videollamada permite beneficiarse de lo mejor de cada canal tradicional: la atención personal, especializada y de amplio horario de la banca telefónica, la eficiencia e inmediatez a distancia de Internet y la cercanía y el toque humano de la oficina física.

Red de Oficinas

360

Oficinas Universales

Redes de distribución

Red de Oficinas

Bankinter cuenta a cierre del ejercicio con una red de 360 oficinas 'universales', lo que supone 28 oficinas más de las que había el año anterior. Este crecimiento de la Red de Oficinas se ha localizado en aquellas poblaciones con mayor desarrollo demográfico, ya sea de origen nacional como de no residentes de países europeos, y en zonas en las que los niveles de renta, desarrollo inmobiliario y mayor actividad económica hacen que la recuperación de la inversión se logre en el menor tiempo posible.

Estos centros están integrados por un equipo de profesionales (directores de oficina, subdirectores, directores de cuenta, ejecutivos, apoderados y administrativos), volcados en la tarea de impulsar la actividad comercial en todos los segmentos de negocio bajo su responsabilidad.

Para dar apoyo a este equipo de ventas, para facilitarles su labor comercial y mejorar la calidad de servicio prestada a los clientes, el Banco ha seguido profundizando durante 2007 en la mejora de la herramienta CRM como base de la actividad comercial en todas las oficinas y centros.

Merece la pena destacar, en este sentido, tanto la gestión llevada a cabo con potenciales clientes, como las sinergias entre segmentos para facilitar la incorporación de nuevos clientes.

En línea con el objetivo en materia de Acción Social de participar en proyectos que mejoren la vida y que ayuden en el día a día a los colectivos más desfavorecidos, hemos seguido desarrollando el proyecto de 'accesibilidad de las oficinas', cuyo objetivo es conseguir que en 2008 todas las instalaciones del Banco, en especial las de atención al público, estén dotadas de todo tipo de requerimientos de accesibilidad para personas con discapacidad. Al cierre de este ejercicio, el 94% de las oficinas, un total de 340, ya estaban dotadas con estas medidas.

También, y a lo largo de este ejercicio, se ha iniciado la adaptación de las fachadas de las oficinas a los requerimientos de la nueva identidad corporativa de Bankinter, cerrando 2007 con el 27,5% -99 oficinas- ya adaptadas a esta nueva imagen de marca.

Junto a estas 360 oficinas tradicionales que componen la red, Bankinter dispone de un numeroso equipo de especialistas en distintos segmentos de clientes, que desarrollan su actividad en centros claramente diferenciados:

Centros de Pymes. Incrementar nuestra presencia en el estratégico segmento de Pymes ha seguido siendo una de nuestras prioridades. Por ello, se han abierto otros 37 nuevos centros, localizados fundamentalmente en polígonos industriales con una alta concentración de pequeñas y medianas empresas. Así, Bankinter cuenta a cierre del ejercicio con una red de 161 centros de Pymes distribuidos entre las 13 organizaciones territoriales que componen el Banco y en los que realiza su función una plantilla de 466 personas.

Centros de Banca Privada. El número de estos centros -dedicados en exclusiva a la tutela integral y personalizada de los clientes de los segmentos de Banca Privada y Finanzas Personales- asciende a cierre de año a 47, con una plantilla formada por 219 profesionales altamente cualificados.

Centros de Gestión de Empresas. El Banco cuenta en la actualidad con 51 centros de Gestión de Empresas, con un total de 237 personas en plantilla. Se trata de centros en donde las empresas de mayor tamaño y las grandes corporaciones reciben una atención comercial especializada.

Datos más destacados de la Red de Oficinas

	2006	2007	07/06 (%)
Oficinas Universales	332	360	8,43
Centros Pymes	124	161	29,84
Millones de euros			
Recursos medios	10.345,90	12.871,56	24,41
Inversión media	27.243,05	31.904,04	17,11
Beneficio antes impuestos	320,18	397,83	24,25
ISN (puntos)	77,55	77,46	-0,09

ISN Redes con Socios

77,5

Banca Virtual

79,6

Red de Agentes

Redes con Socios

Redes con Socios es el área de negocio bajo la cual desarrollan su actividad la Red de Agentes y la de Oficinas Virtuales. Ambas redes comparten el objetivo de acelerar el crecimiento del negocio a partir de las mismas premisas:

La clara orientación hacia la gestión y el asesoramiento de los clientes de los segmentos de Banca Privada y Finanzas Personales.

La obsesión por la calidad. Conscientes de ser éste un valor diferencial clave, los agentes y las oficinas virtuales tienen índices de calidad muy elevados dentro de las redes del Banco y, por ende, del mercado. El ISN de Banca Virtual es de 77,5 puntos; y el de la Red de Agentes, de 79,6 puntos.

La cesión al socio –sea éste un agente o una oficina virtual– de una parte de los beneficios generados.

Redes con Socios viene teniendo una importancia relativa creciente dentro de Bankinter, gracias a la fortaleza del negocio de los agentes y de las oficinas virtuales. Al cierre del año 2007 este negocio cuenta con el 10,5% de los clientes del Banco; y representa el 10% del beneficio antes de impuestos, el 14,2% de los recursos y el 9,3% de la inversión del conjunto de redes.



Conscientes de ser éste un valor diferencial clave, los agentes y las oficinas virtuales tienen índices de calidad muy elevados dentro de las redes del Banco.

Red de Agentes

La Red de Agentes de Bankinter cierra un año más siendo líder del mercado en este modelo de distribución.

Esta red, que nació en 1992 como una apuesta estratégica de crecimiento y rentabilidad, parte del modelo de una asociación del Banco con profesionales ligados al mundo financiero y al asesoramiento. Bankinter y el agente comparten los márgenes generados por las operaciones financieras sin incurrir en los costes estructurales de una oficina tradicional.

Bankinter apuesta por la formación y el desarrollo profesional de los agentes, conscientes de la importancia de esta variable en un negocio que basa su éxito en el buen asesoramiento. Independientemente de los planes de formación general de los agentes (cursos de inicio sobre las plataformas tecnológicas y los procesos operativos del Banco, formación en productos y actualización continua), se está desarrollando una formación específica en todos aquellos productos de asesoramiento que MIFID regula, de forma que la cualificación asesora de los agentes sea un rango claro de diferenciación.

Además, y siguiendo con una labor iniciada en los últimos tiempos, se ha continuado con la segmentación de los agentes según su actividad, volumen de negocio e implicación con Bankinter, para poner en marcha iniciativas enfocadas a mejorar tanto los resultados como el desarrollo profesional de los propios agentes.

La Red de Agentes tiene un pasado de éxito y un futuro prometedor. Cuenta con un peso específico cada vez mayor dentro del negocio y se enfrenta a los retos de los próximos años con la seguridad de que mantendrá su consolidado liderazgo, defenderá su nivel de calidad y acelerará su crecimiento.

Datos más destacados de la Red de Agentes

	2006	2007	07/06 (%)
Red de Agentes	1.003	996	-0,70%
Millones de euros			
Recursos medios	713,86	869,80	21,84%
Inversión media	1.552,47	1.770,17	14,02%
Beneficio antes impuestos	16,49	19,79	20,05%
ISN (puntos)	78,80	79,60	0,80

Oficinas virtuales

Las oficinas virtuales de Bankinter siguen representando un modelo único de colaboración entre una entidad financiera y una empresa, organismo público, asociación o colegio profesional. A través de la oficina virtual se ofrecen productos y servicios financieros a empleados, asociados, clientes y proveedores del socio.

Bankinter y su socio (empresa, colegio, asociación, etc.) comparten la gestión de la oficina. El Banco aporta el capital, la tecnología y los productos financieros, mientras que el socio facilita el acceso a las entidades y las personas con las que habitualmente se relaciona, participando ambos en el beneficio generado por este negocio.

Los clientes de las oficinas virtuales siguen siendo en el año 2007 de los más satisfechos de entre todas las redes del Banco, con un índice de satisfacción (ISN) de 77,5 puntos. A la alta satisfacción de los clientes de las oficinas virtuales contribuye el asesoramiento y la atención personalizada de la que son objeto, gracias a las plataformas de atención a distancia del Banco y al conocimiento y las posibilidades de gestión que ofrece el CRM de Bankinter.

El desarrollo del negocio durante 2007 ha continuado su expansión. Se han abierto 25 nuevas oficinas, y el beneficio antes de impuestos se ha incrementado un 21,3%, en comparación con el año anterior.

Datos más destacados de las oficinas virtuales

	2006	2007	07/06 (%)
Oficinas virtuales	527	552	4,74%
Millones de euros			
Recursos medios	1.321,95	1.360,81	2,94%
Inversión media	1.676,51	1.941,76	15,82%
Beneficio antes impuestos	20,77	25,20	21,30%
ISN (puntos)	79,27	77,47	-1,80

Recursos medios

Incremento del
34,2%
respecto a 2006

Red Telefónica

La Red Telefónica cierra 2007 con un beneficio antes de impuestos de 3,8 millones de euros, lo que sitúa la cifra un 9,7% por encima del cierre del ejercicio anterior.

La inversión media del conjunto de clientes de esta red asciende a 238,2 millones de euros. Como es habitual, son los préstamos hipotecarios los que aglutinan la mayor parte de esta partida.

Los recursos medios (excluida la intermediación) se sitúan en 170,7 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 34,2% con respecto al ejercicio anterior. La oferta de depósitos a tipo fijo que de manera recurrente se ha hecho para las Redes a Distancia, sin duda ha ayudado a la consecución de este incremento.

Cabe destacar que el nominal de la renta variable depositada crece un 7,3% con respecto al cierre de 2006.

Datos más destacados de la Red Telefónica

	2006	2007	07/06 (%)
Clientes activos	9.234	8.824	-4,44%
Millones de euros			
Recursos medios	127,23	170,67	34,15%
Inversión media	231,72	238,17	2,78%
Beneficio antes impuestos	3,44	3,78	9,68%
ISN (puntos)	73,49	73,62	0,13

ISN Red Internet

77,8
puntos ISN de calidad

Red Internet

La Red Internet, compuesta por los clientes que se dan de alta en el Banco a través de bankinter.com, cierra el año con un beneficio antes de impuestos de 10,0 millones de euros, lo que supone un incremento del 16,9% frente al año anterior.

Este resultado se ha basado, sobre todo, en el crecimiento de los siguientes epígrafes: recursos medios (excluida la intermediación), que han ascendido hasta los 395,2 millones de euros, un 62,3% más que el ejercicio pasado; la cartera nominal de renta variable, que se ha incrementado en un 12,2%; y en la inversión crediticia –basada en préstamos hipotecarios de vivienda–, que llegó a los 959,9 millones de euros, aumentando un 4,6%.

Las campañas de depósitos extratipados que se han llevado a cabo este año, junto a la campaña de hipotecas, han permitido captar 14.332 nuevos clientes, un 8,7% más que en 2006.

Para la gestión de clientes, se ha seguido potenciando su relación transaccional con el Banco a través del canal lógico para este perfil, Internet, y fomentando el uso de todos los servicios financieros por el móvil. Todo esto para un número creciente de clientes activos y, además, mejorando la calidad hasta llegar a un ISN de 77,8.

Datos más destacados de la Red Internet

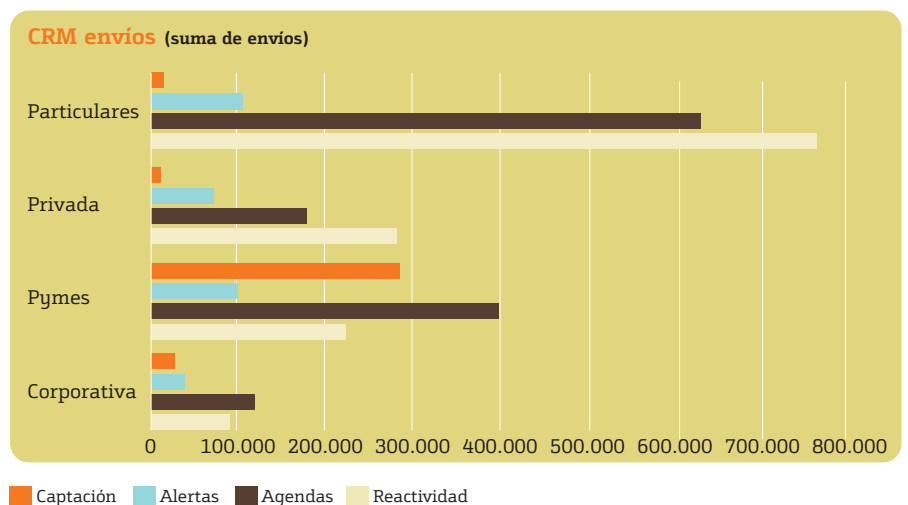
	2006	2007	07/06 (%)
Clientes activos	25.092	26.752	6,61%
Millones de euros			
Recursos medios	243,47	395,16	62,30%
Inversión media	917,92	959,90	4,57%
Beneficio antes impuestos	8,52	9,96	16,90%
ISN (puntos)	77,42	77,81	0,39

CRM

El Customer Relationship Management (CRM) es una de las principales fortalezas de Bankinter. Durante 2007 se ha incrementado su capacidad como elemento integrador y coordinador de la multicanalidad del Banco, gestionando y personalizando las acciones comerciales a través de todos los canales: Oficinas, Agentes, Banca Virtual y Ventas a Distancia, Internet, SMS y 'Banco en el móvil', Mailing y e-Mailing; y todo ello en relación directa con las divisiones de negocio y productos del Banco y sus filiales.

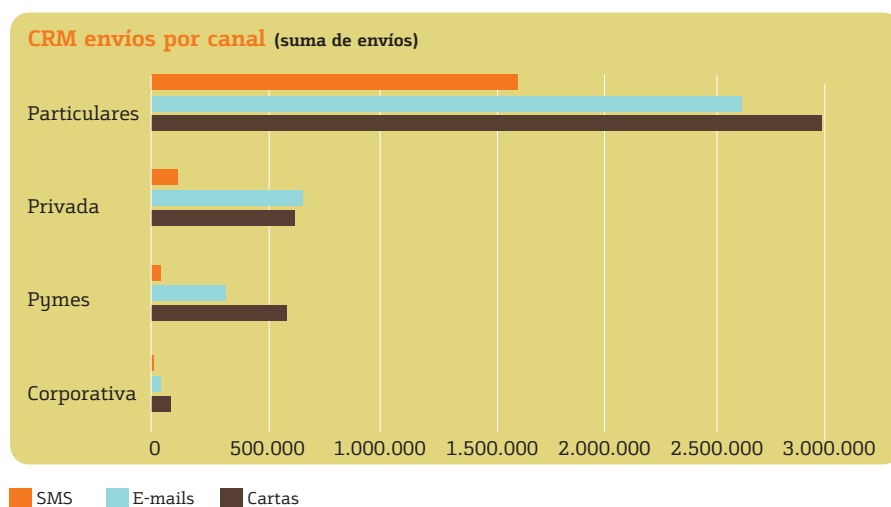
Durante este año, el CRM ha avanzado en su capacidad de predicción y conocimiento, creando modelos avanzados de análisis que nos ayudan a predecir la secuencia de productos que los clientes solicitan según su perfil socioeconómico. Esto nos ha permitido poner en marcha estrategias adelantándonos a las necesidades del cliente, ofreciéndole asesoramiento, avisándole en determinadas situaciones y cuidando el trato y la calidad en cada una de las acciones.

CRM ha perfilado cada tipo de acción comercial, ya sea de captación, agendas, envíos y alertas, diferenciándolas por cada división de negocio. Durante 2007, CRM ha gestionado 22 millones de acciones comerciales: ha enviado 10,9 millones de cartas, 4,3 millones de emails y 1,8 millones de sms; se han incluido además 2,1 millones de acciones en las agendas de los comerciales y se han ofrecido de forma reactiva casi 3 millones de oportunidades de venta por Internet, teléfono y oficinas.



Asimismo, CRM ha colaborado estrechamente con el área de Innovación de Bankinter, contribuyendo al desarrollo y al impulso del móvil e incorporando acciones comerciales y ofertas personalizadas –a través de sms y del 'Banco en el móvil'– justo cuando el cliente está realizando sus operaciones. De igual manera, CRM ha ido de la mano del área de Innovación en su tarea de comunicar a los clientes la existencia del Servicio Videollamada como nuevo canal de relación con el cliente, así como en la puesta en marcha de acciones comerciales a través de esta plataforma.

Toda la actividad de CRM ha servido para consolidar el prestigio del Banco en los principales foros europeos y americanos, exponiendo cómo la integración del CRM con las plataformas de ventas es todo un éxito en la gestión de clientes.





04

Capital intelectual

El capital intelectual es uno de los activos más importantes a la hora de constatar el valor de mercado de las empresas.

Bankinter realiza un esfuerzo importante en gestionar sus activos intangibles: el talento de sus empleados, su cultura corporativa o el valor de las relaciones con sus grupos de interés, prestando especial cuidado en la medición, comparación y posterior publicación de los datos obtenidos.

En esta sección:

- > Capital humano
- > Capital estructural
- > Capital relacional

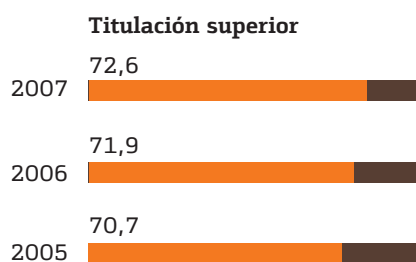
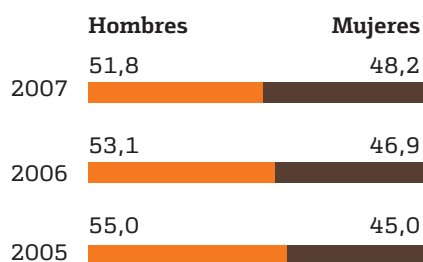
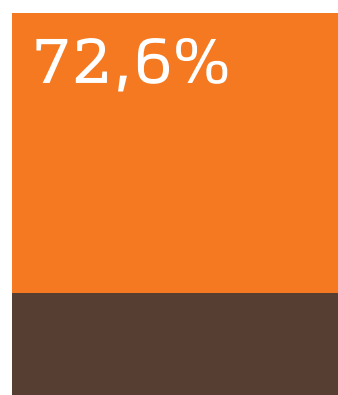
Capital intelectual

4.530
empleados

Diversidad



Titulación superior



28

nacionalidades existentes

España, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Brasil, Dinamarca, Finlandia, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Países Bajos, Paraguay, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Argentina, Colombia, Cuba, China, Ecuador, Estados Unidos, Perú, Rusia, Uruguay, Venezuela.

Personas que han recibido
formación en 2007



9 cursos por
empleado

1.384 cursos
impartidos en 2007

62,2
horas de formación

474
acciones formativas

36
años de edad media

9,6
años de antigüedad media

Hace ya ocho años que el Banco publica sus datos de capital intelectual, y hoy es una entidad de referencia obligada en este ámbito de la gestión empresarial.

Capital intelectual

En un mundo caracterizado por la revolución tecnológica de las comunicaciones y por una creciente velocidad del cambio, el éxito de una empresa depende sobre todo de activos intangibles, como el talento de sus empleados, su cultura corporativa o el valor de sus relaciones con clientes, accionistas y proveedores, entre otros grupos de interés. Estos activos explican buena parte de la diferencia tan acusada que en muchos casos existe entre el valor de mercado de las empresas y el que expresan sus estados financieros.

Bankinter realiza un esfuerzo importante de inversión y gestión de sus activos intangibles y, pese a la dificultad que ello entraña, presta una especial atención a su medición. Hace ya ocho años que el Banco publica sus datos de capital intelectual y hoy, es una entidad de referencia obligada en este ámbito de la gestión empresarial.

El modelo de capital intelectual de Bankinter proporciona información relevante para valorar su capacidad de creación de valor. Es también una herramienta de gestión eficaz para optimizar la contribución de sus activos intangibles a la estrategia de negocio de la Entidad. Los distintos indicadores del modelo se agrupan en tres bloques de información (capital humano, estructural y relacional), atendiendo a la diferente naturaleza de los activos intangibles considerados en cada caso.

Capital humano

Se refiere a las actitudes, habilidades y conocimientos de empleados y equipos que proporcionan valor a la Organización, así como a la capacidad de ésta para regenerar su capital humano a través de la formación y el aprendizaje.

Bankinter cuenta con una plantilla de profesionales formada, motivada y plenamente comprometida con los objetivos de la Organización y con su modelo de negocio. Su política de gestión de personas se orienta a conseguir el necesario alineamiento entre las necesidades y las expectativas de los empleados, las propias del negocio y la responsabilidad social compartida.

En 2007, la plantilla del Banco ha vuelto a experimentar un incremento notable, pasando de 3.981 empleados en 2006 a 4.530 en 2007. En los últimos seis años, el número total de personas empleadas en la Entidad ha crecido a una tasa anual constante acumulativa del 7%. En el mismo periodo temporal, el porcentaje anual de incorporaciones sobre el total de la plantilla aumentó del 6,0% de 2002 hasta el 22,3% de 2007, con un índice de rotación externa del 10,5% en este último año. Estos datos sitúan al Banco en las primeras posiciones de creación neta de empleo en el sector. Paralelamente, la edad media de la plantilla y su antigüedad se han reducido significativamente, situándose en 2007 por debajo de los 36 y los 10 años, respectivamente.

Los indicadores que miden el nivel de formación de la plantilla (porcentaje de titulados superiores, nivel alto de idiomas) y su diversidad (atendiendo a su titulación académica, género y origen nacional) alcanzan valores muy elevados comparativamente con el resto del sector.

En 2007 recibió formación el 100% de la plantilla (los indicadores de formación se estiman sobre la plantilla media). Cada persona formada recibió una media de 62,2 horas de formación, con una inversión de 1.186 euros por persona, lo que representa un aumento del esfuerzo formativo por persona cercano al 25% con respecto a 2006. La inversión en formación se mantiene en el 3% de la masa salarial. Se han impartido 1.384 cursos, correspondientes a 474 diferentes acciones formativas, el 17% de las cuales están alojadas en el aula virtual.

Más de la mitad de la plantilla participa en programas de acciones y obligaciones convertibles, y cerca del 60% recibe retribución variable, situándose ésta en el 13,5% de la masa salarial. En 2007, el 13,9% de la plantilla recibió algún tipo de reconocimiento y un 12% participa en programas de mentoring.

Los datos de la última encuesta bianual de clima laboral muestran una mejora sostenida del índice de satisfacción de la plantilla a lo largo de los últimos cuatro años, hasta lograr un nivel de 90 en 2007. El índice de motivación se mantiene en el 83% alcanzado en 2005. El 81% de la plantilla participó en esta encuesta. Los datos son expresivos de su nivel de motivación y compromiso.

Capital humano

Indicador	2005	2006	2007
Indicadores Descriptivos			
Nº de empleados	3.712	3.981	4.530
Edad media (años)	36,59	36,50	35,95
Experiencia			
Antigüedad media (años)	10,45	10,27	9,56
Antigüedad media (años)/40 años (vida profesional) (%)	26,13	25,68	23,90
Diversidad			
Desglose por sexo			
Hombres (%)	54,98	53,10	51,79
Mujeres (%)	45,02	46,90	48,21
Personas con titulación superior (%)	70,69	71,94	72,56
Personas con nivel alto de inglés (%)	40,38	39,56	35,41
Nº de nacionalidades existentes	16	23	28
Nº de titulaciones diferentes	92	95	89
Plantilla que representan las 3 titulaciones más frecuentes en Bankinter (%)	43,91	42,68	42,94
Capacidad y desarrollo			
Personas que han recibido formación (%)	100,00	100,00	100,00
Nº medio de horas de formación por persona/350 (carga lectiva media de un curso de postgrado) (%)	29	16	18
Nº medio de horas de formación por persona	100,24	56,91	62,17
Nº medio de horas de formación por persona formada	66,69	56,45	58,66
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	3	3	3
Inversión en formación por persona (euros)	1.852	1.027	1.257
Inversión en formación por persona formada (euros)	1.232	1.019	1.186
Personas con acceso a Aula Virtual desde el puesto de trabajo (%)	100	100	100
Acciones formativas alojadas en el Aula Virtual/Acciones formativas totales diferentes (%)	19,02	18,50	17,09
Nº de acciones formativas diferentes	389	400	474
Nº medio de cursos por persona	12	8	9
Nº total de cursos impartidos	1.182	1.121	1.384
Índice de aplicación de la formación en la ocupación desempeñada (%)	100	100	100

Capital humano (cont.)

Indicador	2005	2006	2007
Compromiso y motivación			
Personas con programas de acciones y obligaciones convertibles (%)	68,24	62,72	55,39
Índice de satisfacción	85	N.D.	90
Índice de motivación (%)	83	N.D.	83
Participación en encuesta de opinión (%)	71,4	N.D.	81
Índice de rotación externa (%)	7,03	9,74	10,53
Personas que participan en Proyectos y Acciones de Calidad/Plantilla total (%)	22,36	7,54	5,30
Personas que participan en Foros de Debate/Plantilla total (%)	48,71	43,26	39,03
Personas sujetas a retribución variable (%)	65,98	68,70	59,93
Personas que han recibido premios (%)	73,55	78,80	72,60
Índice de reconocimiento (%)	19,64	21,60	13,97
Retribución variable/Masa salarial (%)	14,55	14,45	13,51
Incorporaciones en el último año/Plantilla total (%)	18,59	16,18	22,38
Personas que cumplen o superan los objetivos asignados (%)	89,91	89,84	85,16
Gastos de personal (miles de euros)	192.398	227.336	298.294
Nº de aportaciones a comunidades de conocimiento	2.740	2.456	2.181
Nº de sugerencias de mejora	932	734	413
Personas que reciben programa individualizado de mentoring (%)	10	10	12
Personas que participan como mentores en el programa (%)	3	3	3
Creación de valor (miles de euros)			
BAI/Nº de empleados	71,51	79,46	106,94
Aportación al PIB por empleado	149,57	166,36	185,27
Productividad (miles de euros)			
Recursos de clientes por empleado	7.402	8.210	8.559
Inversión crediticia por empleado	7.042	7.951	8.296

Capital estructural

Recoge el valor de los sistemas internos y de la estructura y cultura empresarial. Es el conocimiento que la Organización consigue explicitar, sistematizar e interiorizar en sus personas y equipos. Un sólido capital estructural facilita una mejora en el flujo de conocimiento e implica un incremento en la eficacia de la Organización.

Para Bankinter es muy importante el desarrollo de valores culturales adecuados para el cumplimiento de su estrategia, que sean compartidos y asumidos por la Entidad en su conjunto. El uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, el esfuerzo dedicado a los procesos de innovación, la flexibilidad y la máxima disponibilidad de información útil para la gestión son elementos plenamente integrados en las señas de identidad del Banco. Así, prácticamente la totalidad de la información de gestión (96%) está disponible para todos los empleados y el 100% conoce los objetivos de la Organización.

Rotación interna

30%

en 2007

Un total de 4.165 personas participan en la evaluación de rendimiento 360°, con una media de 11 evaluadores por persona evaluada. 81 personas evaluaron a los miembros del Comité de Dirección. El indicador relativo a la implantación de sugerencias de los empleados muestra una mejora notable en el último año.

Capital estructural

Indicador	2005	2006	2007
Dirección y gestión estratégica			
Niveles jerárquicos involucrados en la elaboración de los planes estratégicos del grupo (%)	35	33	29
Empleados que conocen los objetivos de la empresa (%)	100	100	100
Información de gestión disponible para el 100% de las personas (%)	96,70	96,45	96,61
Desjerarquización y transparencia			
Personas que participan en la evaluación 360°	3.432	3.874	4.165
Nº medio de evaluadores por persona evaluada (solicitudes enviadas/plantilla total evaluada)	10	11	11
Nº medio de personas que evalúan a cada miembro del Comité de Dirección (solicitudes enviadas/miembros Comité de Dirección)	73,12	75,80	81,00
Flexibilidad			
Rotación interna (%)	29,01	34,46	29,95
Personas que se han conectado en remoto (%)	54,20	38,46	35,70
Nº de conexiones realizadas en remoto	159.006	104.546	141.443
Tiempo de conexión en remoto por usuario (min)	20.710	10.757	11.963
Personas que acceden a Internet diariamente desde la plataforma del Banco (%)	70,35	61,97	69,65
Sugerencias realizadas por los empleados que son implantadas (tantos por mil)	34,63	24,91	75,71
Tecnología y calidad de los procesos			
Personas acceso intranet/Total plantilla (%)	100	100	100
Personas que contribuyen al desarrollo y mantenimiento de los contenidos de la intranet	84	104	146
Personas con acceso a e-mail/Total plantilla (%)	100	100	100
MIP's en host central/Plantilla	0,73	0,88	0,97
Tráfico diario de correo electrónico (media diaria en semana de 7 días)	239.466	336.690	375.536
Nº de proyectos y acciones de calidad desarrollados	389	141	96
Nº de proyectos y acciones de calidad premiados	10	10	10
Oficinas con puestos de Internet y teléfonos conectados a Banca Telefónica (%)	100	100	100

Capital relacional

Hace referencia al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior: clientes, proveedores, agentes sociales, etc.

Bankinter combina una estrategia de distribución comercial multired y multicanal con una elevada integración tecnológica, lo que le permite ofrecer a sus clientes una amplia gama de posibilidades de interlocución con el Banco. Las transacciones realizadas en canales distintos a la Red de Oficinas se acercan al 70% del total de transacciones de la Entidad, suponiendo las realizadas a través de Bankinter.com el 55%. En particular, la actividad de renta variable realizada a través de Internet supera ya el 80% del total de operaciones. El Banco capta el 39,1% de sus nuevos clientes por canales distintos a la Red de Oficinas.

Capital relacional

Indicador	2005	2006	2007
Relación con clientes			
Nº de oficinas universales y extranjero	318	332	360
Nº de oficinas virtuales	498	527	552
Nº de agentes Bankinter	1.007	1.003	996
Nº de Centros de Gestión de Pymes	105	124	161
Nº de Centros de Gestión de Empresas	45	50	51
Nº de Centros de Gestión y Asesoramiento de Banca Privada	37	41	47
Personas por oficina o centro de gestión	7,35	7,28	7,32
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	74,46	74,13	74,83
Nuevos clientes activos (%)	13,55	14,46	12,57
Crecimiento anual de Activos Totales Medios (%)	31,64	17,51	11,24
Nuevos clientes activos por empleado	22	24	21
Calidad y satisfacción clientes			
Incidencias económicas resueltas en 48 horas (%)	83,95	81,81	70,6
Nº de reclamaciones al Defensor del Cliente por cliente activo por cada diez mil clientes	9,81	7,55	7,56
Nº de reclamaciones tramitadas por el Banco de España por cliente activo por cada diez mil clientes	2,02	1,78	1,50
Desarrollo multicanal			
Transacciones en canales distintos a la Red de Oficinas/Total transacciones Banco (%)	67,46	68,67	68,84
Nuevos clientes captados por canales distintos a la Red de Oficinas/Total nuevos clientes (%)	41,80	47,19	39,10

Capital relacional (Cont.)

Indicador	2005	2006	2007
Plataforma Telefónica			
Llamadas atendidas por Plataforma Telefónica/Plantilla	2.114	1.894	1.608
Consultas e incidencias realizadas a Banca Telefónica gestionadas a través de correo electrónico/Plantilla Banca Telefónica	263	274	210
Usuarios activos Plataforma Telefónica/Total clientes activos (%)	65,05	67,10	68,89
Transacciones efectuadas Banca Telefónica/Transacciones total Banco (%)	7,46	6,90	6,00
Llamadas gestionadas por el servicio automático (%)	56,63	55,95	54,16
Red de Agentes y Banca Virtual			
Crecimiento del número de clientes en Banca Virtual (%)	5,45	6,10	4,83
Transacciones de Banca Virtual en canales distintos a la red de oficinas/Total transacciones clientes Banca Virtual (%)	98,70	98,87	98,93
Crecimiento del número de clientes en Red de Agentes (%)		9,40	11,84
Transacciones de Red de Agentes en canales distintos a la Red de Oficinas/Total transacciones clientes Red de Agentes (%)	97,78	97,15	96,76
Internet			
Clientes Internet/Total clientes (%)	26,97	27,28	27,20
Transacciones realizadas Bankinter Internet /Transacciones total Banco (%)	51,94	53,71	55
Conexiones a Internet por usuario activo	96,29	104,6	107,86
Actividad de renta variable realizada a través de Broker Bankinter (%)	75	78,46	80,97
Captaciones Internet sobre total captaciones Banco (%)	17	16,29	15,19
Relación con accionistas e inversores			
Canales a disposición de los accionistas e inversores	9	9	9
Nº de publicaciones dirigidas a los accionistas e inversores	33	24	19
Apoyo a la Educación, la Cultura y la Innovación			
Alianzas y colaboraciones con instituciones académicas y de investigación	63	66	73
Nº de conferencias organizadas por la Fundación de la Innovación Bankinter	14	11	10
Nº de expertos que participan en los foros organizados por la Fundación de la Innovación Bankinter	133	148	183
Medio ambiente			
Número de proyectos a favor del medioambiente	6	10	11
Acciones formativas y de comunicación dirigidas a optimizar los consumos en centros de trabajo y lograr una gestión de los recursos responsable	7	11	12
Notoriedad de la marca			
Premios o reconocimientos públicos recibidos por Bankinter	18	21	18
Valoraciones positivas y neutras en las informaciones públicas sobre Bankinter en los medios de comunicación existentes en el mercado objetivo	88,92	97,61	95,28
Acción Social			
Nº de acuerdos establecidos para la integración en plantilla de personas con discapacidad	5	5	6

05

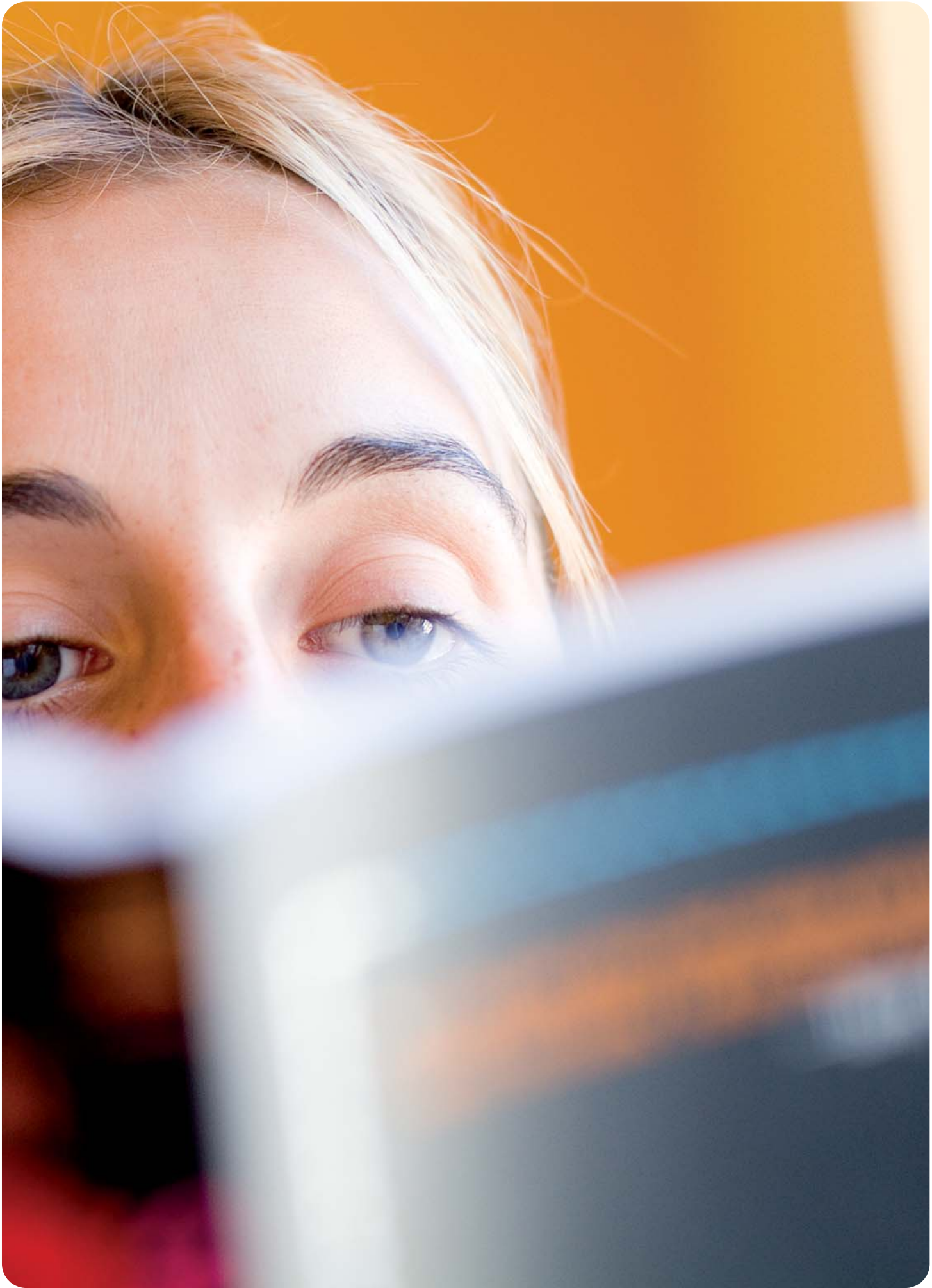
Gestión de personas y conocimiento

En esta sección:

- > Nuestro valor, nuestros valores
- > Bankinter, un excelente lugar para trabajar
- > Gestión de personas
- > Reconocidos 2007

4.530 personas que desarrollan su labor con entusiasmo en uno de los mejores entornos para trabajar.

Las personas son el principal activo del Banco. Bankinter ofrece a sus empleados unas condiciones de trabajo y unas posibilidades de desarrollo personal y profesional que les permiten desplegar al máximo sus cualidades y todo su potencial.



Nuestro valor, nuestros valores

Las personas que trabajan en Bankinter son el principal activo del Banco. Su talento, la inversión en tecnología y el espíritu de innovación permanente de la Organización forman una combinación única de la que resulta la ventaja competitiva del Banco: calidad de servicio y productos financieros distintos, con elevado valor añadido.

El Área de Gestión de Personas y del Conocimiento de Bankinter trabaja para que también la Entidad sea un sitio diferente y único en el que desarrollar una carrera profesional. Un banco que ofrece a sus empleados unas condiciones de trabajo y unas oportunidades de desarrollo personal y profesional que les permitan desplegar al máximo sus cualidades y todo su potencial. El área tiene como meta hacer realidad los objetivos de la Entidad y velar por su cultura corporativa, una cultura abierta y desjerarquizada, que tiene como valores propios y distintivos la promoción del talento y el capital intelectual; la garantía de un entorno de trabajo libre, creativo y motivador; y la transparencia de la información del Banco.

El Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter se refiere de forma explícita a estos valores que definen la cultura corporativa de la Entidad junto con el compromiso con la calidad, el buen gobierno corporativo, la responsabilidad social y la creación de valor en el largo plazo para los accionistas, los empleados, la empresa, los clientes y la sociedad en su conjunto.

Este código, actualizado en 2007 y aprobado por el Consejo de Administración del Banco, establece los principios básicos de actuación y las prácticas de conducta profesional de todos los empleados y personas que trabajan para la Entidad, principios que inciden de forma directa sobre la política de gestión de personas en Bankinter. Así, tras su actualización, el Código incluye como principios generales la no discriminación e igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida personal y laboral, el respeto al derecho a la intimidad de los empleados y la promoción de la seguridad y la salud en el trabajo. Establece también provisiones específicas relativas a las políticas de selección, evaluación y desarrollo profesional de los empleados.

Las políticas aplicadas por el Área de Gestión de Personas y del Conocimiento se inscriben en el marco de estos principios y valores corporativos, y siguen un enfoque estratégico común: permitir que la Entidad haga efectivo todo su potencial como organización de alto rendimiento. Para ello se aplica un modelo de gestión de personas que, incidiendo en la motivación y en el compromiso de las personas que trabajan en Bankinter, impacta positivamente en la cuenta de resultados y, por tanto, en el valor de la acción. Dichas políticas tratan de propiciar un entorno que facilite y motive dicho compromiso.

Bankinter, un excelente lugar para trabajar



Tras cuatro años consecutivos de reconocimiento por Great Place to Work Institute España como uno de los mejores entornos para trabajar, Bankinter ha sido nombrado por esta institución en 2007 como la 6ª mejor empresa para trabajar en España y la mejor en el sector financiero.

Según la definición de GPTW sobre lo que es un excelente entorno de trabajo, Bankinter se puede describir como un lugar donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas con las que trabajas'.

En este año, Bankinter también ha merecido la calificación de 'Empresa Top para Trabajar '07'. Esta mención o sello de calidad es otorgado por CRF (www.crf.com), organización internacional especializada en *employer branding*, que dirige investigaciones sobre las mejores prácticas empresariales en distintos países europeos. Para ello cuenta con el apoyo y asesoramiento de prestigiosos socios, como Hay Group, Karriere, The Guardian, Hewitt, Mercer, AT Kearney, VNU, PricewaterhouseCoopers, Deloitte o Accenture, entre otros, y de expertos académicos en nuevas tendencias en dirección y organización de empresas. En dichos estudios se analizan aspectos de las organizaciones tales como ambiente y cultura de trabajo, condiciones laborales, desarrollo del talento, compromiso con la sociedad y apuesta por la innovación.

Bankinter supera en puntuación total a todas las entidades financieras consideradas en el estudio, obteniendo valoraciones particularmente elevadas en condiciones de trabajo (contrato y salario, flexibilidad laboral y medidas de conciliación) y apuesta por la innovación (gestión del conocimiento, apoyo a universidades, plantilla innovadora y tecnología).

Gestión de personas

Las actuaciones desarrolladas por el Área de Gestión de Personas y del Conocimiento se materializan en medidas e iniciativas diversas relacionadas con la selección de personal, la formación y el desarrollo profesional de los empleados, la gestión del talento, la conciliación de la vida personal y laboral y la mejora de las condiciones de salud y seguridad laboral, entre otras.

Respeto a los derechos e intereses de los empleados

El Grupo Bankinter garantiza el ejercicio efectivo de los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva, así como del derecho a la intimidad en los términos legalmente establecidos y de acuerdo con las provisiones específicas establecidas a tal efecto en el Código de Ética Profesional de la Entidad. Trata con la confidencialidad debida todo lo referido a sus datos personales, médicos y económicos. Igualmente, respeta las comunicaciones personales de sus empleados a través de Internet y demás medios de comunicación.

El Banco es sensible a las circunstancias y necesidades personales de sus empleados. Ofrece en tal sentido la máxima atención y consideración y un sincero interés por aportar soluciones específicas armonizables con las necesidades del negocio. Para facilitar la conciliación de la vida personal y familiar de sus empleados con sus responsabilidades laborales, se han adoptado medidas diversas, relacionadas con:

- Atención a la flexibilidad en la jornada de trabajo.
- Cuidado y atención de familiares.
- Atención a la maternidad/paternidad.
- Atención a las contingencias de larga duración.
- Atención a la formación y el desarrollo profesional.
- Atención a las actividades solidarias.
- Atención al descanso personal.
- Atención a las situaciones de acoso.
- Atención a las situaciones de violencia de género.

El Banco cuenta con órganos específicos de participación y comunicación en los que están representados los trabajadores para garantizar el logro de unas condiciones óptimas de seguridad y salud en el trabajo. La Entidad realiza evaluaciones de riesgos en sus centros de trabajo y cuenta con un programa de formación específica sobre salud y prevención de riesgos laborales para toda la plantilla.

Incorporaciones 2007

1.014
personas

Nuevas incorporaciones

En 2007 se ha continuado el trabajo realizado en años anteriores para atraer e incorporar a los mejores profesionales, habiéndose producido un total de 1.014 incorporaciones. Se han tramitado un elevado número de solicitudes a través de la web corporativa y, bajo el lema 'Si piensas que todos los bancos somos iguales, queremos conocerte', se han realizado numerosas presentaciones de la oferta de empleo del Banco en universidades y escuelas de negocios de toda la geografía nacional. En dichas presentaciones participan miembros del Área de Gestión de Personas y del Conocimiento, y se cuenta también con la colaboración activa del equipo directivo del Banco.

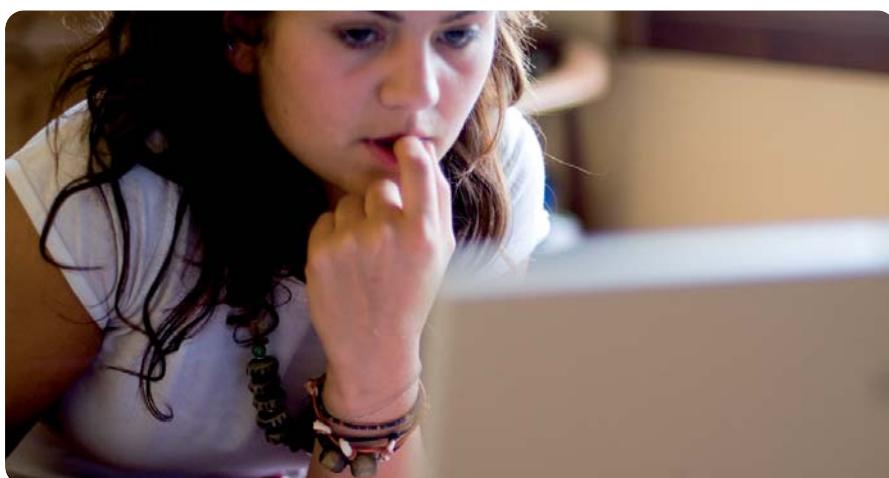
A través de estas pruebas el Banco busca a jóvenes con formación universitaria superior y con un alto nivel de idiomas. Las cualidades personales más valoradas son: talento innovador, creatividad, determinación, dinamismo, imaginación, tesón, ganas de crecer y aprender, afán de superación y capacidad de trabajo en equipo. La selección se realiza atendiendo exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Grupo. Las pruebas de selección constan de dos fases: una prueba de aptitud y una entrevista personal. Aproximadamente, un 6% de las personas que optan a trabajar en Bankinter lo consiguen. Tras su incorporación al Banco, los nuevos empleados participan en un programa específico de formación y mentoring.

Bankinter tiene como objetivo ser el referente de la banca en formación, la entidad que determine el modelo a seguir.

Formación

La formación de todos los empleados es una de las inversiones estratégicas del Banco: Bankinter tiene como objetivo ser el referente de la banca en formación, la entidad que determine el modelo a seguir. El plan de formación de la Entidad responde a un modelo de gestión por competencias apoyado por un mapa de conocimientos que detalla aptitudes, habilidades, perfiles funcionales y conocimientos requeridos en los distintos puestos de la Organización. Este modelo de gestión permite conocer lo que el Banco espera de cada uno de sus empleados, sirviendo además de guía personalizada para su formación y desarrollo profesional. Así, es posible diseñar acciones de formación continua ajustadas tanto a las necesidades del negocio como a las necesidades y expectativas de desarrollo individuales.

La formación que se proporciona es flexible, abierta y adaptable a los distintos perfiles personales, áreas de negocio, especializaciones e intereses. Se realiza tanto de forma presencial como a distancia, mediante *e-learning*. Por sus contenidos, se orienta tanto a mejorar el rendimiento de los empleados en sus puestos actuales como a prepararles para su promoción interna y para desempeñar responsabilidades futuras en otros puestos de la organización, contribuyendo así también a mejorar su empleabilidad.



Transparencia en la comunicación e información

Toda la información sobre los procesos de formación es accesible en la intranet de la Entidad ('web de personas'), en la cual cada empleado puede consultar su plan de formación personalizado o el perfil de competencias y conocimientos requeridos en cada puesto. En la intranet del Banco, los profesionales intercambian experiencias y conocimientos, y realizan sugerencias de mejora, actividad que la Entidad potencia a través de concursos.

La 'web de personas' ha recibido numerosos reconocimientos externos. En ella el empleado puede obtener información sobre medidas de conciliación, recibir formación sobre prevención de riesgos laborales o sobre la acción social de la Entidad, entre otras muchas cuestiones, y también realizar gestiones muy diversas haciendo uso de sus distintas aplicaciones. Es, además de un soporte mixto de comunicación y administración/gestión, una herramienta fundamental de diálogo y participación en la Entidad.

Los empleados de Bankinter gozan de libertad y plena autonomía a la hora de ejercer su trabajo y de tratar con el cliente. La información financiera, comercial y administrativa más relevante -incluida la que utilizan los consejeros y el equipo directivo- está a disposición de la mayoría de empleados. Las bases de datos de la Entidad están abiertas a la plantilla, y la comunicación interna está diseñada como un modelo sin límites por razones de jerarquía o función, con una relación entre directivos y empleados totalmente directa y fluida.

Visitas por usuarios anual

	2006	2007
Web de personas	36.060	45.649
Intranet	48.343	62.938

Gestión del talento

El Banco fomenta una progresión profesional completa, basada en el mérito como criterio de desarrollo y en la gestión activa del talento de la Organización. La gestión del talento tiene un valor estratégico para Bankinter, siendo el motor principal de cambio y diferenciación del Banco en el medio plazo. En un mercado competitivo, donde el tamaño, las fusiones y las adquisiciones configuran la estrategia de algunas entidades, la ventaja competitiva del Banco descansa en última instancia en su capacidad para atraer, hacer visible y desarrollar el talento de las personas.

Identificadas las personas con talento, especialmente los jóvenes talentos en las fases iniciales de su carrera en el Banco, se diseñan unas políticas de formación, rotación y promoción de acuerdo con sus necesidades específicas, de modo que puedan adquirir la experiencia y los conocimientos necesarios para desarrollar una trayectoria profesional exitosa. El Área de Gestión de Personas y del Conocimiento realiza un seguimiento cercano y diferenciado de estas personas en colaboración con sus responsables directos. Actualmente, 572 personas forman parte del programa de gestión del talento, en su mayor parte jóvenes con potencial para alcanzar posiciones y responsabilidades superiores.

La situación de estas personas en el programa se revisa anualmente, siguiendo de manera individualizada su desarrollo profesional.

Indicador	Personas identificadas con Talento	Personas identificadas con Potencial	Total plantilla
Rotación interna (%)	28,24	38,46	26,40
Promociones (%)	20,61	24,31	7,43

Motivación y compensación

En Bankinter, los empleados son un objetivo prioritario. Una parte del capital social está en manos de la plantilla, que es así corresponsable y copartícipe de los resultados de un proyecto común.

Los empleados son reconocidos por su talento y también por su compromiso con la Organización. La retribución en función de objetivos y del desempeño está generalizada en la Entidad, como corresponde a una organización descentralizada que tiene como principios básicos de funcionamiento la libertad de negociación con los clientes y la delegación. Esta política de retribución permite reconocer y recompensar adecuadamente el logro de los objetivos establecidos y pretende ser además flexible, equitativa y acorde con las funciones y las responsabilidades desempeñadas.

Este año se han introducido mejoras en el sistema de retribución variable que incrementan el beneficio y que disminuyen la posible pérdida. También se ha incorporado un modelo de retribución flexible para toda la plantilla.



Reconocidos 2007

A. Fernando Carrasco Ortega, Ada Maqueda Perez, Adela Martin Ruiz, Adelaida Adanez Lerma, Adolfo Arias Urrutia, Adriana C. Cossio Acha, Agustin Soto Gonzalez, Alberto Ballester Loreto, Alberto Carmona Alonso, Alejandro Arribas Ramos, Alfonso Alvaro Cid De River, Alfonso De Miguel Martin, Alicia Antequera Perez, Amaya Peciña Hipolito, Amy Unger Martin, Ana Belen Gonzalez Ballesteros, Ana Belen Lopez Cuesta, Ana Belen Martinez Cabezon, Ana Belen Merino Rodriguez, Ana Cristina Arellano Sorribas, Ana Cristina Hervas Ruiz, Ana Hernanz Dominguez, Ana Isabel Mtnez-Grande Diaz, Ana Isabel Ortiz Vivanco Soto, Ana Lopez Olalde, Ana Maria Cladera Bibiloni, Ana Maria Martinez Salas, Ana Maria Tejero Fdez-Montes, Ana Nieto Alonso, Ana Prieto Temez, Ana Victoria Carro Hurtado, Angel Contreras Santos, Angel David Marin Bertolin, Angel Gomez Garcia, Angel Gonzalez Dominguez, Angel Gonzalez Miragaya, Angel Llamas Llamas, Angel Lopez Lavin, Angel Manuel Aguilar Bejar, Anselmo Borrego Alcaide, Antonio Amoros Gomez, Antonio Fco.Fernandez Lopez, Antonio Gonzalez Suarez, Antonio Juan Santana Diaz, Antonio Martin Franco, Antonio Mas Segura, Antonio Mateos Segura, Antonio Montesinos Caracena, Antonio Pedro Martinez Andreu, Antonio Piqueras Martinez, Antonio Rodriguez Aguilar, Antonio Timon Gonzalez, Araceli Amoros Rodriguez, Arturo Gamarra Blas, Arturo Jose Martin De Llanos, Arturo Lozano Gomez, Barbara Lopez Molina, Beatriz Garcia Gonzalez, Beatriz Naranjo Martin, Beatriz Torres Piñeyro, Benjamin Rios Lopez, Bernabe Marcelino Borges, Borja Maldonado Maese, Carla Martinon Moreno, Carlos A. Marchan Burriel, Carlos Jesus Tabuenca, Carlos Molina Garcia, Carlos Nuñez Montesinos, Carlota Aldea Casado, Carmen Casado Sola, Carmen Maria Rodriguez Segovia, Carolina Sanchez Oltra, Catalina A. Diaz Rodriguez, Cesar Eduardo Labarta Velez, Cesar Gil Villanueva, Claro Mendoza Diaz, Claudio Arevalo Garcia, Concepcion Gomez De La Rosa, Conrado A. Rguez-Lopez Garabote, Coral Lopez Carmona, Covadonga Ana Perez Goicoechea, Crettel Tagarro Villa, Cristina Baeza Sanchez, Cristina Martin Garcia, Daniel Andres Perez, Daniel Sanchez Gandara, David Casal Andres, David Galan Ramirez, David Garcia Baño, David Garcia Moral, David Larger Martinez, David Lopez Finistrosa, David Salomon Ruiz, Diego Lorenzo Agapito Mera, Dimas Blanco Muñoz, Domingo Jesus Yanes Carrillo, Domingo Merchan Villaron, Domingo Tomas Vera Gomez, Elena Portela Garcia, Elena Santos Gonzalez, Elena Usero Rebollo, Eloi Torrent Jaume, Emilio Manuel Cremades Rey, Emilio Olloqui Sariago, Emma Teresa Fuentes Ohnell, Enrique Cires Valdes, Enrique Garcia De Francisco, Ernesto J.Martinez Sanchez, Ernesto Vicente Lahoz, Estefania Perez Marquez, Esther Arce Arancheta, Esther Delgado Sanchez, Esther Montoya Carrasco, Eusebio Sevilla Osma, Eva Font Puig, Eva Garzon Liebana, Eva Isabel Guisado Garcia, Eva Mayo Gomez, Fayna Sanjuan Mc Nulty, Fco Javier Garcia Gomez, Fco Javier Hurtado Huerta, Fco. De Paula Crespo Garcia, Fco. Javier Capon Ruiz, Fco. Javier De Ramon Casado, Fco. Javier Larrañaga Ces, Fco. Javier Perez Helguera, Fco. Javier Rey Lopez, Fco. Jose Figueroa Figueroa, Fco. Manuel Gutierrez Cuevas, Fdo. Vicente Rodriguez Sanso, Federico Serrano Casellas, Felix Prieto Rodero, Fernando De Pablo Martinez, Fernando Gallegos Tejero, Fernando Martinez Martinez, Fernando Martinez Nueda, Fernando Medina Revuelta, Fernando Murciano Muñoz, Fernando Rey Navarro, Fernando Salido Castillo, Fidel Sierra Herreria, Francisca Martinez Sanchez, Francisco Fernandez Paredes, Francisco Gimenez Orcajada, Francisco M. Maellas Garcia, Francisco Marcos Franco Sarab, Francisco Martinez Garcia, Francisco Moreno Moreno, Gema Maria Cordero Baile, Gema Tapia Guerrero, German Ruiz Martin, Gregorio Hernandez Garcia, Guillermo Gomez-Zarzuela Giner, Guillermo Lopez-Tapia Guzman, Heriberto Arias Gonzalez, Ignacio Estrada Fdz-Hontoria, Ignacio Fernandez Osa, Ines Ramos Rodriguez, Inmaculada Cano Sanchez, Inmaculada M Rodriguez Rodriguez, Iñigo Guerra Azcona, Iñigo Lopez Villanueva, Isabel Alonso Matey, Isabel Pelaez Garcia, Isabel Sanchez Barbero, Itziar Sagarna Comenge, Jaime A.Delgado Peris, Jaime Hernandez Marcos, Jaime Ortiz Esteller, Jaime Siguenza Clemente, Jaime Taltavull Sole, Jan Louis Bruggeman, Janire Peña Santiago, Javier Carrasco Garcia, Javier Cortes Lucena, Javier Gomez Gimenez, Javier I.Galindo Hormigos, Javier Lopez Enseñat, Javier Maria Cerquella Rodriguez, Javier Ochoa Mendoza, Javier Prieto Vargás-M., Javier Valverde Romero, Jeronimo Muñoz Corrales, Jesus Alejo Serrano, Jesus Amador Castrillo, Jesus Angel Val Rio, Jesus Garcia Benito, Jesus Peña Martinez, Jesus Puente Gete, Joaquin Garcia Rodriguez, Jordi Casas Masjoan, Jordi Novas Rovirola, Jorge AgustinIza Gonzalez, Jorge Baena Moreno, Jorge Bajo Perez, Jorge Carlo Righetto Zarza, Jorge Gascon Gasca, Jorge Jaumot Ortiz, Jorge Luis Aguilar Fernandez, Jorge Martin Poyatos, Jorge Rodriguez Basanta, Jorge Schetz-Mayendia Alcantara, Jorge Zamora Campos, Jose Antonio Lopez Bermejo, Jose Antonio Pons Martinez, Jose Antonio Ramirez Barranco, Jose Antonio Vilchez Cecilia, Jose Enrique Pallares Lopez-Izq., Jose Enrique Renedo Cava, Jose Fco. Echeverria Eizaguirre, Jose Gerardo Perez Alaminos, Jose Ignacio Lopez Rodriguez, Jose Javier Aguirre Fernandez, Jose Javier Forcen Gascon, Jose Javier Gracia Cano, Jose Joaquin Roldan Martinez, Jose Luis Arias Aviles, Jose Luis Estrada De Artacho, Jose Luis Garcia Espinosa, Jose Luis Mayoral De Frutos, Jose Luis Muñoz Gascon, Jose Luis Rodriguez Oujo, Jose Manuel Fernandez Bada, Jose Manuel Fernandez Poyatos, Jose Manuel Gonzalez Seijo, Jose Manuel Melendo Larriba, Jose Manuel Quero De Barrio, Jose Manuel Rivas Botana, Jose Maria Blasco Badorrey, Jose Maria Franquet Viñas, Jose Maria Ibarguren Fdz-Mendiola, Jose Maria Molina Mancha, Jose Maria Muñoz Gutierrez, Jose Maria Sanchez Andres, Jose Miguel Bajo Agudo, Jose Miguel Hurtado Gonzalez, Jose Miguel Rodriguez Llerena, Jose Miguel Villaespesa Diaz, Jose Miguel Villarroel Garcia, Jose Ricardo Perez Soriano, Joseba Albizua Toquero, Josefa Maria Lovera Perez, Josep Ayuso Estañol, Juan Antonio Puga Garcia, Juan Antonio Serrano Sacristan, Juan Barron Delgado, Juan Carlos Capel Calvet, Juan Carlos Eguirara Garay, Juan Carlos Jimenez Cortes, Juan Carlos Martinez Monedero, Juan Carlos Onrubia Lozano, Juan De Dios Viana Ariza, Juan Del Hierro Marques, Juan Garcia Sanchez,

Juan Ignacio Torquemada Martinez,
Juan Luis Martin Hurtado, Juan Manuel De Lara Alonso,
Juan Manuel Ramos Perez, Juan Manuel Sancho Andres, Juan
Manuel Viera Fernandez, Juan Maria Rojo Carrascosa, Juan Miguel Osoro
Iturbe, Juan Poveda De Campos, Juan Sanchez Alonso, Juan Serrano Sanchez, Juana
Paule Felipe, Julen Mtnez-Huarte Perez-Sarmie, Julia Maria Olivas Vidal, Julio Cesar Cubillo
Navarro, Laura Bronchalo Gomez, Laura Diaz Ragel, Laura Jimenez Rodriguez, Laura Maria Cobos
Serrano, Laura Martin Chicharro, Laura Padron Lopez, Laura Prieto Gomez, Lazaro Manuel Fernandez
Alvarez, Leif Luis Garcia Bovig, Leticia Aparicio Martin-Romo, Lexuri Elorriaga Lecue, Lidia Sanchez Betancor,
Luis A. Sanchez Hdez-Frances, Luis Castillejo Garrido, Luis E. Reviriego Agudo, Luis Jesus Melero Garcia, Luis
Mariano Aparicio Ruedas, Luis Miguel Villa Balseiro, Luis Sanchez Serrano, Luis Santa Maria Brihuega, Luis Tomas De La
Horra Plaza, M Carmen Simo Castell, M Dolores Crispin Saez, M. Asuncion Garrido Lorente, M. Belen Frances Foz, M. Conc.
Gema Muñoz Vera, M. Esperanza Lorenzo Hernandez, M. Julia Sanz Martin, M. Lourdes Barainca Oyague, M. Magdalena Alonso
Pelayo, M. Rosario Gonzalez Lopez, M. Rosario Perez Escajadillo, M. Soledad Prellezo Besoy, M.Del Rosario Robles Areños, Mª
Alejandra Marrupe Garcia, Mª Arantzazu Leon Reveron, Mª Aranzazu De Miguel Gomez, Mª Ascension Perez Paniagua, Mª Covadonga
Quiros Lopez, Mª Del Carmen Martin Piñuela, Mª Del Carmen Pozo Grande, Mª Del Pilar Diaz Lopez, Mª Dolores Luque Sanchez, Mª Dolors
Casas Folch, Mª Encarnacion Del Pozo De Dios, Mª Esperanza Lopez-Migoya Muñoz, Mª Esperanza Sanz Llorente, Mª Isabel Villa Eslava, Mª
Rosa Pons Baliellas, Mª Rosario Mirat Santiago, Mª Teresa Garcia Moran, Mª Victoria Almazan La Cave, Mª Victoria Carraffa Portela, Manuel I.
Llanos Uhia, Manuel Lloris Lladosa, Manuel Lopez Sanchez, Manuel Pallares Alvarez, Manuel Prada Blanco, Marcos Rodriguez Juarez, Maria
Amor Pinilla Gomez, Maria Angeles Beltran Andres, Maria Angeles Ramos Quero, Maria Aurora Garcia Polvorinos, Maria Aurora Segura Fuente,
Maria Beatriz Garcia Garcia, Maria Belen Belenguer Anzano, Maria Belen Pascual Garcia, Maria Carmen Alcala Cristino, Maria Carmen Carmona
Contreras, Maria Carmen Diez Hernandez, Maria Carmen Garcia Martinez, Maria Combo Sanchez, Maria Cruz Valdivieso Rodriguez, Maria Del Mar
Carrera Otero, Maria Del Mar Garcia Luengo, Maria Dolores Martin Martinez, Maria Elena Richart De La Torre, Maria Gema Nuñez Martinez, Maria
Henar Pascual Arribas, Maria Isabel Garcia Martin, Maria Jesus Revilla Gutierrez, Maria Jose Cordero Perez, Maria Jose Delgado Fernandez, Maria Jose
Martin Rodriguez, Maria Jose Sendra Ripoll, Maria Reyes Fernandez Arancon, Maria Reyes Rodriguez Martinez, Maria Rosario Ruiz Alarcon, Maria
Soledad Gracia Alos, Maria Teresa Estevez Garcia, Maria Teresa Fernandez Saenz Sta.M, aria Teresa Herrera Lopez, Maria Teresa Rey Regueiro, Maria
Tutusaus Delgado, Maria Vicenta Rel Monzo, Mariano M. Alcazar Negrillo, Marina Fernandez Garcia, Marta Blanco Bedate, Marta Capitan Obregon, Marta
Caviedes Solana, Marta Llamazares Diez, Marta Maria Gonzalez Targhetta, Martin Atxera Cerda, Martina Collar Diaz, Mercedes Bergua Barrena, Mercedes
Peñas Lorenzo, Miguel Abollado Rego, Miguel Angel Aragon Lopez, Miguel Angel Fernandez Gutierrez, Miguel Angel Ortega Orive, Miguel Angel Pastor
Griñan, Miguel Angel Rios Fernandez, Miguel Esquermo Castello, Miguel Gomez Ramirez, Miguel L.Cutrina Planella, Miguel Ruiz Diaz, Miriam Diaz
Mendez, Mirian Antelo Morales, Monica Rubio Cano, Montserrat Francos Montero, Nadia Torres Martin, Nagore Balerdi Laguarda, Nagore Guenaga
Ariznabarre, Narciso Perales Dominique, Natalia Lucia Melero Bermejo, Natalia Navajo Sanchez, Natalia Navas Nuñez, Nicolas Contreras Miguez, Nicolas
Miralles Ferrer, Nicolas Moya Garcia-Lujan, Noelia Ballester Moreno, Noelia Rodríguez Bravo, Nuria Alvaro Carrasco, Nuria Benavent Trenado, Nuria
Fernandez Martin C., Nuria Peon Ugidos, Nuria Relañó Garcia, Olga Maria Diaz Ramos, Oscar Alberto Varela Garcia, Oscar Ramos Lopez, Pablo Abejas
Garcia, Pablo Baena Tovar, Pablo Del Pozo Jimenez, Pablo Herrero Torres, Pablo Jimenez Lopez, Pablo Jose Godino Rodriguez, Pablo Lancry Del Cerro,
Paloma Martinez De Aguilar, Patricia Alvarez Alonso, Patricia J. Vera Fernandez, Patricia Marquez Alvarez, Paula Bartivas Ramos, Paula
Azurmendi De La Vega, Pedro Barrio Vizan, Pedro De Mingo Herguido, Pedro Garcia Rex, Pedro Maria Martinez Basabe, Pedro Maria Miguel
Rodríguez, Pedro Rdguez Viguri Escobar, Pedro Ricardo Norza Moreno, Pere Capdevila Escude, Pilar Alvarez Otero, Rafael Fernandez Campo,
Rafael Garcia Vega, Rafael Gonzalez Fernandez, Rafael Olarte Corretjer, Rafael Sanchez Raymundo, Rafael Serrano Tomas, Ramon Antequera
Naranjo, Ramon Bela Kindelan, Ramon Luis Frigola Costa, Raquel Azcarraga Bonilla, Raquel Campos Martinez, Raquel Dominguez Marrero,
Raquel Lorente Berges, Raquel Millor Arbiza, Raquel Moreno Barrio, Raquel Silva Fernandez, Raul Barroso Garcia, Raúl Crespillo
Maldonado, Raul Cuevas Gomez, Raul Martinez Martin, Rebeca Delgado Gil, Ricardo Perez Sevilla, Rita Maria Martinez Rodriguez,
Rocio Gomez Maestre, Rocio Ortega Pelayo, Rocio Torres Vicent, Rosa Maria Guerrero Sanchez, Rosa Maria Jimenez Perez, Rosa
Maria Martin Finez, Rosa Maria Ramon Bibiloni, Rosa Maria Romero Reim, Rosa Maria Serrano Rivero, Rosa Maria Suarez Ruiz,
Rosario Martinez Toledo, Ruben Lobo Gomez, Saioa Basoco Garcia, Santiago Barreda Garcia, Santiago Cordova Naranjo,
Santiago Sanchez Illanas, Sara Garcia Gonzalez, Sara Maria Sanz Raya, Sergio Bellido Gonzalez, Sergio Cesar Reyes
Calvo, Sergio Garcia Calderon, Sergio Martinez-Cava Camacho, Sergio Vives Garcia, Silvia Martin Loeches Barral,
Silvia Martinez Suarez, Silvia Mercado Lopez, Silvia Pozo Jimenez, Sonia A. Mondaray Zafrilla, Sonia Garcia
Ruiz, Sonia Llanes Machado, Susana Orden Palomar, Tamara Espinosa Garcia, Teresa Capella Callaved,
Teresa F. Peñaranda Pardo, Tomas Blanco Chamorro, Valentin Bes Barreras, Valentin Diaz Pieiga,
Veronica Ezepeleta Lobato, Veronica Mejia Martinez, Vicente Gonzalo Garijo, Vicente R.
Angles Galindo, Vicente Rozas Fernández, Victor Gasso Soler, Virginia Quintana
Carreño, Yolanda Alonso D Los Santos, Yolanda Cerrato Astarloa, Yolanda
Coronado Ordoñ, Yolanda Fernandez Rodriguez, Yolanda
Gallego Alfaro, Yolanda Gonzalez Maroto



06

Negocios

Una buena segmentación del cliente, productos adaptados a cada necesidad y una adecuada gestión del riesgo.

Durante 2007, Bankinter ha vuelto a consolidar su tendencia de crecimiento rentable, con excelentes resultados, sobre todo en aquellos segmentos de clientes y tipologías de productos que el Banco considera como estratégicos: Pymes, Banca Privada y Finanzas Personales. Y todo ello en un año de fuerte volatilidad en los mercados.

En esta sección:

- > Entorno económico y mercados internacionales
- > Cuota de mercado
- > Recursos de clientes e inversión crediticia
- > Segmentos de clientes
- > Mercado de Capitales y Tesorería
- > Gestión del riesgo

Entorno económico y mercados internacionales

La economía mundial ha mantenido buenas tasas de crecimiento durante 2007, aunque se empiezan a percibir síntomas de desaceleración en algunas zonas geográficas, especialmente en Estados Unidos. Los problemas de las hipotecas de baja calidad en ese país han afectado a los mercados financieros, especialmente a partir del verano, encareciendo el crédito y contagiando de cautela a consumidores e inversores.

En España, el crecimiento económico se ha mantenido bastante firme durante 2007, creciendo a tasas próximas al 3,8%. Además, este crecimiento ha sido más equilibrado que en años pasados, con una aceleración de la inversión en capital fijo y con una menor contribución negativa del sector exportador, compensando la desaceleración del consumo privado y de la construcción.

La subida de los precios energéticos y de los alimentos elevaron las tensiones inflacionistas en la última parte del año, llevando la tasa general de inflación en España a niveles del 4,2% a finales de año, frente al 2,7% registrado en 2006. Un fenómeno similar se produjo en otros países de nuestro entorno, en especial en Estados Unidos.

Los tipos de interés y las divisas

Tras mantener durante más de un año sin modificaciones su política monetaria, la Reserva Federal de Estados Unidos ha iniciado en la segunda mitad de 2007 un proceso de recorte de tipos de interés. La Fed ha reducido su tipo de intervención del 5,3% hasta el 4,3% entre septiembre y diciembre, como medida preventiva para amortiguar los efectos negativos de la crisis crediticia sobre la actividad económica y la confianza de consumidores e inversores.

El Banco Central Europeo, por su parte, subió sus tipos de referencia del 3,5% al 4,0% durante la primera parte del año, en un proceso de normalización de los niveles de tipos, que se paró abruptamente a raíz de la crisis crediticia iniciada en el verano. También en Japón se produjo una subida de tipos oficiales de un cuarto de punto, hasta el 0,5%.

Los bonos de gobierno han tenido un comportamiento dispar a ambos lados del Atlántico, en línea con los movimientos de los respectivos tipos oficiales. Los bonos de gobiernos europeos han sufrido caídas de precios próximas al 3%, mientras que los bonos del Tesoro americano han subido en precio, como reflejo de las bajadas de tipos de la Fed y de los síntomas cada vez mayores de desaceleración de su economía.

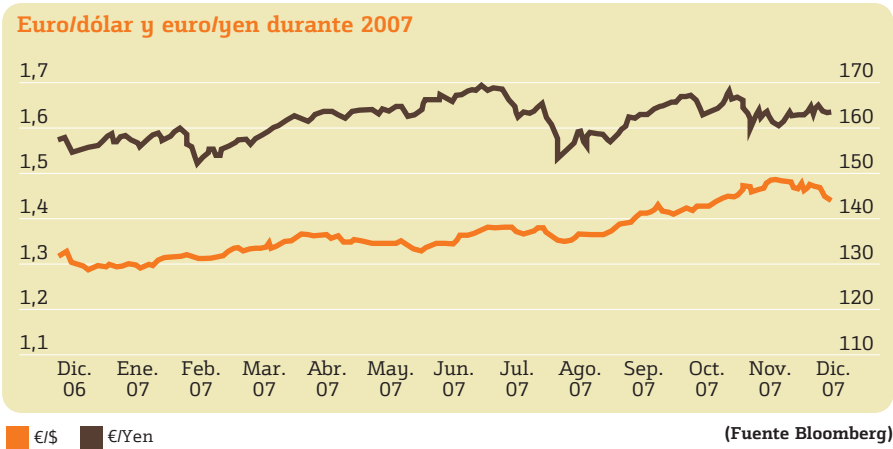
Por su parte, en el mercado de bonos corporativos se han producido fuertes caídas de precios, reflejo de una repreciaación del riesgo crediticio, empezando por los ligados a hipotecas de baja calidad en Estados Unidos y luego extendida por todo el mundo a una gran variedad de activos de renta fija de distintas calidades.

Respecto a las divisas, el euro se ha continuado fortaleciendo durante 2007 frente a las principales monedas, reflejo de la mejora del entorno económico europeo, así como de los problemas económicos en Estados Unidos y Japón. En el año, el euro se ha apreciado un 10,5% frente al dólar, y un 3,7% frente al yen japonés.

Tipos de interés oficiales (%)

	2006	2007
Zona Euro	3,50	4,00
Estados Unidos	5,25	4,25
Japón	0,25	0,50

(Fuente Bloomberg, Bancos centrales)



Las bolsas internacionales

Durante 2007, las bolsas mundiales han estado sujetas a una volatilidad muy elevada, especialmente a partir de la crisis financiera iniciada a mediados de año y que ha afectado de manera especial a los sectores bancario y asegurador. El balance de final de año es bastante mixto, con algunas bolsas en positivo y otras en negativo; y algo similar ocurre a nivel de sectores.

En Europa, las subidas más destacadas se han producido en Alemania (+22%), empujada por la consolidación de su recuperación económica; seguida de España (+7%), gracias a la fuerte subida de Telefónica (+42%). Sin embargo, otros países como Italia, Suecia o Suiza han registrado caídas durante el año.

Por sectores, los mejores en Europa han sido Químicas (+27%), Autos (+25%) y Eléctricas (+24%), mientras que los que peor comportamiento han tenido han sido Seguros (-10%) y Bancos (-9%).

Evolución de las principales bolsas en 2007 en moneda local (%)

2007 (moneda local)		
España	Ibex 35	+7,3%
Estados Unidos	S&P 500	+3,5%
Estados Unidos	Nasdaq	+9,8%
Reino Unido	FTSE 100	+3,8%
Alemania	DAX	+22,3%
Francia	CAC	+1,3%
Japón	Nikkei	-11,1%

(Fuente Bloomberg)

Cuota de mercado

A lo largo del año 2007, Bankinter ha seguido la estrategia de apostar por un crecimiento rentable, que se ha traducido en la madurez de las principales líneas de negocio, desde la inversión crediticia estable y controlada, en el segmento de Pymes, hasta el énfasis en el crecimiento en recursos de clientes.

Para Bankinter, la tecnología es uno de los pilares fundamentales en la gestión del negocio, lo que se traduce en una utilización activa y eficiente de la multicanalidad como apoyo básico a la actividad comercial; que, a su vez, contribuye de un modo decisivo al desarrollo de una estrategia de crecimiento rentable.

En esta línea, la consolidación de la herramienta relacional CRM (Customer Relationship Management) nos ha permitido hacer llegar a los clientes la propuesta de valor del Banco, basada en productos y servicios innovadores, diferenciados y con un alto grado de personalización.

Cuota de mercado (%)

	2006*	2007*
Beneficios	2,17	3,78
Activos	4,16	3,92
Acreedores más empréstitos	4,90	5,09
Fondos de inversión	3,55	3,52
Inversión crediticia	4,81	4,93

(*) Comparamos datos de septiembre de 2006 frente a septiembre de 2007.

Recursos de clientes e inversión crediticia

En el curso 2007, Bankinter ha potenciado una estrategia de captación de recursos de clientes basada en el asesoramiento, la calidad de servicio y en una oferta rica y flexible que ofrece al cliente, cada vez más exigente, una gran variedad de propuestas de inversión adaptadas a sus necesidades e intereses.

Esto ha favorecido un crecimiento en los recursos de clientes, que han aumentado en 6.090,7 millones de euros lo que supone un incremento del 18,6% más respecto al cierre de 2006.

En cuanto a la inversión crediticia, Bankinter mantiene la tendencia de crecimiento robusto, rentable y de calidad, siguiendo las directrices estratégicas sobre calidad de activos. Esto nos ha permitido combinar una elevada tasa de crecimiento junto con una de los ratios de morosidad más bajos del conjunto de la industria.

A 31 de diciembre de 2007, la inversión crediticia extitilización del Grupo Bankinter ascendía a 39.923,6 millones de euros, lo que supone un crecimiento respecto a diciembre de 2006 de un 16% (5.507,6 millones de euros más).

Uno de los pilares de este incremento ha seguido siendo la actividad hipotecaria, si bien hay que destacar la importancia creciente de la financiación asociada al negocio de Pymes, que sigue consolidándose como un segmento clave para el desarrollo de la actividad financiera de la Entidad.

Recursos de clientes

Bankinter continúa apostando por el crecimiento de los recursos de clientes. De este modo, cerramos el año 2007 con 38.774,3 millones de euros en recursos de clientes, un 18,6% por encima del año 2006, o lo que es igual, 6.090,7 millones de euros más.

Este dato demuestra que esta línea de crecimiento se mantiene constante, con datos de incremento anual similares a los presentados en 2006 con respecto al año anterior.

El negocio de Bankinter se apoya con fuerza en la sencillez, innovación, variedad y calidad de sus productos. Durante el año se han mejorado y ampliado las posibilidades de los productos que el Banco ya tiene en cartera, y se han creado a la vez nuevas propuestas de valor para los clientes. Un ejemplo de ello es el 'Asesor de inversiones', una nueva herramienta que aporta gran valor añadido al cliente al proponerle una cartera de inversión ajustada a su perfil inversor, y que viene a reforzar la estrategia de asesoramiento personalizado y de servicio al cliente que caracteriza a Bankinter, además de cumplir ampliamente la Directiva sobre Mercados e Instrumentos Financieros que entró en vigor recientemente.

La apuesta por el crecimiento en clientes y saldos se refleja en las dos ofertas estables de depósitos captadores de alta remuneración, para clientes nuevos y/o dinero nuevo, que la Entidad ha mantenido a lo largo de 2007, pero sobre todo y muy especialmente, con el lanzamiento de una nueva línea de depósitos estructurados, llamada 'DepoClips', que ha comenzado con el 'DepoClip Triple Ocasión', producto de gran éxito y cuyo importe total se suscribió antes de la fecha prevista.

Recursos de clientes

	2006	2007	Miles €	%
Acreedores	18.409.659	22.540.818	4.131.159	22,44
Administraciones públicas	394.997	348.384	-46.613	-11,80
Sectores clientes	17.471.296	21.284.937	3.813.641	21,83
Cuentas corrientes	8.339.037	8.672.294	333.257	4,00
Cuentas de ahorro	114.244	98.250	-15.994	-14,00
Imposiciones a plazo	3.476.024	5.625.991	2.149.967	61,85
Cesión temporal activos	5.541.991	6.888.402	1.346.411	24,29
Sectores no residentes	467.057	755.379	288.322	61,73
Ajustes por valoración	76.309	152.118	75.809	99,34
Débitos rep. por valores negociables	14.273.921	16.233.470	1.959.549	13,73
Total	32.683.580	38.774.288	6.090.708	18,64

Recursos gestionados fuera de balance

Los recursos gestionados fuera de balance han decrecido en 148,9 millones de euros (un 1,3% menos que al cierre del ejercicio 2006), cerrando el año con un saldo total de 11.350,9 millones de euros.

En este dato se combina un crecimiento de 108,8 millones en el patrimonio de fondos de pensiones, que significa un 10,2% más que a 31 de diciembre de 2006, un incremento de 145,3 millones de euros en deuda pública a vencimiento (171,6% más) y una reducción de 629,3 millones de euros en el patrimonio de fondos de inversión.

A lo largo de 2007 se han lanzado 100 bonos estructurados. Este amplio abanico de posibilidades refleja el alto grado de exigencia de nuestros clientes, con una oferta acorde a sus necesidades, donde los bonos estructurados a medida han tomado una gran importancia, siendo el 60% del importe contratado, incluso pudiendo escoger entre dos bonos estructurados con matices de sostenibilidad que este año han supuesto un volumen de casi 9 millones de euros. Durante estos doce meses se han producido vencimientos de bonos estructurados emitidos con anterioridad, con rentabilidades muy superiores a otros activos con niveles de riesgo similares.

Asimismo, en 2007 se ha seguido apostando fuerte y con notable éxito en ampliar la oferta de productos de cobertura, que nacieron con la finalidad de mitigar el riesgo de tipos de interés y de divisa de nuestros clientes, con una cifra actual contratada cercana a los 11.650 millones de euros y 45.527 clientes, sin incluir los clips de inversión.

Recursos gestionados fuera de balance (miles de euros)

	2006	2007	Miles €	%
Fondos de Inversión	8.920.220	8.290.908	-629.312	-7,05
Fondos de Pensiones	1.068.630	1.177.459	108.829	10,18
Pagarés de Empresa	25.403	25.403	-	-
Deuda Pública a vencimiento	84.671	229.959	145.289	171,59
Gestión Patrimonial	1.400.841	1.627.190	226.349	16,16
Total Recursos Fuera de Balance	11.499.765	11.350.919	-148.846	-1,29

Fondos de Inversión

El patrimonio de activos bajo gestión alcanzó la cifra de 8.290,9 millones de euros, lo que representa una disminución del 7,1% respecto del volumen de cierre de 2006. No podemos olvidar que ha sido un año especialmente difícil en el mundo de los fondos, donde la bajada de patrimonio ha sido una característica general.

Cabe destacar la consolidación estratégica que nos ha llevado a comercializar fondos de otras gestoras dentro de la oferta que Bankinter pone a disposición de sus clientes. Hoy día, entre los 360 comercializados por el Banco, aproximadamente el 75% son fondos de gestoras no pertenecientes al Grupo.

Desde hace más de diez años, el Banco mantiene acuerdos con gestoras internacionales de primera fila para la distribución de sus fondos, con el fin de aportar valor a las carteras de los clientes. Los activos ajenos a la gestora del Grupo ascienden a 807,1 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 16,8 % sobre el volumen de 2006.

La distribución de activos de la cartera de fondos de inversión varía ligeramente con respecto a la existente en 2006: experimentan un ligero incremento algunas categorías de fondos, como los de renta fija a largo plazo y los mixtos de renta fija, y disminuyen los de renta variable, movimiento acorde al comportamiento de los mercados financieros. Los fondos monetarios, con un 50% del total de la cartera, continúan siendo los de mayor peso en el cómputo global.

Un año más, Bankinter ha ampliado y mejorado su oferta de fondos de inversión, buscando tener una de las gamas más competitivas en este mercado tanto en rentabilidad como en tipología de fondos. Prueba de ello ha sido el incremento en el número de fondos de gestión alternativa, cuyo objetivo es obtener una rentabilidad absoluta independientemente de la dirección de los mercados financieros, en contraposición a los fondos más tradicionales cuyo objetivo está referenciado a un *benchmark* o índice de referencia. Los fondos de Inversión Socialmente Responsable también tienen cabida en nuestra cartera, como demuestran los más de 23 millones de euros depositados en fondos que invierten en energías renovables.

Distribución por tipo de fondo (%)

Monetario	49,64
Renta fija	7,45
Mixtos	6,81
Renta variable	17,59
Garantizado	16,68
Gestión alternativa	1,82

Seguros

En línea con su firme apuesta por la actividad aseguradora, en marzo de 2007 el Banco logró una alianza con Mapfre Vida, mediante la compra de este último del 50% de Bankinter Seguros de Vida, S. A.

El objetivo de dicha alianza es lograr una mayor velocidad en la generación de nuevos productos que demandan nuestros clientes y hacerlo de la mano del líder del mercado español, Mapfre Vida, entidad líder no sólo por su volumen y por su capacidad de gestión, sino por la calidad percibida por sus clientes, valor que compartimos en ambas entidades como uno de nuestros pilares estratégicos.

Fruto de dicha alianza, se lanzó en noviembre de 2007 el primer producto conjunto, 'PIAS Gestión Dinámica', del que se lograron captar 3.269 pólizas y 12,0 millones de euros.

La actividad de Pensiones ha continuado con su habitual progresión, con un incremento del 10,2% en comparación con 2006, hasta los 1.177,5 millones de euros.

En Seguros de Vida, Riesgo y Accidentes, los datos también han tenido una excelente evolución, con un incremento de actividad importante, alcanzando los 28,8 millones de euros en primas y mejorando en un 28% el volumen respecto a 2006 y en un 46% la nueva producción.

En Seguros Generales se ha continuado completando la gama de productos, logrando una actividad de 32,4 millones de euros mediados, lo que ha supuesto un incremento del 23,4% de nuestra cartera respecto a 2006.

En colaboración directa con el Área de Acción Social del Banco, ofrecemos un seguro de accidentes totalmente gratuito para familiares de las personas con discapacidad que contraten nuestra 'Gestión de Patrimonio Protegido', producto que aprovecha al máximo las ventajas que otorga a estas personas la Ley 41/2003 de Patrimonio Protegido, ofreciéndoles a la vez una cartera de inversión adaptada a sus necesidades. A cierre de año el importe mínimo (depende del saldo medio en el momento del accidente) de estos seguros ascendía tan sólo a 86 mil euros debido a la novedad y reciente puesta en marcha del producto.

El perfil de cliente de Bankinter Seguros se corresponde al de una persona de entre 35 y 44 años (un 39% del total), de los que un 43% son mujeres y el 57% hombres.



Bankinter Consumer Finance

En el mes de septiembre, Bankinter alcanzó un acuerdo con Capital One Bank (Europe) PLC para asumir la totalidad de su negocio conjunto de financiación al consumo, sobre la base de la buena evolución de sus resultados y expectativas de crecimiento. Ambas entidades mantenían una alianza estratégica desde el año 2001 para la gestión del negocio a través de tarjetas de crédito revolving y préstamos personales bajo la marca 'Capital One de Bankinter'.

La gestión de esta rama de negocio se desarrolla desde la filial Bankinter Consumer Finance, que cuenta con el mismo equipo humano. Asimismo, se ha procedido a lanzar una nueva marca: 'Obsidiana, Una idea Bankinter', que agrupa la actividad de este negocio. Al cierre del año, esta línea de negocio contaba con una inversión media de 278,8 millones de créditos a clientes, con más de 361.360 tarjetas emitidas.

Inversión crediticia

Pese a enfrentarnos, especialmente en el último trimestre de 2007, a un entorno crediticio más complicado, Bankinter ha seguido apostando por un crecimiento rentable, diversificado y sano en términos de calidad de los activos. Ello ha permitido combinar una elevada tasa de crecimiento junto con uno de los ratios de morosidad más bajos del conjunto de la industria.

A 31 de diciembre de 2007, la inversión crediticia extitilización del Grupo Bankinter ascendía a 39.923,6 millones de euros, incrementándose en 5.507,6 millones respecto al año anterior, o lo que es lo mismo, en un 16,0%.

Este crecimiento ha seguido viniendo de la mano del impulso de la actividad hipotecaria, aunque cada vez es más importante el derivado de la financiación en el negocio de pymes, que este año ha continuado consolidándose como un segmento clave en el crecimiento del Banco.

En la actividad hipotecaria se ha mantenido la estrategia selectiva, tanto en términos de tipología de clientes, como de calidad de los activos crediticios generados.

La propuesta de valor de Bankinter en el negocio hipotecario se basa en la capacidad de ofrecer el mejor producto hipotecario del mercado, en las mejores condiciones económicas posibles, de manera personalizada para cada cliente y con un eficiente y ágil proceso de comercialización y formalización, que busca niveles de excelencia en términos de calidad de servicio.

La inversión con garantía hipotecaria ha crecido en 2007 un 14,1%, hasta los 28.094 millones de euros. La nueva producción ha ascendido a 6.392,7 millones de euros. Como viene siendo habitual, el 93,9% de esta producción anual corresponde a clientes de perfiles medios o altos.

Es importante destacar el lanzamiento antes de verano de la 'Hipoteca 0,18', que volvió a posicionar a Bankinter como entidad líder en el mercado hipotecario. En unos meses de ralentización de la actividad inmobiliaria, la comercialización de este producto permitió un incremento significativo de la actividad hipotecaria del Banco y, lo que es más importante, centrada en clientes propios del perfil estratégico de Bankinter.

La actividad crediticia de Bankinter en 2007 no se explica sin la apuesta por el segmento de Pymes, donde la inversión ha registrado un crecimiento del 27,3%, hasta los 6.217,9 millones de euros. Este crecimiento se ha desarrollado en todas las líneas de financiación: créditos/préstamos (27,8%), leasing (27,0%), confirming (62,5%), factoring (46,2%), financiación import/export (81,7%), etc.

Este importante crecimiento ha venido sustentado por una oferta de productos y servicios, dirigidos a los clientes de pequeñas y medianas empresas, de las más completas del mercado, los cuales pueden ser gestionados, en su mayor parte, por canales a distancia como Internet, el teléfono o el móvil.

En el capítulo de medios de pago, 2007 ha traído consigo incrementos del negocio en todos los epígrafes. El número de tarjetas emitidas creció un 12,5%, hasta las 980.772. Del mismo modo, el número de operaciones realizadas por las tarjetas Bankinter en comercios y cajeros ascendió a 50,8 millones de transacciones, por un volumen total de 3.918 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 9,4% y del 10,3%, respectivamente.

Negocio internacional

La División de Negocio Internacional desarrolla productos y servicios que cubren las demandas de los clientes en su operativa diaria transfronteriza, bien en divisas o en euros. Esta división, a través de los responsables de negocio internacional distribuidos en las distintas organizaciones regionales del Banco, pretende ayudar a la red comercial a identificar oportunidades en esta línea de negocio. Además, a través del Área de Instituciones Financieras, englobada dentro de esta división, y mediante distintos acuerdos con otras entidades, se ofrecen soluciones globales a operaciones internacionales.

Aportación negocio internacional

38,3%

más que en 2006

El año 2007 ha sido un ejercicio excelente en el negocio internacional de Bankinter. La aportación a la rentabilidad del Banco se situó en 109,5 millones de euros, lo que supone un incremento del 38,3% con respecto a 2006. Con una base de clientes superior a los 198.000 y volúmenes gestionados superiores a 30.000 millones de euros, el presente ejercicio ha destacado por los importantes incrementos de rentabilidad en las tres áreas de negocio mas relevantes: servicios (+12,5%), inversión (+92,7%) y recursos (+11,5%).

Uno de los principales objetivos de esta área, en línea con la estrategia general de Bankinter, es la multicanalidad de su oferta de productos y servicios. Canales a distancia, como Internet, son herramientas fundamentales para nuestros clientes en su operativa internacional diaria con el Banco. Más del 76% de los pagos internacionales de nuestros clientes se canalizan a través de Internet.

En cuanto a productos, en el mundo de personas físicas, el ejercicio 2007 ha sido el año de la consolidación del préstamo hipotecario multdivisa como alternativa hipotecaria de clientes. Este producto, que permite disponer de un préstamo hipotecario denominado en euros, francos suizos o yenes japoneses, ha experimentado un importante crecimiento, tanto en lo que se refiere a número de operaciones firmadas, +165,8%, como en importes gestionados, con un incremento del 183,4% frente a 2006. El diferencial de tipos de interés entre las distintas divisas, unido a la positiva evolución del euro frente al resto de las divisas, ha permitido que esta tipología de préstamo hipotecario sea un producto muy demandado por clientes con cierto conocimiento y un determinado perfil financiero.

2007 ha sido también un año de crecimiento en el mundo de las personas jurídicas: Pymes y Corporativa. Se ha producido la consolidación de la plataforma de compra/venta de divisas online, el Broker de Divisas, que cuenta con 2.450 clientes dados de alta en un servicio que ofrece desde la posibilidad de comprar o vender -ya sea al contado o a plazo- las divisas más líquidas del mercado, hasta aplicar conversión a pagos y cobros internacionales.

También en este pasado ejercicio se ha implantado la 'Mesa de Especialistas de Negocio Internacional'. Este servicio, compuesto por un equipo de cuatro personas, permite a nuestros clientes acceder a través de un teléfono único a un asesoramiento comercial y operativo en todo lo referente a operativa internacional.

Finalmente, con el objetivo de dar una respuesta adecuada a nuestros clientes importadores y/o exportadores, el Área de Instituciones Financieras -conjuntamente con el Área de Riesgos- ha definido un marco de actuación, tanto en riesgo como en procedimiento, para estas operaciones, el cual nos permite acompañar a los clientes en su actividad comercial transfronteriza.

Segmentos de clientes

Durante 2007, Bankinter ha vuelto a consolidar su tendencia de crecimiento rentable, fortaleciendo la relación de negocio que mantiene con sus clientes, principalmente con los de aquellos segmentos que son estratégicos para la Entidad.

Muestra de ello es el beneficio antes de impuestos del segmento de Pymes, que se ha incrementado un 36,0% con respecto a 2006, dato que revela que la gran inversión y la focalización estratégica que, desde hace tiempo, realiza el Banco para seguir creciendo en esta área ha obtenido sus frutos.

Por su lado, las divisiones de negocio que engloban a los clientes de rentas altas han obtenido sustanciales crecimientos de su BAI con respecto a 2006: un 24,4% más en Finanzas Personales; y un 23,0% por encima del año anterior en Banca Privada.

Durante este año, el Banco ha captado 181.739 nuevos clientes, un 5,6% más que en 2006, lo que supone un gran éxito de captación. De esta forma el Banco se sitúa con un número total de 744.885 clientes activos.

Durante 2007, la capacidad comercial se ha visto sustancialmente incrementada con respecto al año anterior, con crecimientos del 13,2% en el número de oficinas y del 13,8% en empleados.

Bankinter siempre se ha definido como un Banco tecnológico, y por ello un año más ha aplicado perfectamente la tecnología en el procedimiento diario del Banco. Esto nos ha permitido fomentar la relación con nuestros clientes y conseguir un excelente dato de venta cruzada, que se sitúa en una media de 6,5 productos por cliente.

Datos más destacados del negocio de Clientes (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	12.785,27	15.673,22	22,85
Inversión media	31.809,41	37.092,89	16,61
Beneficio antes de impuestos	362,09	451,92	24,46
Eficiencia (%)	48,37	47,43	-0,94
ISN (puntos)	77,46	77,54	0,08

Particulares

El segmento de Particulares ha experimentado una intensa actividad comercial a lo largo del ejercicio 2007, que se ha correspondido con una captación de clientes un 14,0% superior a la del año pasado. En términos de balance, cerramos el año con unos recursos totales medios controlados de 7.184,3 millones de euros, cifra superior en un 14,5% a la del año 2006. El 63% son recursos típicos y el 37% intermediación.

La cifra de inversión se situó, a cierre del ejercicio, en los 19.915,9 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 9,0% con respecto al año anterior. Dentro del epígrafe de la inversión en el segmento de particulares, merece mención especial la intensa actividad hipotecaria que hemos mantenido durante un año de clara recesión en este negocio. Se han formalizado 21.190 operaciones hipotecarias por un volumen total de 3.833,3 millones de euros. Superamos en un 5,3% con respecto a 2006 el volumen de hipotecas formalizadas con clientes de este segmento, mientras que el sector –con los últimos datos publicados por el INE– crece solamente el 0,9%.

Asimismo, el Banco mantiene su focalización comercial hacia los mejores clientes, firmando el 67% de estas operaciones hipotecarias con clientes de perfil socioeconómico alto. Esta focalización se materializa en una magnífica calidad de nuestra cartera hipotecaria, con una tasa de morosidad que continua siendo una de las más bajas del sector, situándose a diciembre de 2007 en el 0,1%.

En cuanto a la actividad comercial con clientes, Bankinter continúa un año más apoyándose fuertemente en la herramienta de CRM, que permite adaptar nuestra oferta a las necesidades de los diferentes tipos de clientes. Como consecuencia de esta actividad mantenemos un altísimo nivel de venta cruzada, que lleva a datos como los 6,5 productos que tienen, de media, nuestros clientes.

Por último, Bankinter sigue un año más con la firme decisión de dar un servicio de calidad a los clientes, siendo éste un pilar estratégico de nuestra cultura de actuación, lo que nos ha permitido conseguir a cierre de año un ISN acumulado de 77,1.

Datos más destacados del negocio de Particulares (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	3.534,84	4.531,49	28,20
Inversión media	18.269,24	19.915,85	9,01
Beneficio antes de impuestos	116,02	131,23	13,11
Eficiencia (%)	58,12	58,67	0,55
ISN (puntos)	76,9	77,14	0,24

Banca Privada

El año 2007 ha sido un ejercicio brillante para la División de Banca Privada. Cabe destacar este año el crecimiento en 11.182 clientes lo que nos ha permitido alcanzar la cifra total de 54.911 clientes activos, con un crecimiento del 25,6% sobre los existentes en 2006.

Entre recursos controlados de clientes más otros productos intermediados hemos crecido un 19,7%, habiendo alcanzado la cifra de 10.506 millones de euros bajo gestión. Es reseñable la partida correspondiente a recursos típicos, que ha tenido un extraordinario crecimiento, evolucionado positivamente en un 29,4% sobre 2006, gracias a una efectiva gestión comercial. Asimismo, debe destacarse la evolución de la partida de renta fija, con un alza del 75,0% en 2007, continuando con la positiva evolución mostrada en años precedentes.

Por otra parte, los datos de inversión se han visto incrementados en un 30,83%, hasta alcanzar los 3.409,7 millones de euros, lo cual es consecuente con nuestra propuesta de valor de ofrecer una banca integral a nuestros clientes, más allá del servicio de gestión de sus activos.

Como consecuencia de todo lo anterior, el Beneficio antes de impuestos (BAI) de la División ha alcanzado la cifra de 85,1 millones de euros, habiendo aumentado en un 23,0% con respecto al dato de 2006.

En lo que respecta a nuestra capacidad instalada, hemos continuado ampliando nuestra red de Centros de Banca Privada, llegando a cierre de año hasta un total de 47 distribuidos por toda la geografía española, 6 más que el año anterior.

En paralelo, nuestro equipo humano ha seguido creciendo, a fin de poder atender a nuestra creciente base de clientes con los estándares de calidad adecuados. Contamos ya con 258 personas dedicadas en exclusiva a funciones de gestión y asesoramiento personal de los clientes, las cuales se han integrado en el negocio de forma acompañada, manteniendo nuestro ratio de eficiencia en el 36,6% a finales de 2007.

Se han renovado y potenciado los programas de formación específicos, adaptándolos a las exigencias de la nueva normativa MIFID. Asimismo, se han impartido numerosos cursos internos a la totalidad de la plantilla, para la obtención del título de Asesor Financiero Europeo otorgado por la EFPA (European Financial Planning Association).

Nuestro portfolio de productos ha continuado ampliándose, destacando este año el lanzamiento de los llamados 'Bonoclips' y 'Depoclips', que vienen a consolidar nuestra sofisticada gama de productos estructurados a medida.

Durante este año se han desarrollado más de 26 eventos y conferencias de Banca Privada en las principales ciudades de España, en los que hemos tenido la oportunidad de compartir con los más de 4.900 clientes y potenciales que asistieron a los mismos nuestro conocimiento y las expectativas de los especialistas del Banco sobre distintos temas de actualidad de especial relevancia en el mundo de la inversión (sector inmobiliario, mercados financieros, productos, etc).

Finalmente, en Banca Privada hemos mantenido nuestra apuesta por intensificar la relación con nuestros clientes a través de todas las redes y canales del Banco. En este sentido, el CRM (Customer Relationship Management) se consolida como pieza clave en nuestra forma de trabajo, ayudándonos a garantizar un servicio personalizado y de calidad a todos los clientes.

Datos más destacados del negocio de Banca Privada (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	2.207,12	3.225,53	46,14
Inversión media	2.606,19	3.409,66	30,83
Beneficio antes de impuestos	69,18	85,10	23,00
Eficiencia (%)	34,18	36,6	2,42
ISN (puntos)	77,55	76,95	-0,60

Finanzas Personales

Para la División de Finanzas Personales, el año 2007 ha estado marcado por un fuerte crecimiento en todas las líneas del balance. Este logro es el resultado de la suma de diferentes variables: unos índices de calidad que rozan la excelencia, un récord en la captación de clientes y el desarrollo de nuevos servicios y productos. Todo ello alineado en la consecución de una gestión integral del patrimonio de los clientes.

La calidad de servicio, factor fundamental en el que se asienta nuestra actividad, ha sido percibida en 2007 por los clientes de Finanzas Personales con una valoración altísima, de un 79,7 de ISN, que nos sitúa, claramente, por encima de la media del sector.

La División de Finanzas Personales, creada para atender las necesidades de asesoramiento y gestión de los clientes de alto nivel de renta o patrimonio, ha dado este año un paso importante en el desarrollo de nuevos productos y servicios, dentro de una oferta global de asesoramiento y gestión integral del patrimonio de los clientes. En esa línea se enmarca el impulso del área de 'Servicios de Valor Añadido', donde se incluyen actividades como la inversión en inmuebles, en arte, *corporate*, *bankinterallstars* (servicio específico para artistas y deportistas de élite), protocolo familiar, etc.

La conjunción de todo lo anterior más una plataforma informática inmejorable y un capital humano líder en el sector nos ha permitido alcanzar una cifra total de recursos medios controlados de clientes más otros productos intermediados a final de año de 17.486 millones de euros, un 37,2% por encima del ejercicio precedente; así como un aumento en la captación de clientes del 39,1%.

El crecimiento en el número de SICAV's gestionadas fue del 50% con respecto a 2006, lo que mantiene a Bankinter como la cuarta entidad en cuanto a número de sociedades de inversión colectiva, según el ranking de Inverco.

Datos más destacados del negocio de Finanzas Personales (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	1.206,92	1.649,87	36,70
Inversión media	921,66	1.467,60	59,23
Beneficio antes de impuestos	39,28	48,87	24,41
Eficiencia (%)	19,48	19,59	0,11
ISN (puntos)	82,39	79,72	-2,67

Captación de clientes

39,1%

más que en 2006

BAI Banca Corporativa

25,9%
más que en 2006

Banca Corporativa

Durante el año 2007, el segmento de Banca Corporativa ha mantenido la línea de crecimiento rentable de años anteriores, lo que le ha llevado a alcanzar, por primera vez en su historia, la importante cifra de 102,0 millones de euros de Beneficio antes de impuestos, con un crecimiento del 25,9% respecto al año anterior. Estas cifras suponen un espaldarazo de cara a consolidar la importancia del segmento de empresas grandes y medianas, en el que el Banco mantiene una importante y creciente cuota de mercado, con incrementos relevantes en todos los indicadores de un negocio que se supone maduro pero que en Bankinter todavía dispone de mucho recorrido.

Así lo demuestra el 15,9% de incremento en la inversión crediticia, hasta alcanzar los 4.972,2 millones de euros a diciembre, que sumados a los riesgos de firma superan la cifra de 6.700 millones de euros.

La propuesta de valor en Banca Corporativa continúa centrándose en una amplia oferta de productos y servicios financieros innovadores y diferenciadores que, apoyada por nuestra ya probada capacidad tecnológica y distribución multicanal, nos permite ofrecer a los clientes soluciones eficientes a su operativa diaria; y todo ello desde un fuerte compromiso con la calidad de servicio, siendo el ISN acumulado a diciembre de 77,7 puntos, uno de los más altos de los diferentes segmentos y canales del Banco y muy por encima de nuestra competencia.

La capacidad instalada se concreta en los 51 centros especializados en gestión de empresas, y sobre todo en el importante y creciente uso que nuestros clientes hacen del canal Internet, alcanzando un porcentaje de transacciones realizadas por nuestra web de empresas que llegó al 74,2% a final de año, siendo este el canal que utilizan preferentemente los clientes para relacionarse con el Banco en su actividad diaria.

Datos más destacados del negocio de Banca Corporativa (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	3.595,05	3.459,94	-3,76
Inversión media	4.291,55	4.972,24	15,86
Beneficio antes de impuestos	81,00	102,01	25,94
Eficiencia (%)	30,96	28,29	-2,67
ISN (puntos)	78,67	77,72	-0,95

Por todo ello, durante 2007 hemos sido capaces una vez más de mejorar los principales ratios de gestión de nuestro negocio, presentando una rentabilidad sobre fondos propios, o ROE, del 26,5%, más de tres puntos superior a la cifra alcanzada en 2006, con una eficiencia medida por el ratio de costes totales sobre ingresos operacionales del 28,3%. También con una mejora cercana a tres puntos respecto del ejercicio precedente y, al mismo tiempo, manteniendo una calidad de la cartera crediticia excelente, con un nuevo mínimo en el ratio de morosidad, que cierra 2007 en el 0,2% de la inversión crediticia más riesgos de firma.

En definitiva, 2007 ha representado para Banca Corporativa un año más de fuerte crecimiento rentable, equilibrado, eficiente, sólido y saneado; lo que nos permite seguir siendo optimistas de cara a un futuro más incierto en el terreno económico.

Pymes

El año 2007 vuelve a ser un gran año para el segmento de Pymes de Bankinter. Se ha alcanzado una mayor cifra de clientes activos y ha crecido el volumen de actividad, lo que se ha traducido en importantes incrementos del balance gestionado.

Tanto la captación de nuevos clientes como los porcentajes de activación, fueron superiores a los del año precedente. El crecimiento en activos totales medios se ha situado en un 25,9%. Este crecimiento sigue estando basado en una muy sólida evaluación del riesgo crediticio, con una inversión diversificada y de calidad, que nos sitúa con una tasa de morosidad de las más bajas del mercado, 0,8%.

Este importante incremento en la actividad de los clientes, al igual que en ejercicios precedentes, se consigue gestionar, fundamentalmente, a través de los canales más eficientes, dentro del objetivo de multicanalidad eficiente que conforma la propuesta de valor ofrecida a los clientes. En esa línea merece la pena destacar que, durante el ejercicio 2007, los clientes realizaron sus operaciones de forma habitual a través de Internet, donde se han ejecutado más de 115 millones de transacciones en el año, con unos brillantes niveles de fiabilidad y calidad en el servicio.

Activos totales medios

25,9%
más que en 2006

En relación con la calidad del servicio, es destacable la consolidación en niveles superiores al 75 del Índice de Satisfacción Neta (ISN) de los clientes del segmento de Pymes, cerrando el año con un ISN de 76,7.

Durante 2007 se ha continuado con el desarrollo del nuevo modelo de distribución de Pymes en zonas industriales, con 37 nuevas aperturas de centros durante el ejercicio, que nos llevan a una cifra acumulada de 161 centros a 31 de diciembre.

La especialización que requiere el segmento de Pymes y la incorporación, de nuevo, de un importante número de personas a este negocio se ha traducido un año más en un enorme esfuerzo dedicado a formación.

Aún teniendo en cuenta las inversiones realizadas este año para el desarrollo del nuevo modelo de distribución, el índice de eficiencia ha mejorado en más de 3 puntos.

Datos más destacados del negocio de Pymes (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	1.958,34	2.533,59	29,37
Inversión media	4.886,11	6.217,85	27,26
Beneficio antes de impuestos	53,79	73,12	35,95
Eficiencia (%)	57,28	53,89	-3,39
ISN (puntos)	77,19	76,70	-0,49

Extranjeros

Continúa este segmento de negocio focalizado en los ciudadanos europeos que adquieren una vivienda en las áreas costeras españolas. Razones de todo tipo (demográficas, de clima, calidad de vida, líneas aéreas *low-cost*, moneda común, etc.) apuntan a que el colectivo de europeos residentes en nuestro país, además de estar cada vez más consolidado, tiene una clara vocación de crecimiento.

A lo largo de 2007 se profundizó en el planteamiento arrancado el ejercicio anterior de desplegar una oferta específica capaz de dar respuesta, rápida y a medida, a cualquier necesidad de financiación de estos clientes, normalmente con patrimonio distribuido entre dos países.

En esta oferta es especialmente destacable una variedad de modalidades hipotecarias adaptadas a cualquier planteamiento, que nos acerca a su cultura financiera de origen y a sus necesidades específicas en España, que es donde demandan el servicio: desde hipotecas 'Interest Only' para compra o liquidez, hasta ofertas preautorizadas de ampliación de hipoteca a clientes con determinados parámetros. Y todo ello con atención multicanal, criterios de gestión homogéneos, oficinas y personas especializadas, procesos centralizados, ágiles y eficientes, y otro tipo de variables que nos han llevado a conseguir un año excepcional de crecimiento en este negocio.

A ese respecto es de mencionar un aumento del 29,6% en la inversión y del 7,3% en recursos, acompañados por una mejora del 41,9% en el BAI y con ratios de gestión llamativos, de los que citamos algunos: la eficiencia se sitúa en 42,9%, con más de cinco puntos de mejora anual; mejora que incluso se duplica en el ROE, que pasa de los 33,1% de cierre de 2006, al 43,7% al acabar 2007.

En este segmento estimamos crucial mantener unos altos niveles de satisfacción del cliente por el servicio recibido. Los datos indican que este año nos hemos acercado a la excelencia, cerrando 2007 con un Índice de Satisfacción Neta (ISN) de 83,1. La satisfacción de un cliente proveniente de otro país, otra cultura financiera, otro idioma, con distintas expectativas y necesidades, pero exigente, es un obligatorio requisito para seguir creciendo en este segmento.

Datos más destacados del negocio de Extranjeros (millones de euros)

	2006	2007	2006/2007 (%)
Recursos medios	255,22	273,94	7,33
Inversión media	648,09	840,15	29,64
Beneficio antes de impuestos	9,64	13,67	41,89
Eficiencia (%)	48,44	42,91	5,53
ISN (puntos)	83,21	83,12	-0,09

Mercado de Capitales y Tesorería

Bankinter ha estado presente de manera activa en los mercados de renta fija, como creador de Mercado de Deuda Pública y Letras y colider en las emisiones del Tesoro Español. De igual forma en el mercado de bonos corporativos, con una mesa de distribución muy activa tanto en corporativos como en acciones preferentes, y como emisor de deuda y titulizaciones.

Respecto a las ofertas públicas de valores (OPV), la Entidad ha participado en tres de las principales operaciones de 2007: Realia, Criteria e Iberdrola Renovables, con una sobresaliente colocación a través de los diferentes canales de distribución del Banco, con especial protagonismo del canal Internet. También mantiene una notable actividad como emisor y distribuidor de warrants.

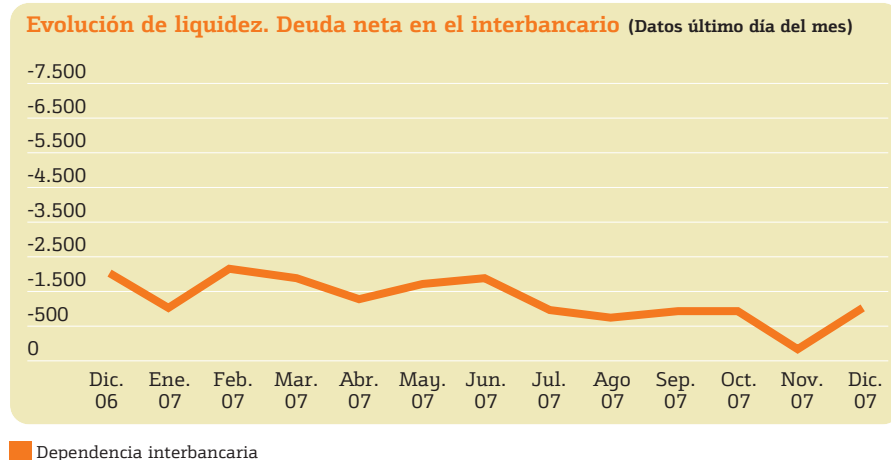
El crecimiento del balance ha aconsejado mantener una política activa, cuidadosa y eficaz de gestión de la liquidez y el capital del Banco, manteniendo abierto el acceso a los mercados de capitales europeos de corto y largo plazo, y a los diferentes instrumentos disponibles. La buena imagen y solvencia de Bankinter ha supuesto una magnífica acogida de las emisiones efectuadas. En enero de 2007 la agencia de calificación Standard & Poor's ha revisado su perspectiva (Outlook) sobre el rating de Bankinter a positiva desde estable, reflejando la posibilidad de mejora de la calificación 'A/A-1' como consecuencia de la creciente diversificación y mejora de rentabilidad del negocio.

Para la obtención de liquidez, el Banco ha utilizado los programas de emisiones de corto plazo, tanto en el mercado doméstico, con los programas de pagarés de Bankinter, como en el mercado internacional con el programa de Europapel comercial, con saldos medios en el año de 3.340 y 1.081 millones de euros, respectivamente.

En 2007 se lanzaron tres titulizaciones: dos hipotecarias y una de préstamos a Pymes, por un total de 3.107 millones de euros. Por último, y para completar las necesidades de capital y liquidez, se han emitido 1.000 millones de euros en deuda senior y 50 millones de euros en deuda subordinada.

Además, Bankinter ha lanzado en el mes de julio la primera titulización sintética española de tramos *equity*, de catorce titulizaciones hipotecarias, por 185,1 millones de euros. Esta novedosa operación ha permitido la cesión de los riesgos retenidos, asociados a las primeras pérdidas de una cartera hipotecaria titulizada con un saldo vivo de 10.364 millones de euros. Tras la importante transferencia del riesgo crediticio, se han fortalecido los ratios de capital del Banco, que se adelanta a los futuros requerimientos normativos de capital que entrarán en vigor en 2008, realizando una gestión puntera en esta materia. Esta operación ha recibido una favorable acogida por el mercado y las agencias de rating.

La situación de liquidez durante 2007, medida como dependencia del interbancario y excluyendo las operaciones contra activos al último día de cada mes, se recoge en el siguiente cuadro:



Gestión del riesgo

La estructura organizativa del Banco responde al principio de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las de seguimiento y control del riesgo. El Área de Riesgos, cuyo responsable reporta directamente al Consejero Delegado, comprende las divisiones correspondientes a los principales riesgos del Banco (crédito, mercado y operacional) y una División de Gestión Global del Riesgo responsable del desarrollo, mejora, control y seguimiento de modelos internos para las distintas categorías de riesgo crediticio y de capital económico, así como de la integración de estos modelos en la gestión del Banco en el marco establecido por Basilea II.

La gestión del riesgo es una de las ventajas competitivas del Grupo Bankinter, la cual pone un especial énfasis en la identificación, medición, gestión, control y seguimiento de los principales riesgos en los que incurre en su actividad: de crédito, mercado (riesgo de interés estructural y el propio de la actividad de Tesorería y Mercado de Capitales), liquidez y operativos; sin olvidar otro tipo de riesgos presentes en los negocios de las instituciones financieras, como el riesgo reputacional, estratégico, etc.

El Consejo de Administración de Bankinter, dada la importancia de las cuestiones referidas a los riesgos que asume o puede asumir la entidad, es el órgano encargado de determinar la estrategia y de aprobar y supervisar la política de riesgos y los sistemas de control interno del grupo Bankinter, sin perjuicio de la existencia de las funciones ejecutivas correspondientes. A pesar de que a continuación van a detallarse los sistemas de control de riesgos de la entidad con la intervención de distintos órganos internos, el Consejo ejerce una función no sólo definitoria de estrategias sino de permanente control y supervisión sobre todas las cuestiones relativas a los riesgos.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la División de Auditoría y las Divisiones de Riesgos, tutela y supervisa las políticas contables y los sistemas y procedimientos de control interno, en relación con todos los riesgos de la actividad del Banco, así como la prevención de blanqueo de capitales de conformidad con la legislación vigente. A tales efectos, el Consejo de Administración aprueba y revisa periódicamente los riesgos crediticios de mayor importancia, y establece y actualiza los límites específicos de riesgo de mercado y liquidez.

El Banco sigue avanzando en la implantación de metodologías, sistemas y políticas de medida y gestión del riesgo y de los recursos propios de acuerdo con los principios establecidos en el Nuevo Marco de Capital de Basilea II.

Principios básicos de la función de riesgos

El objetivo último de la función de riesgos en Bankinter es contribuir a maximizar la rentabilidad del capital y la creación de valor de forma sostenida en el tiempo. Los principios básicos que la rigen son los siguientes:

Independencia de la función.

Alineamiento con los objetivos estratégicos.

Gestión integral del riesgo. El Banco identifica, mide, gestiona y controla la totalidad de sus riesgos significativos.

Relevancia de los sistemas de sanción automática, nuevas metodologías de cuantificación del riesgo y uso de la tecnología en los sistemas de gestión del riesgo.

Evaluación del riesgo en el lanzamiento de cualquier nuevo producto o servicio

Diversificación del riesgo en clientes, sectores, contrapartidas y mercados.

La identificación, evaluación y control del riesgo en el lanzamiento de nuevos productos.

Relevancia del factor calidad en el servicio en la función de riesgos.

Políticas de gestión de riesgos estructurales y de mercado

La política de Bankinter en materia de gestión y control de los 'Riesgos estructurales' y del 'Riesgo de mercado', tiene por objeto neutralizar el impacto de la evolución de los tipos de interés, de las principales variables del mercado y de la propia estructura del balance en la cuenta de resultados de la Entidad, adoptando las estrategias de inversión o cobertura más adecuadas.

El Consejo de Administración delega en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) el seguimiento continuo de las decisiones en materia de riesgos estructurales del balance (riesgos de tipos de interés y liquidez), del riesgo bursátil y de tipo de cambio de las posiciones institucionales de la Entidad, así como el establecimiento de las políticas de financiación, sin perjuicio de estar en todo momento informado y al corriente de las gestiones que se realizan a este respecto. Con carácter anual, revisa, aprueba y delega en el ALCO los límites aplicables para la gestión de los riesgos anteriormente citados. La División de Tesorería y Mercado de Capitales ejecuta las decisiones tomadas por el ALCO en relación con las posiciones institucionales de la Entidad.

El Consejo de Administración, asimismo, establece con carácter anual los límites operativos aplicables a la División de Tesorería y Mercado de Capitales para actuar por cuenta propia en los mercados financieros, con la finalidad de aprovechar las oportunidades de negocio que se presenten.

La División de Riesgos de Mercado, integrada en la Dirección de Riesgos, tiene la función independiente de la medición, seguimiento y control de los riesgos estructurales y de mercado de la Entidad.

Riesgos estructurales

A continuación se describen los modelos de gestión, medición y control de los riesgos estructurales de tipos de interés y liquidez aplicados, con carácter general, en el Banco:

Riesgo estructural de tipo de interés

El riesgo de interés estructural se define como la exposición de la Entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global.

Bankinter hace una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y de preservar el valor económico del Banco ante variaciones de los tipos de interés.

Para la gestión, la medición y el control de los riesgos de interés se utiliza el análisis de los 'Gap de reprecación', que permite obtener una visión simplificada de la estructura del balance y aproximarse al impacto de eventuales movimientos de los tipos de interés.

Las medidas adoptadas para la gestión del riesgo de interés estructural se realizan atendiendo al cumplimiento de la estructura de límites aprobada por el Consejo de Administración, los cuales están definidos como cifras máximas de apertura o diferencia entre el importe total de posiciones activas y pasivas que pueden mantenerse para cada tramo del plano de riesgo de tipos de interés, y cuyo control y seguimiento es realizado por la División de Riesgo de Mercado.

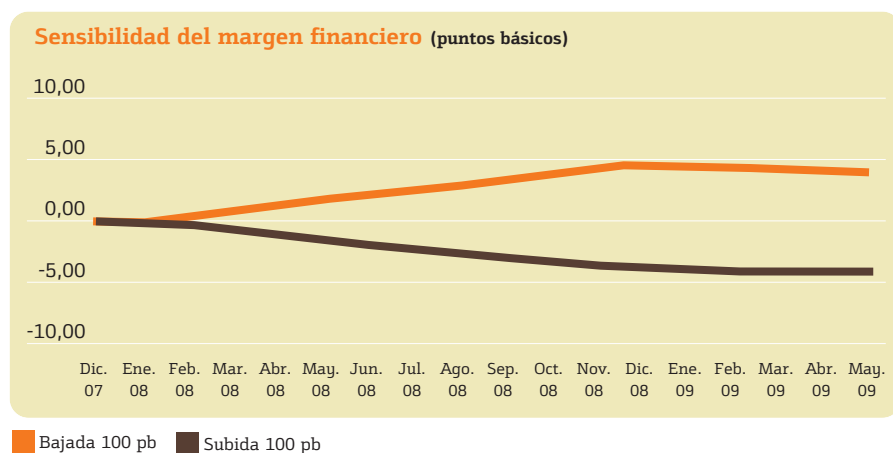
La situación del plano de riesgo de interés a cierre del 2007 es la siguiente:

Riesgos de interés (millones de euros)

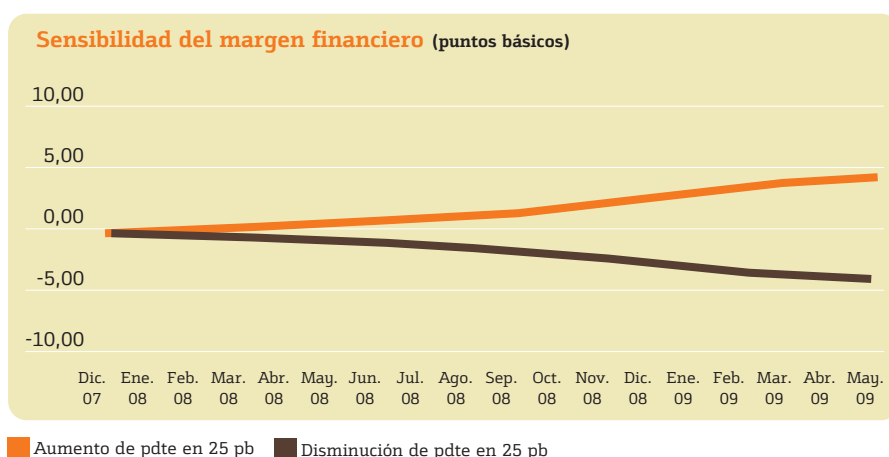
	Hasta 1 mes	1 a 3 meses	3 a 12 meses	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	Más de 5 años	Total
Activo									
Inversiones crediticias	17.988	5.878	16.548	603	186	160	106	1.016	42.485
Cartera de renta fija	498	497	1.697	928	412	467	141	2.891	7.532
Otros activos	856	0	0	0	0	0	0	1.232	2.088
Total activo	19.342	6.375	18.245	1.531	598	627	248	5.139	52.105
Pasivo									
Cartera de renta fija acreedora	0	0	0	0	0	0	61	744	805
Pasivos financ. a coste amort.	17.609	17.034	9.359	1.179	64	73	40	3.828	49.185
Otros pasivos	0	0	0	0	0	0	0	536	535
Fondos propios	6	195	54	72	0	0	0	1.252	1.579
Total pasivo y fondos propios	17.615	17.229	9.413	1.251	64	73	101	6.360	52.105
Operativa de fuera de balance	7.598	534	-7.242	223	-266	-450	28	-425	0
Total GAP de interés	9.325	-10.320	1.590	503	268	104	175	-1.646	0

Por otro lado, se realizan análisis dinámicos de simulación que permiten estimar la sensibilidad en el margen financiero de la Entidad, tanto a corto como a medio plazo, ante distintos escenarios de movimientos de tipos de interés y de cambios en la pendiente de la curva. Igualmente, y con una visión de más largo plazo, se analiza la sensibilidad que los movimientos de los tipos de interés tendrían en el valor económico de la Entidad. A continuación se pueden observar los resultados de estos análisis a cierre de 2007:

Efecto en el margen financiero de un desplazamiento paralelo de ± 100 puntos básicos en la curva de tipos de interés del euro para un horizonte de 18 meses:



En el siguiente gráfico se puede observar la sensibilidad del margen financiero ante cambios en la pendiente de la curva para un horizonte de 18 meses. Este escenario está construido manteniendo el tipo a 6 meses constante y variando los tipos a corto (hasta 3 meses) y el tipo a 12 meses en la misma cuantía y en sentido contrario, para variar la pendiente de la curva en ± 25 puntos básicos en el periodo considerado.



La sensibilidad del valor económico ante movimientos paralelos de 200 puntos básicos se situaba a cierre del año 2007 en 0,1 millones de euros.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez estructural se asocia a la capacidad de la Entidad para atender las obligaciones de pagos adquiridas y financiar su actividad inversora. Para mitigar este riesgo, Bankinter realiza una gestión coordinada de los activos y pasivos de su balance y, de forma específica, de sus activos y pasivos interbancarios y de la apelación a los mercados de capitales.

Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el 'Gap o plano de liquidez' e información y análisis sobre la situación específica de sus activos y pasivos interbancarios y de mercado de capitales.

Riesgo de mercado

La División de Tesorería y Mercado de Capitales, además de prestar sus servicios para la gestión global de los riesgos de interés y de liquidez, actúa en los mercados con el objetivo de aprovechar las oportunidades de negocio que se presenten.

En el ejercicio de estas funciones se utilizan los instrumentos financieros más apropiados en cada momento y se realizan las coberturas necesarias para mitigar el riesgo de mercado. Los instrumentos financieros en los que se negocia deben ser, con carácter general, suficientemente líquidos y disponer de instrumentos de cobertura.

El Consejo de Administración de Bankinter S. A. aprueba, anualmente, los límites y procedimientos de medición interna para el riesgo de cada uno de los productos y mercados en los que opera la División de Tesorería y Mercado de Capitales.

El riesgo de mercado de la actividad de Tesorería y Mercado de Capitales y sus límites se miden utilizando la metodología de 'Valor en Riesgo' (VaR), considerado tanto globalmente como segregado para cada factor de riesgo relevante. Los límites en términos de VaR se complementan con otras medidas, tales como: pruebas de Stress Testing, sensibilidades, posiciones equivalentes y concentración.

También se establecen límites específicos por riesgo de crédito y de contrapartida, así como los mercados autorizados para actuar. A continuación se describe la metodología de medición de las principales medidas de riesgo de mercado.

Valor en Riesgo (VaR)

El 'Valor en Riesgo' (VaR) se define como la pérdida máxima esperada de una cartera concreta de instrumentos financieros, bajo condiciones normales de los mercados, para un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados, como consecuencia de movimientos en los precios y las variables de mercado.

El VaR es el principal indicador utilizado diariamente por Bankinter para medir y controlar de forma integrada y global la exposición al riesgo de mercado por tipos de interés, renta variable y tipos de cambio de la operativa de Tesorería y Mercado de Capitales.

La metodología de medición es la 'paramétrica', la cual se basa en hipótesis estadísticas de normalidad de la distribución de los cambios en los precios de mercado. Se realiza con un nivel de confianza del 95% y con un horizonte temporal de un día. En el cuadro adjunto se informa de los valores medios y últimos de VaR de las posiciones del Banco, relativos al ejercicio 2007:

VaR (millones de euros)

	Medio	Último
VaR Tipo de interés	7,27	9,15
VaR Renta variable	0,93	0,46
VaR Tipo de cambio	0,03	0,03
Total VaR	6,91	8,92
Nivel confianza 95%, horizonte 1 día		

Stress Testing

El 'Stress Testing', o análisis de escenarios extremos, es una prueba complementaria al VaR. Las estimaciones de *stress testing* cuantifican la pérdida potencial que tendrían sobre el valor de la cartera los movimientos extremos de los factores de riesgo a los que está expuesta la misma. Los escenarios de *stress testing* se obtienen a partir del análisis del comportamiento de esos factores de riesgo en situaciones históricas de crisis y, además, se simula el impacto que podría tener un escenario de movimientos extremos de los tipos de interés, de las bolsas, de los tipos de cambios y también de cambios significativos de la volatilidad.

En el cuadro que se anexa a continuación se recogen los datos estimados de *stress testing* medio y al cierre del ejercicio 2007, realizados con el escenario de movimientos extremos de las distintas variables de riesgo.

Stress Testing (millones de euros)

	Medio	Último
Stress Tipos de interés	111,10	108,09
Stress Renta variable	21,87	8,67
Stress Tipo de cambio	0,78	0,55
Stress derivados	0,63	0,74
Total	134,38	118,05

Riesgo de crédito

El rigor en la función de riesgos tiene en Bankinter una tradición muy consolidada que se ha configurado históricamente como una de las fortalezas del Banco y como una seña de identidad distintiva respecto a sus competidores. Este rigor se ha puesto de manifiesto tanto en los momentos expansivos de los ciclos económicos como en los momentos de recesión. La calidad crediticia hipotecaria es, en estos momentos, un reflejo de este rigor, al haber mantenido en los últimos años una política de riesgos dirigida a un perfil de cliente de renta alta, y por tanto, con mayor capacidad para afrontar mejor situaciones de subidas de tipos de interés. Además, el LTV (*loan to value*) de la cartera demuestra la estrategia conservadora del Banco; que ha mantenido, en contra de los movimientos del mercado, una política de porcentajes suficiente para afrontar posibles bajadas del precio de los bienes.

Una constante del Banco a lo largo de la historia es su baja morosidad, siempre en niveles muy inferiores a la media del sector, lo que ha tenido su reflejo en el volumen de provisiones por insolvencias y en una cobertura por encima del resto de bancos.

Esta política de riesgos siempre ha mantenido un equilibrio entre rentabilidad y riesgo, entendidos ambos conceptos en sentido global y estratégico, y como en todos los demás aspectos de su gestión, Bankinter ha actuado siempre con una flexibilidad contundente a la hora de adaptarse a las fluctuaciones de la economía.

La estructura organizativa de la función de riesgos en el Banco combina la jerarquización y la delegación de facultades, buscando el punto óptimo de equilibrio entre el máximo rigor y la adaptación a la demanda diversificada de nuestros clientes. Esta combinación queda perfectamente delimitada por una serie de normas que establecen competencias, delimitan funciones y crean ámbitos de responsabilidad.

La cadena de responsabilidades emana del Consejo de Administración que, al ser el máximo órgano del Banco, establece la política de riesgos del Grupo Bankinter, que queda plasmada formalmente en el 'Acuerdo Marco de Política de Riesgos' que anualmente se aprueba.

En dicho acuerdo se establece que corresponde al Consejo de Administración identificar los principales riesgos de la Sociedad, supervisar los sistemas de control e información de tales riesgos y autorizar o ratificar las operaciones de riesgo crediticio cuyo importe exceda de las facultades delegadas a otras instancias. Asimismo, en dicho documento se sientan las directrices básicas para el funcionamiento de los diferentes escalones jerárquicos, así como de la orientación que debe seguir la concesión de riesgos.

Además de la función normativa y sancionadora aludida, el Consejo de Administración es informado periódicamente de:

La evolución de la cartera crediticia.

Su composición por negocios.

La exposición a los grandes riesgos.

La evolución de garantías y plazos.

Y de cualquier otro aspecto que afecte a la calidad del riesgo de crédito o del que corresponda informarle de acuerdo con la legislación vigente.

La Comisión de Riesgos es el órgano inmediato, después de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración, con competencias sobre el riesgo crediticio. Su funcionamiento está dentro de la cotidianeidad del Banco, ya que sus reuniones se realizan dos veces a la semana; excepcionalmente, cuando la ocasión lo requiere, está presidida por el Consejero Delegado.

Sus funciones son:

Fijar la atribución de facultades a la Comisión de la División de Riesgo de Crédito, así como a las diferentes comisiones de las diversas organizaciones territoriales.

Sancionar los riesgos que están dentro de sus atribuciones.

Ser informada y hacer un seguimiento de la evolución de la cartera crediticia, de los sectores de mayor riesgo, de la exposición en los principales grupos de riesgo y de la evolución de la calidad crediticia, morosidad y riesgo subestándar.

La Dirección de Riesgos de Bankinter, dentro de la cual se ubica la División de Riesgo de Crédito, depende directamente del Consejero Delegado, y su responsable pertenece al Comité de Dirección del Banco. Con esta posición orgánica se pretende lograr un triple objetivo:

Dotar a la estructura que vela por la calidad del riesgo de la máxima fuerza y autoridad en consonancia con la importancia que tradicionalmente se ha dado a la función de riesgos en el Banco.

Garantizar la independencia de la función de riesgos, que debe actuar guiada fundamentalmente por criterios objetivos y de rigor económico.

Y, al mismo tiempo que lo anterior, **alinear la política de riesgos del Banco** con su estrategia general y de negocio.

Está estructurada en cinco áreas diferentes, que responden a la división en la que el negocio está organizado y a sus necesidades, marcando con ello un perfil distintivo de lo que es la función de riesgos en Bankinter: una función que está al servicio del negocio bancario, dotándole a éste de rigor y seguridad.

Así, dentro de la División de Riesgo de Crédito, nos encontramos con las siguientes áreas:

Área de Riesgos de Persona Físicas y Promotores, que, a su vez, agrupa a dos negocios diferentes:

- 1.- Personas físicas, donde se ubica el tratamiento del riesgo de las operaciones hipotecarias para la compra de vivienda, las operaciones de consumo, tarjetas y demás operaciones de riesgo para los segmentos de personas físicas.
- 2.- Promotores, cuya responsabilidad específica es el análisis y la sanción de las operaciones de riesgos para este segmento de clientes, así como estudiar y seguir al sector en su conjunto para prever sus evoluciones y perspectivas.

Área de Riesgos de Banca Corporativa, que analiza y sanciona las operaciones de riesgos para clientes de Banca de Empresas, riesgos derivados de las Sala de Tesorería, así como otros riesgos de crédito del resto de áreas del Banco. De igual forma, estudia e investiga la situación estructural y coyuntural de los diferentes sectores económicos.

Área de Riesgos de Pymes, que analiza y sanciona las operaciones de riesgos del sector de las Pymes, así como la definición del mejor proceso de admisión y seguimiento de riesgos de este segmento, que es estratégico para el Banco.

Cada una de las áreas anteriores especifica para cada segmento de negocio la política de riesgos y, cuando se crean nuevos productos para su comercialización, define los parámetros de riesgo de dichos productos y diseña los procesos de sanción y tramitación de operaciones.

Área de Control y Recuperaciones. Se configura como un área transversal a todos los segmentos de negocio y, también, al resto de las áreas de la División de Riesgo Crediticio. Sus funciones más relevantes son garantizar la calidad de la cartera crediticia y, en caso de deterioro de una parte de la misma, procurar la recuperación de las posiciones de que se trate. La función de esta área es ante todo preventiva y, por ello, parte de sus recursos son para dirigir y gestionar los procesos de control y seguimiento de la inversión, instaurando y promoviendo sistemas automáticos que hagan la gestión más eficiente y asegurando que

existan controles suficientes que garanticen la calidad de la cartera crediticia. Dentro de sus responsabilidades se encuentra la de controlar la calidad de los datos introducidos en los sistemas automáticos de sanción y el control de la formalización de las operaciones crediticias. Pero también está dentro del ámbito de sus responsabilidades detectar el posible y futuro deterioro de inversiones concretas, poniendo los medios necesarios para que dicho deterioro no llegue a fraguar, mediante mecanismos de extinción de las posiciones de que se trate o mediante la toma de garantías adicionales que vuelvan a equilibrar el binomio riesgo-inversión.

Concebida de esta manera, el Área de Control y Recuperaciones se encuentra en una posición óptima para afrontar el último de sus cometidos: la recuperación de posiciones que se degradan hasta entrar en el ámbito genérico de la morosidad. Para ello cuenta con un amplio abanico de recursos que se vertebran en torno a un equipo humano altamente especializado en la negociación y la recuperación de posiciones morosas; con el que colaboran agencias especializadas en recobro y una red de abogados extendida por todo el territorio, que vela por la resolución rápida y eficaz de los posiciones judicializadas.

El Área de Sistemas de Sanción de Riesgos es la encargada de definir y proponer los sistemas de tramitación y gestión del riesgo de clientes más adecuados. Tiene como principales funciones el mantenimiento de los actuales sistemas de gestión y sanción de riesgos, garantizando que incorporen en todo momento las mejores prácticas de la industria. Esta función se materializa en el diseño funcional y definición técnica del nuevo Sistema Unificado de Riesgos, que englobará y sustituirá a los sistemas actuales, la coordinación con Sistemas de Información de su construcción e implantación y la colaboración con la División de Gestión Global del Riesgo para garantizar que el nuevo sistema incorpora adecuadamente los modelos de calificación de la Entidad y cumple plenamente las exigencias derivadas del acuerdo de Basilea.

Estructura de Facultades

La estructura de facultades responde a la triple necesidad de mantener una misma línea estratégica, actuar con rigor y transparencia sea cual sea el nivel al que se actúe y favorecer una calidad de servicio al cliente.

Todos los órganos que detentan facultades de riesgos en la Entidad -comisiones de préstamos- son colegiados, lo cual permite un contrapeso entre las diferentes perspectivas con que se puede afrontar un riesgo y una transparencia absoluta en la información a valorar y en las resoluciones a tomar.

Partiendo de lo anterior, las facultades de gestión de riesgos se estructuran en los siguientes órganos:

El Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.

La Comisión de Riesgos.

La Comisión de Riesgos de la División de Riesgo de Crédito.

Las diferentes comisiones de riesgos de las organizaciones territoriales; en este último caso, limitadas por modalidad de riesgo y plazo.

Las comisiones de préstamos de las organizaciones, las cuales pueden delegar facultades, dentro de unos límites definidos, a los distintos centros que dependen de ellas.

Evolución

La composición de la cartera crediticia ha seguido siendo, esencialmente, parecida a la del ejercicio 2006.

El riesgo crediticio total de la Entidad alcanzó en 2007 la cifra de 42.999 millones de euros, lo que supuso un incremento del 15% respecto al año anterior. El 93% de la cifra de riesgo crediticio corresponde a inversión directa en clientes y el 7% es riesgo de firma.

Sigue siendo el grueso de nuestra inversión el riesgo vinculado a productos con garantía hipotecaria, un 62% del total riesgo crediticio, cuyas características responden en su mayoría a hipoteca vivienda. El 35,6% del total riesgo está en los segmentos de personas jurídicas –Banca Corporativa y Pymes– como consecuencia de la estrategia marcada de diversificación.

Estructura de la cartera crediticia por segmentos



Uno de los datos más importantes de la evolución de la cartera ha sido el fuerte crecimiento en los segmentos de Banca Privada y Finanzas Personales, del 39% y 37%, respectivamente. Este crecimiento refleja la apuesta estratégica que por estos segmentos hace nuestra entidad y, aparte de la importancia cuantitativa, hay que destacar también la cualitativa, por el tipo de clientes de ambas divisiones, que son los de rentas más altas, a los que es posible ofrecer operaciones de gran valor añadido para el Banco.

Promoción Inmobiliaria

Como dato a destacar estaría el que nuestra inversión vinculada a la promoción inmobiliaria se sitúa en el 3,7%, frente al 17% del resto de los bancos (último dato disponible según Banco de España), lo que coloca a Bankinter en una situación de claro privilegio respecto a sus competidores de cara a afrontar la crisis del sector, que ya ha tenido sus primeras y serias manifestaciones en el ejercicio al que se refiere la presente memoria.

Las características más señaladas de nuestra cartera de riesgo crediticio serían las siguientes:

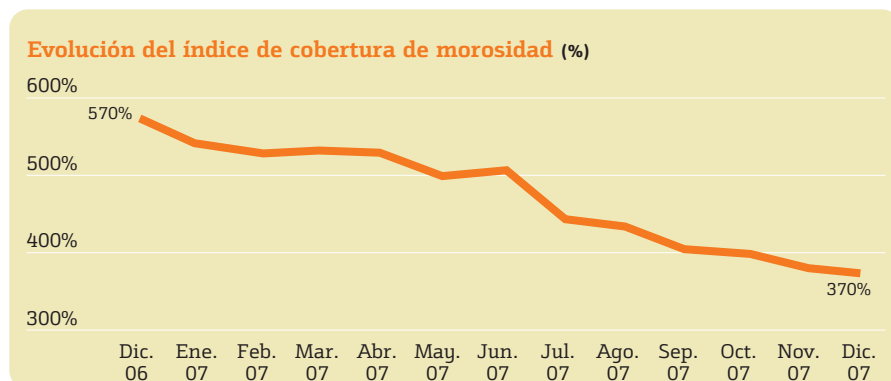
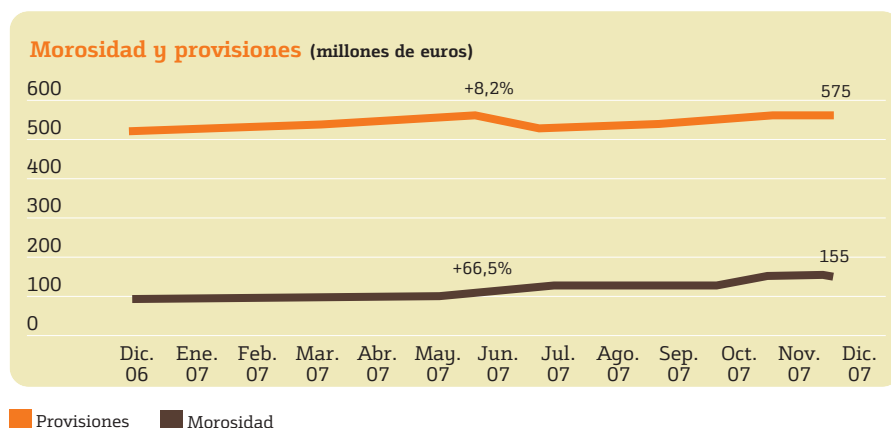
Diversificación de riesgo.

Alto porcentaje de riesgo con garantía hipotecaria.

Cuidada selección de clientes, en la que se han priorizado las rentas altas y los negocios consolidados y menos vulnerables a los ciclos económicos.

Esas señas de identidad, que configuran un conjunto saneado y mínimamente expuesto a las turbulencias que han afectado a la economía durante 2007, se han logrado gracias a una política clara en cuanto al riesgo se refiere, que ha sido posible implementar gracias a la enorme capacidad tecnológica de Bankinter (la cual se ha concretado de forma destacada en los sistemas de sanción automática) y a un equipo de personas altamente formadas y experimentadas que se ha reforzado notablemente durante 2007. La combinación de tecnologías y personas muy cualificadas, típica de Bankinter, ha permitido acompañar la estrategia comercial y de crecimiento decida por la dirección sin que haya sufrido menoscabo la calidad del riesgo y la del servicio al cliente.

La prueba de lo anterior está en la evolución de la morosidad, que ha seguido manteniéndose en niveles excepcionalmente bajos a pesar de haber sufrido un incremento durante el ejercicio 2007, situándose en el 0,4% cuando en el ejercicio anterior fue de 0,3%. Este incremento de la morosidad se ha debido, principalmente, al proceso de ralentización de la economía que, en el caso de Bankinter, se ha manifestado con mayor severidad en los segmentos de Financiación al consumo y Pymes. Con todo, si comparamos la tasa de morosidad de nuestra Entidad con la del resto de bancos (sector privado residentes), que es de un 0,7% (último dato disponible), llegamos a la conclusión de que la cartera crediticia de Bankinter es de las más sólidas del mercado. Uniendo este dato al de nuestras provisiones por insolvencias, mucho más elevadas que las del resto de bancos, nos encontramos con que, en caso de confirmarse o agudizarse la ralentización económica, Bankinter podrá enfrentarse a ella en mejores condiciones que nuestros competidores.



Análisis del riesgo crediticio dudoso (miles de euros)

	2006	2007	diferencia	%
riesgo computable ex-titulización	37.448	42.999	5.551	14,8
Riesgo dudoso	93	155	62	66,5
Provisiones totales	531	575	43	8,2
Provisiones exigibles	531	575	43	8,2
Genéricas	500	523	23	4,6
Específicas	31	52	20	65,4
Índice de morosidad extitulización (%)	0,25	0,36	0,11	45,0
Índice de morosidad (%)	0,27	0,38	0,11	40,7
Índice de morosidad de la cartera				
hipotecaria extitulización (%)	0,12	0,18	0,06	46,1
Índice de cobertura de la morosidad (%)	570	370	-200	-35,0
Índice de cobertura de la morosidad sin garantía real (%)	418,35	295	-123	-29,4

Personas físicas

La política crediticia en los segmentos que integran personas físicas se ha mantenido en el año 2007. El crecimiento del riesgo, un 14%, se ha sostenido sobre las hipotecas y con clientes de rentas medias-altas.

La venta de hipotecas ha seguido acompañada de una estrategia basada en el 'cruce de productos', lo que nos ha permitido dar mejores y más completos servicios a nuestros clientes al mismo tiempo que se creaba valor para el Banco.

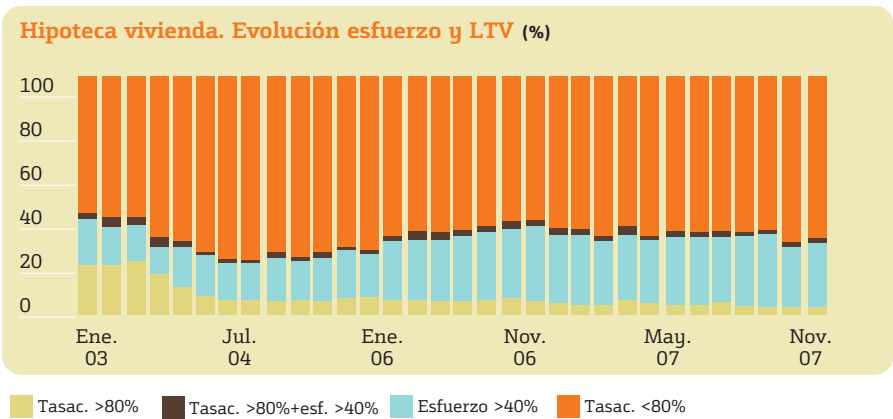
Las herramientas estadísticas con las que cuenta la Entidad permiten añadir a la valoración del riesgo de la operación, la rentabilidad de cada cliente, tanto producto a producto como globalmente; de tal forma que tienen en cuenta las variables propias de riesgo, junto con la rentabilidad del cliente hipotecario, añadiéndole a los resultados la venta cruzada.

La cuota de riesgo con garantía hipotecaria sobre el total de riesgo crediticio es del 56,08%, manteniéndose en el ejercicio 2007 en niveles similares al año anterior.

La desfavorable evolución mostrada por el sector inmobiliario durante el año 2007, la persistencia de precios altos de la vivienda y el aumento de los tipos de interés han aconsejado a nuestra Entidad extremar la política de prudencia que venía siendo habitual. Así, la captación de nuevos clientes ha tenido

especialmente en cuenta su nivel de renta y su capacidad para soportar posibles subidas de los tipos de interés. Al mismo tiempo, se ha sido selectivo en cuanto al lugar de emplazamiento de las viviendas, focalizando el esfuerzo en aquellas zonas que por su consolidación y sus entajas de situación eran menos vulnerables a las oscilaciones de precios a la baja. Todo ello sin bajar la guardia en el porcentaje a financiar respecto al valor de tasación, lo cual nos permite tener hoy una cartera hipotecaria cuyo ratio de importe del préstamo sobre el valor de tasación del inmueble es del 57,7%.

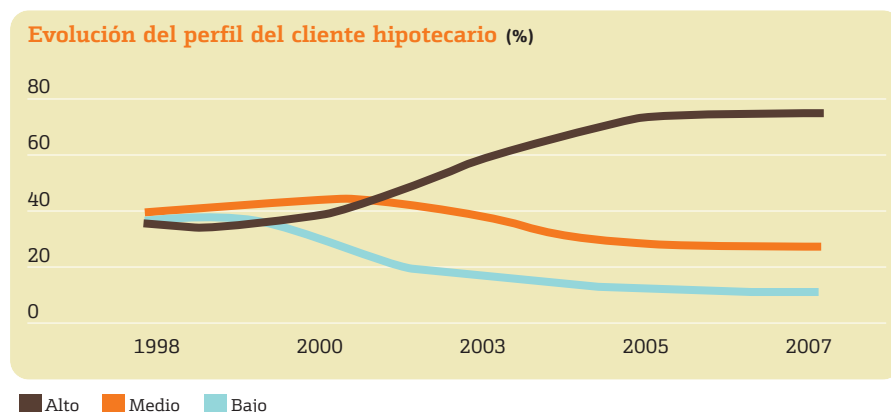
Como datos que refuerzan todo lo anterior podemos añadir que el número de préstamos hipotecarios cuyo ratio de LTV, importe del préstamo sobre valor de tasación, es superior al 80% ha disminuido significativamente en los últimos años, siendo superior al 25% en el año 2003, y manteniéndose en la actualidad en niveles del 6%.



Desglose de la cartera hipotecaria por tramos % LTV personas físicas (%)

Total Banco	% Operaciones	% Cartera de 22.600 millones	Indice morosidad
LTV 00-10%	7,17	1,2%	0,09
LTV 10-20%	10,26	4,0%	0,09
LTV 20-30%	11,42	7,1%	0,11
LTV 30-40%	12,88	11,0%	0,13
LTV 40-50%	13,95	14,5%	0,14
LTV 50-60%	14,50	17,7%	0,14
LTV 60-70%	14,15	19,4%	0,17
LTV 70-80%	10,71	17,5%	0,20
LTV 80-90 %	2,20	3,5%	0,14
LTV 90-100%	2,78	4,0%	0,18
Total tramos LTV	100%	100%	0,15%

Si analizamos el riesgo hipotecario desde la perspectiva del esfuerzo que supone su pago para el cliente, medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario, nos encontramos que el esfuerzo medio de la nueva producción de hipotecas durante el año 2007 ha sido del 37% (calculado sobre la renta neta del cliente), frente al 35,4% del ejercicio anterior, como consecuencia de la subida de los tipos de interés y de la subida del precio de la vivienda. No obstante, este incremento es menos preocupante, dado el perfil de cliente al que nos dirigimos –más del 70% de los nuevos clientes hipotecarios son de perfil alto–, lo cual supone disponer de una renta neta anual superior a los 40.000 euros. Así pues, la renta neta disponible de los clientes, incluso ante mayores subidas de tipos de interés, sigue siendo suficiente para el pago de la cuota de la hipoteca.



Perfil de la cartera hipotecaria vivienda (%)

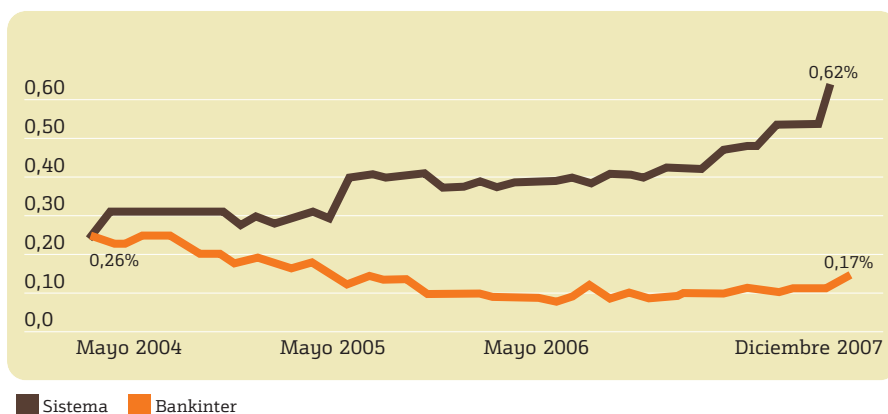
	2006	2007
Préstamo medio (euros)	100.976	109.413
Primera residencia	89,9	89,5
Esfuerzo neto familiar	30,2	33,2
Préstamo/Valor de tasación	58,5	57,8
Ratio morosidad	0,12	0,17

El 84,5% de las hipotecas vivienda se han tramitado por el Sistema Automático de Sanción, frente al 76,6% del ejercicio anterior, siendo sancionadas automáticamente el 59% frente al 54% del año 2006.

La gran implantación de la sanción automática, que permite la mejor implementación de la política de riesgo en productos de retail, como es el hipotecario, ha servido para estandarizar las condiciones que se requieren para la venta del producto, con lo cual se logra la excelencia en el servicio al cliente, ya que la sanción de la operación se realiza *on-line*.

La regla de sanción automática de este sistema incorpora desde el año 2003, como variable determinante para la sanción, la calificación o nota que el modelo interno de hipotecas asigna a cada una de las operaciones. El modelo estadístico, que combina un árbol de sanción con una regresión, determina la probabilidad de incumplimiento de las operaciones. En septiembre de 2007 se actualizó el modelo interno de política de riesgos de sistemas de sanción (nueva producción).

Un dato relevante que avala el éxito de nuestra política de préstamos hipotecarios es el de la morosidad en este segmento, que se sitúa en un 0,2%, cuando la del total del sistema bancario es del 0,6% (según último dato disponible AHE).



La política crediticia en el negocio promotor ha tenido como objetivo la subrogación del cliente, entendido como la persona que compra la vivienda para su uso particular y no como aquel que la compra como inversión. Por ello, a la hora de valorar el riesgo en este segmento, se ha considerado especialmente la existencia previa de contratos de compraventa, no considerando suficientes las meras reservas.

Otras de las claves en la consideración del riesgo de este segmento ha sido la exigencia de aportación de recursos en el proyecto promotor por parte del cliente. Asimismo es crucial una adecuada estructura de financiación y de cobertura, no llegando aquélla a superar el 70%, y siempre y cuando se tratase de primeras viviendas.

En todos los casos, el Banco ha cuidado el perfil de los clientes que, como mínimo, debían contar entre sus características la de ser profesionales del sector, con amplia experiencia, y de haberse dedicado como actividad principal a la promoción de viviendas.

Por último, y con carácter determinante, se ha tenido en cuenta que las ubicaciones de las promociones fuesen de primer rango, que el estado de desarrollo del suelo fuese completo y que el perfil del cliente comprador fuese de renta media alta.

Dada la extrema prudencia con la que ha procedido nuestra Entidad en este segmento, el importe de los préstamos promotores supone un 3,7% del riesgo crediticio total, siendo este porcentaje bastante inferior a la media del sistema, ya que consideramos este negocio de mayor riesgo y volatilidad ante un cambio de ciclo económico.

Banca Corporativa

La inversión total en este segmento ascendió a 7.729 millones de euros, suponiendo un incremento del 11% respecto al ejercicio anterior. Los principios y objetivos que han regido la concesión de riesgos en Banca Corporativa han sido los siguientes:

Inversión finalista, poniéndose el énfasis en la relación a largo plazo con el cliente, lo cual permite vincular a éste en su circuito de cobros y pagos.

La capacidad de generación de *cash-flow* ha sido siempre una variable determinante en la toma de decisiones.

En la sanción de las operaciones se han utilizado de forma sistemática modelos de rating que vinculan la generación de *cash-flow* y la estructura patrimonial de la empresa y análisis de expertos.

Se ha procurado una diversificación de la cartera por sectores, eludiendo aquellos con características especulativas.

La cuota de riesgo por cliente ha tenido como limitación la de no ser financiador único, ello sin menoscabo de convertirnos en banco preferente.

Respecto a financiaciones estructuradas se ha mantenido la tradición de realizarlas a clientes de larga vinculación con el Banco, habiéndose autorizado 57 operaciones por un total de 592 millones, si bien, luego se han firmado 235 millones de euros. Este tipo de operaciones tienen un plazo medio de 9 años y un margen medio de 1,5%, sin tener concentración en ningún sector y teniendo un importe medio por operación de 6 millones de euros.

La matriz por plazos e importes refleja que el 71% es financiación a menos de 1 año y que el riesgo a plazo de más de 3 años –que ha pasado del 21% al 23%– está muy diversificado por importe, no teniendo más del 30% en riesgos unitarios superiores a 6 millones de euros.

Distribución de la inversión crediticia (%)

Relativo	≤ 150.000	150.000 600.000	600.000 3 mill.	3 mill. 6 mill.	> 6 mill.	Total
≤ 3 meses	2	6	11	4	10	33
3-12 meses	3	8	11	4	11	38
12-36 meses	2	1	1	0	1	6
> 36 meses	2	4	8	2	8	23
Total	9	19	31	10	30	100

La utilización del rating es un elemento básico en la sanción de operaciones. Está incluido dentro de la discusión para la autorización de las mismas y sirve para la preclasificación de clientes en determinados productos, facilitando mucho la actividad comercial.

Pymes

La apuesta estratégica por el segmento de Pymes que inició nuestra entidad en 2004 ha continuado con fuerza en 2007. El número de centros abiertos durante el último año fue de 37, llegando a sumar en total 161.

La apertura de nuevos centros y la consolidación de los anteriores se ha visto reflejada en el crecimiento de todos los parámetros de este segmento. Así, el número de clientes activos ha crecido un 18%; el volumen de propuestas gestionadas, un 15%, y el riesgo de crédito, un 24%, cerrando el ejercicio con 7.466 millones.

La especial cautela con que se ha enfrentado el riesgo crediticio en el segmento de Pymes ha conducido a que se mantenga un alto porcentaje del riesgo con garantía hipotecaria (superior al 45%); y más concretamente, con garantía hipotecaria vivienda, el porcentaje es del 33%.

Los principios que han regido la concesión del riesgo crediticio en este segmento han sido los siguientes:

La diversificación por clientes, evitando concentrar riesgos, lo que ha dado como resultado que la mayor parte de nuestros clientes, un 73%, mantengan riesgos que no superan los 150.000 euros. Si se amplía hasta 600.000 euros, el 92% de los clientes tienen el 54% del riesgo.

La diversificación por sectores, lo que permite una mayor capacidad de adaptación a las fluctuaciones de la economía.

La generación de un negocio colateral sobre la base de operativa de cobros y pagos del cliente.

La consideración de la experiencia y la antigüedad de la empresa como contrapeso a la volatilidad de este tipo de negocio.

Implicación económica y financiera de los socios.

Utilización generalizada de sistemas automáticos de sanción, incorporándole el rating del cliente como indicador de la probabilidad de impago, lo que ha servido, entre otras cosas, de ayuda a nuestra red comercial en la captación selectiva.

El rating es la medida básica en todo el proceso de admisión de clientes.

Incorporado en la gestión desde el año 2004, está siendo pilar fundamental en el crecimiento de este segmento, que es estratégico para el Banco. Este sistema de calificación de clientes está fundado en un árbol de decisión específico para cada una de las categorías establecidas dentro los acuerdos de Basilea. La política de riesgos durante el año 2007 ha estado enfocada a una captación más selectiva de los riesgos, y es el rating la base sobre la que se ha construido esta política.

La existencia de un Sistema Automático de Sanción posibilita la tramitación y la sanción de un gran número de operaciones (la sancionabilidad automática se ha mantenido en el 62%, con un nivel de autorización automática del 43%; ambos porcentajes medidos sobre el total de operaciones procesadas). Estos procesos automáticos, además de su agilidad, han demostrado su pertinencia para mantener la calidad del riesgo, ya que la tasa de morosidad en operaciones con sanción automática fue del 0,7% frente al 0,8% del total segmento.

De especial relevancia ha sido el llamado 'Proyecto Chronos', cuyo objetivo es eliminar aquellas ineficiencias que se puedan producir en el proceso de las operaciones y que va desde la comercialización hasta el archivo de la documentación. La implantación de las diferentes mejoras abordadas ha supuesto:

- 1.- Introducir tecnología de digitalización de documentos en la fase de cumplimentación.** Especial énfasis a la tecnología de OCR (Software que se encarga de reconocimiento óptico de caracteres: extraer de una imagen los caracteres de un texto y guardarlos en un formato que pueda editarse como texto), la cual permite automatizar determinados tipos de documentos y evitar la necesidad de grabación manual, así como asegurarnos la fiabilidad de los datos introducidos en los sistemas.
- 2.- Obtener preautorizados para todos los colectivos de Pymes.** Basándonos en los modelos de rating y apoyados por simulaciones estadísticas, se han generado a lo largo del 2007 modelos de preautorización para los diferentes colectivos de Pymes; de tal manera que podamos tener preclasificados a los clientes y les podamos ofrecer financiación con procesos ya generados, obteniendo de esta manera una eficiencia mayor que la que se produciría con un proceso tradicional.
- 3.- Integrar los sistemas de sanción con las prealtas contables.** Se identifica en distintos momentos del proceso la duplicidad de entrada de datos que ya se encuentran grabados en nuestros sistemas pero que, por falta de conexión entre las distintas herramientas, no se integran, lo que hace necesario introducirlos nuevamente. En este punto nos centramos y se consiguen conectar los sistemas de riesgos con los sistemas contables para que, de manera automática, se puedan integrar los datos que son comunes a ambas aplicaciones. Además de ahorro de grabación manual de datos, se evitan potenciales errores y discordancias entre los datos que han servido para la sanción y los que sirven para la formalización.
- 4.- Monitorizar el proceso íntegramente a través de herramientas de Workflow.** El objetivo es integrar en una sola herramienta todos los sistemas que intervengan en el proceso de activo de Pymes, de tal manera que podamos monitorizar el proceso, identificar ágilmente ineficiencias o cuellos de botellas, controlar y modificar roles y procesos de manera cercana al *on-line*.

Morosidad, control y seguimiento de riesgo

Durante 2007, el Área de Control y Seguimiento del Riesgo ha tenido una evolución doble: por una parte ha hecho un seguimiento estrecho de las posiciones que, a priori, pudiesen manifestar mayores peligros de morosidad y, por supuesto, de aquellas que entraban en morosidad; y por otra parte, y ante los claros signos de desaceleración de la economía, se han aumentado y perfilado nuevas herramientas que nos van a permitir afrontar bien preparados un marco futuro que, como señalan todos los indicadores, será muy probablemente de crecimiento de la morosidad.

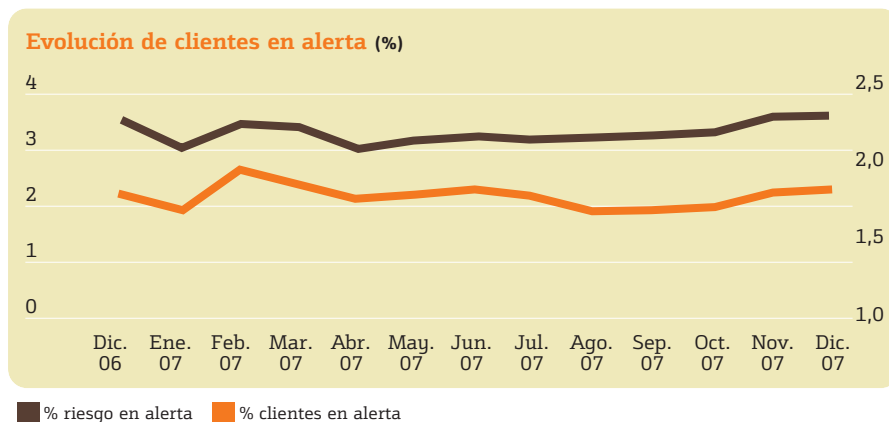
Una característica que viene siendo consustancial a nuestra forma de actuar en esta área es la de la anticipación. Gran parte de nuestros esfuerzos han seguido estando dirigidos a prevenir el deterioro de nuestras posiciones mediante técnicas y herramientas capaces de detectar indicios previos y procurando aquellas medidas complementarias que lo eviten.

Algunas de estas herramientas de prevención han sido las siguientes:

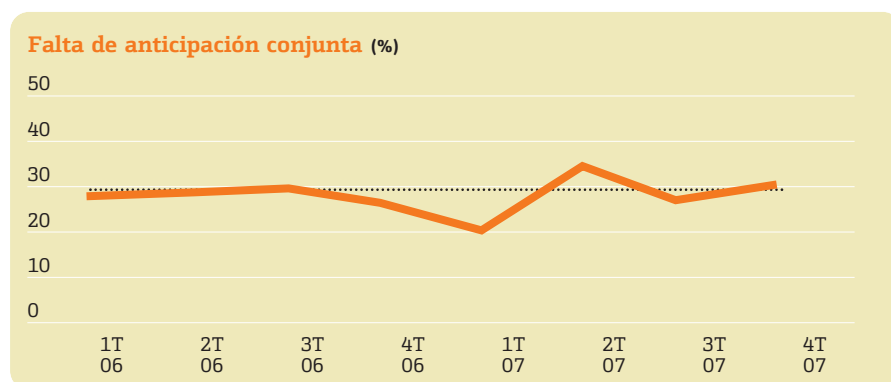
Alertas de centros: Con un sistema complejo de parámetros, se trata de detectar aquellos centros que manifiestan una tendencia más aguda que la media a presentar problemas de morosidad. Dichos centros, una vez detectados, pasarían a ser supervisados y seguidos por instancias superiores hasta que los parámetros de medición que despertaron la alerta vuelvan a estar dentro de la normalidad.

Cadena de control: Cada centro del Banco tiene, de forma automática, un informe sobre el estado del riesgo, debiendo iniciar actuaciones en cada uno de los clientes y en función del motivo de su inclusión en esta cadena.

Sistema de alerta de clientes: Es una herramienta estadística que permite puntuar a cada cliente, y discriminarlos respecto a las probabilidades de incumplimiento de sus obligaciones contractuales. La clasificación resultante permite diseñar acciones específicas sobre los grupos de clientes más proclives a la morosidad antes de que ésta cristalice.



Sistema de calificación del riesgo subestándar de clientes, 'a vigilar' y 'a extinguir'. Esta herramienta permite una calificación automática de los clientes en función de variables objetivas indicativas del empeoramiento de su calidad. Para la elaboración de esta clasificación se utiliza tanto información interna como otra proveniente de bases de datos externas. Sin duda lo más destacado de esta herramienta es que está incorporada al funcionamiento cotidiano de cada oficina; que puede, según el resultado que ofrezca la herramienta, seguir de cerca la evolución del cliente o, directamente, procurar la extinción de las relaciones crediticias con él.



Revisiones de centros: Con fines claramente preventivos, desde los Servicios Centrales se han revisado 307 centros, el 51% del total de Banco, a fin de conocer en profundidad todos los aspectos relacionados con el riesgo de cada oficina: desde la sanción al control, pasando por el uso y la aplicación de las diferentes herramientas. Derivadas de dichas revisiones se tomaron las medidas adecuadas para cada centro: formación en control y sanción de operaciones, recomendaciones de seguimiento por parte de Auditoría, de la División de Riesgos o de otro estamento del Banco, etc. Dichas acciones fueron cumplimentadas en su totalidad durante 2007.

Rating: El año 2007 ha sido definitivo en cuanto a la introducción de la cultura del rating en la gestión del riesgo crediticio. De las revisiones realizadas ha resultado una modificación de rating de 396 clientes, la mayoría de ellos del segmento de Pymes. Estas variaciones han tenido como consecuencia diferentes medidas de seguimiento del cliente y, en algunos casos, han llevado a procurar la extinción de la relación que nos unía con determinados clientes.

Tratamiento de datos: Dado el alto grado de operaciones con sanción automática, es imprescindible contar con un sistema que verifique y valide los datos. Para ello se creó hace varios años el Sistema de Fiabilidad de Datos (FIDA), que trabaja, mes a mes, sobre muestras aleatorias de operaciones. Durante 2007 se ha elaborado un proyecto para dotar al FIDA de una capacidad superior en el tratamiento de datos.

Política de personas y formación: Conscientes de que la mejor dotación técnica y las mejores medidas preventivas son insuficientes para gestionar el riesgo en cualquier momento, pero especialmente en momentos como los que vivimos de turbulencias económicas y financieras, hemos seguido una política decidida de aumentar la plantilla dedicada al Control y Seguimiento de Riesgo; procurando, al mismo tiempo, que dicha plantilla estuviese altamente cualificada. En 2007, el incremento de personas dedicadas a estas funciones ha sido de un 100%. Para la selección de las mismas se han tenido en cuenta dos cualidades que entendemos fundamentales en estos momentos: conocimiento técnico versado especialmente en el tratamiento de riesgos críticos y experiencia en crisis económicas y financieras.

Para compactar los equipos y para transmitir y aprovechar los conocimientos acumulados por algunos ellos, se llevó a cabo durante 2007 un ambicioso plan de formación por parte de la División de Riesgo Crediticio, que se focalizó especialmente en las personas que gestionan las Pymes, uno de los segmentos más proclives a la morosidad. Esta formación fue en su mayor parte impartida por personas de la propia División, lo cual supone dotarla de un cariz eminentemente práctico, encarando los problemas que en el día a día se iban a encontrar las personas a las que se formaba. De las cifras que reflejan el esfuerzo realizado en este aspecto, queríamos destacar las siguientes: 858 personas formadas y un total de 7.762 horas de formación. Es decir, que cada persona recibió una media de 9 horas de formación.

Por último, nuestros equipos de Control y Seguimiento del Riesgo han sido reforzados y han contado con el apoyo de una red de abogados y procuradores que nos han servido de soporte en cuanto al asesoramiento de las posibilidades legales que en cada momento se planteaban.

La morosidad ha aumentado en el ejercicio, pasando el saldo moroso de 93 millones en 2006, a los 155 millones, habiendo subido el ratio de morosidad del 0,3% de 2006 al 0,4% de este año. Por segmentos de negocio, los incrementos más notables han sido en Pymes y en Consumo, siguiendo con ello las pautas de la evolución de la economía en general.

Datos morosidad

	2006	2007
Saldo inicial	71.998	93.243
Entradas netas	7.524	48.374
Fallidos	13.721	13.652
Saldo final	93.243	155.269

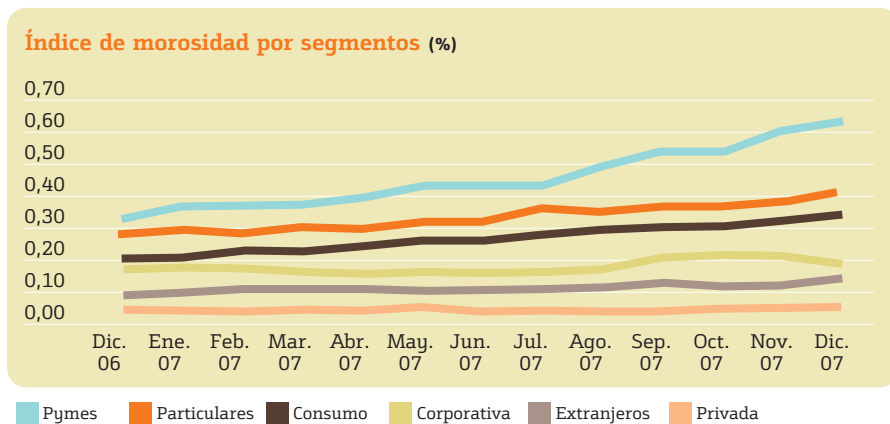
Son destacables las siguientes características de la cartera morosa de Bankinter:

Es la mitad de la media del conjunto de Bancos, ya que esta última se sitúa en el 0,7%.

Es una morosidad localizada, principalmente, en los segmento de Pymes y Consumo, donde las primas de riesgo son más altas, lo cual compensa el coste de la morosidad. No obstante, conviene tener en cuenta que el 45% de la inversión en Pymes tiene garantía hipotecaria. Es prácticamente insignificante la morosidad de la cartera de hipoteca vivienda, situada en el 0,2%.

Con apenas inversión en préstamos promotores -un 3,7% de nuestra inversión frente al 17% del resto de los Bancos- carecemos de morosidad en este negocio.

La evolución de la morosidad por segmentos ha sido como aparece en el siguiente gráfico:



Dicho lo anterior, el ejercicio 2007 nos ha servido para afinar tanto las herramientas preventivas a las que nos hemos referido más arriba como las de recuperación de las posiciones morosas.

Nuestros procedimientos de recuperación se inician desde la entrada en incidencia de una posición, habiéndose acortado de forma drástica los plazos de gestión amistosa de la morosidad, al mismo tiempo que se han empleado nuevos recursos para esa gestión amistosa.

Los medios humanos dedicados al recobro integran una tupida red que va desde la oficina en la que se inicia la incidencia y que pasa, inmediatamente, a las personas especializadas en este tipo de trabajo: de la División, agencias de recobro, abogados y procuradores. Todos los profesionales que actúan en esa cadena tienen un doble objetivo: la mayor rapidez y la mayor eficacia en el cobro. Dichos objetivos están cuantificados para el personal del Banco, y su realización es tenida en cuenta en las retribuciones salariales.

Modelos internos de cuantificación de riesgo

El año 2007 ha supuesto por una parte, la consolidación de la aplicación en la gestión de los modelos avanzados de cuantificación del riesgo desarrollados en años anteriores y, por otra, la continuación en el desarrollo e implementación de nuevos modelos para las carteras de riesgo que aún estaban pendientes de su cobertura por modelos avanzados. Todos estos modelos están inmersos en el riguroso proceso de validación por parte del Banco de España.

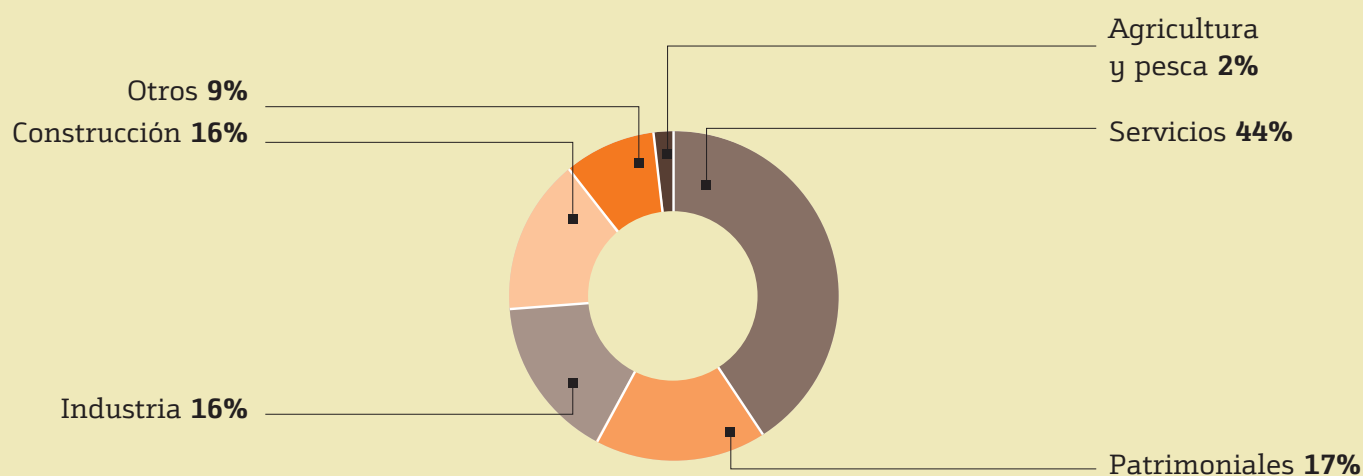
Durante este ejercicio, con el fin de obtener una mayor precisión en la cuantificación del riesgo y para poder aplicar una política de riesgos diferenciada, se ha procedido a segregar dos nuevas carteras:

En el ámbito de las personas físicas se ha segregado la cartera de 'segundas hipotecas'.

En el ámbito de las personas jurídicas se ha segregado la cartera de 'empresas muy grandes', con una facturación superior a los 50 millones de euros.

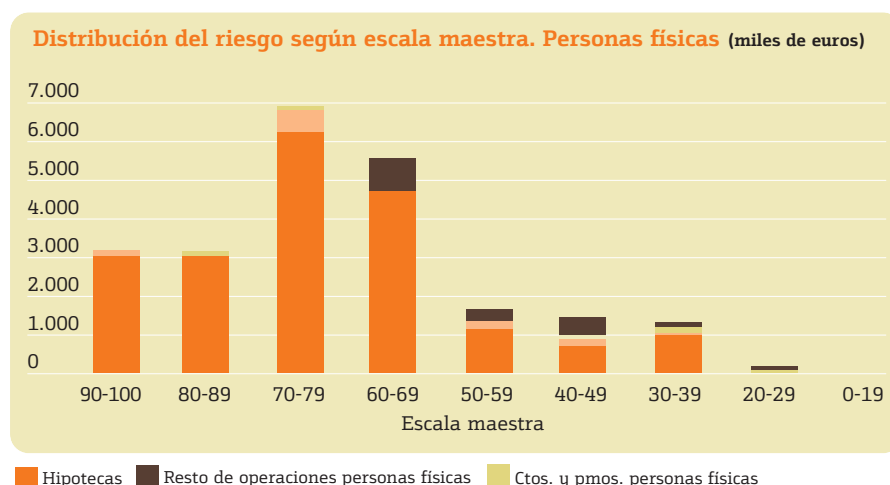
Para estas dos carteras se han desarrollado sus correspondientes modelos avanzados, que actualmente están en proceso de validación interna y del supervisor. Los modelos desarrollados suponen el 90% del total de la exposición de riesgo crediticio con clientes.

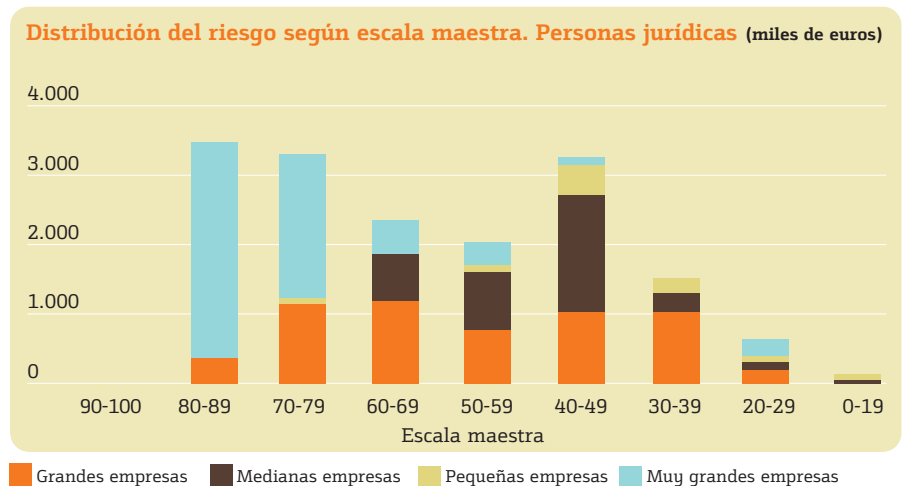
Distribución del riesgo crediticio según categorías internas (%)



Los modelos de calificación interna o rating proporcionan, para cada categoría, una puntuación o nota indicativa del nivel de riesgo que el Banco asume con cada cliente u operación. Cada una de las notas está asociada a una determinada probabilidad de impago (retraso en el pago de la deuda superior a 90 días), de forma que, a mayor nota o rating, menor probabilidad de impago. Las probabilidades de impago, o 'PDs', que aparecen en los gráficos se han obtenido a través de técnicas estadísticas aplicadas a datos históricos de 16 años. De esta forma, los resultados obtenidos recogen todos los datos del ciclo económico, incluyendo las peores situaciones acaecidas desde 1990 hasta 2006. Consecuentemente, a la hora de realizar los cálculos de pérdida esperada y requerimientos de capital, se aplica un criterio de máxima prudencia.

Para cada categoría de riesgo, ya sea de personas físicas o de personas jurídicas, el rango de probabilidad de impago asociado al rating de cada una de ellas es diferente. Para establecer comparaciones entre las distintas categorías, Bankinter ha elaborado una escala maestra interna que asocia un valor de la escala (del 0 al 100, siendo 0 el peor valor y 100 el mejor) a un tramo de probabilidad de impago. La categoría de 'hipoteca vivienda' es la que se corresponde con unas probabilidades de impago inferiores y, por tanto, se encuentra en la parte más alta de la escala.





Bankinter dispone de bases de datos históricas de incumplimiento que permiten calcular la severidad (tasa media de recuperación de las posiciones impagadas) y la exposición en el momento del incumplimiento para cada una de las categorías.

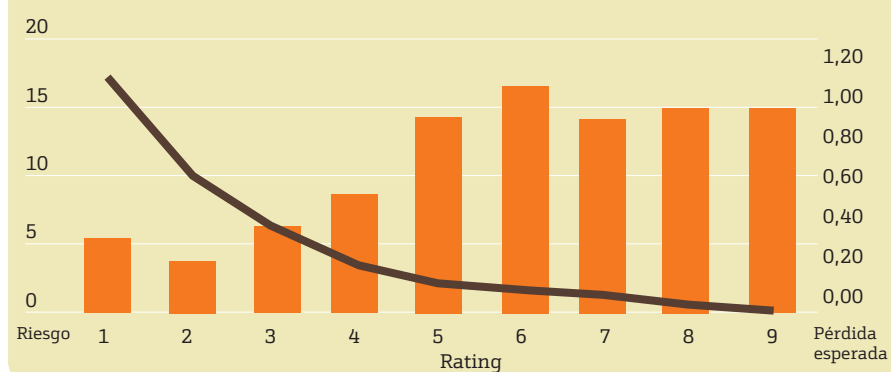
La probabilidad de impago, la severidad y la exposición son los tres factores necesarios para el cálculo de la pérdida esperada, o pérdida probable de cada operación. La pérdida asociada a una operación vendrá dada por la probabilidad de que cada operación incumpla en el plazo de un año (probabilidad de impago), multiplicada por la exposición de la operación en el momento en que incumpla (exposición) y por la pérdida porcentual en caso de incumplimiento (severidad).

La pérdida esperada es una pieza clave en la estimación de la prima de riesgo que se debería repercutir en el precio de las operaciones como un coste más de la actividad.

Al igual que en el caso de las probabilidades de impago, los datos con los que se han calculado la exposición y la severidad se han obtenido a través de técnicas estadísticas aplicadas a los escenarios de mayor recesión económica del actual ciclo económico (datos históricos desde 1990). Además, se han aplicado los coeficientes de volatilidad que garantizan el criterio de máxima prudencia en la elaboración de datos de pérdida esperada.

Las estimaciones que Bankinter ha realizado de probabilidad de impago, severidad y exposición, y por tanto, de pérdida esperada, ponen de manifiesto la excelente calidad de sus carteras. Por ejemplo, en la cartera hipotecaria, el 76,0% de su exposición tiene una calificación igual o superior a 5, siendo la pérdida esperada en situaciones de recesión del conjunto de esta cartera del 0,2% del riesgo en exposición.

Distribución de las hipotecas vivienda según rating (%)



■ Riesgo ■ Pérdida esperada

El rating '9' indica la máxima calidad crediticia, y el '1', la peor

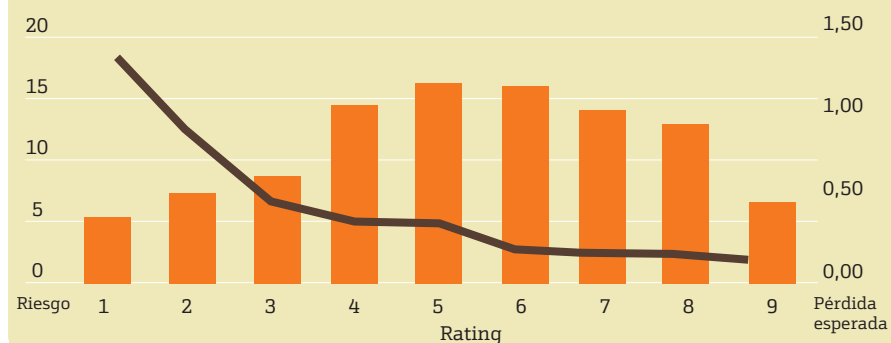
Distribución de la cartera de créditos y préstamos personales de personas físicas según rating (%)



■ Riesgo ■ Pérdida esperada

El rating '9' indica la máxima calidad crediticia, y el '1', la peor

Distribución de la cartera de resto de operaciones de personas físicas según rating (%)



■ Riesgo ■ Pérdida esperada

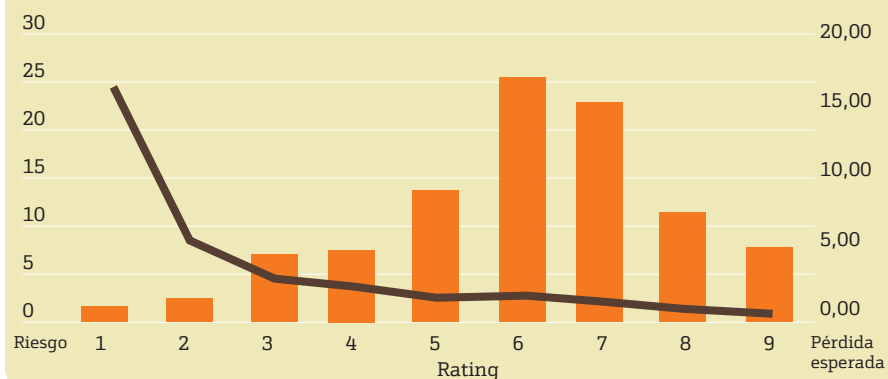
El rating '9' indica la máxima calidad crediticia, y el '1', la peor

Distribución de la cartera de pequeñas empresas según rating (%)



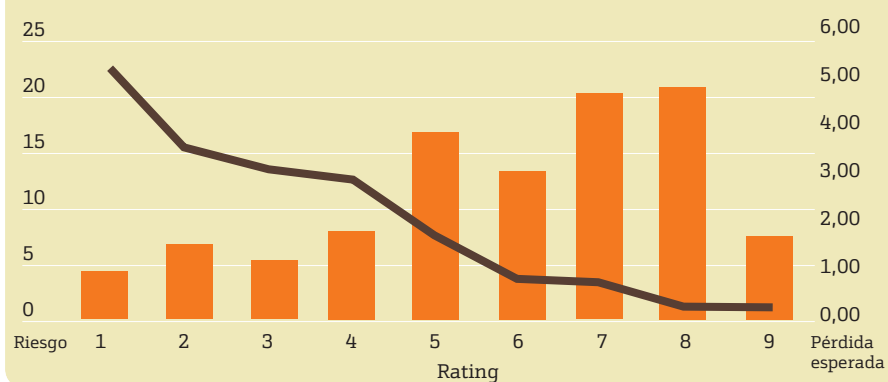
El rating '9' indica la máxima calidad crediticia, y el '1', la peor

Distribución de la cartera de medianas empresas según rating (%)

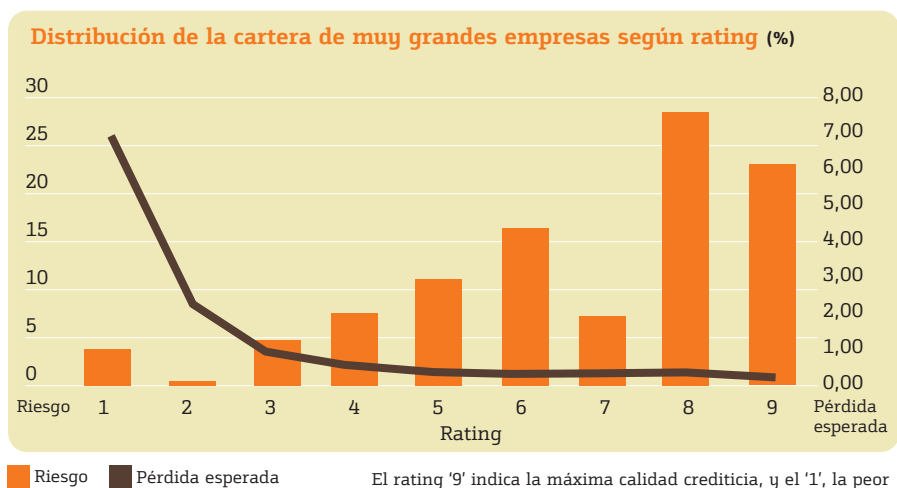


El rating '9' indica la máxima calidad crediticia, y el '1', la peor

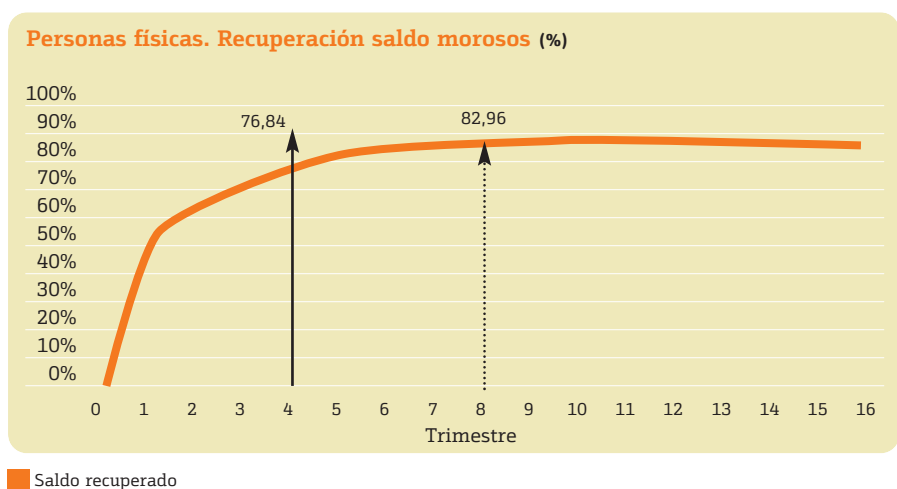
Distribución de la cartera de grandes empresas según rating (%)

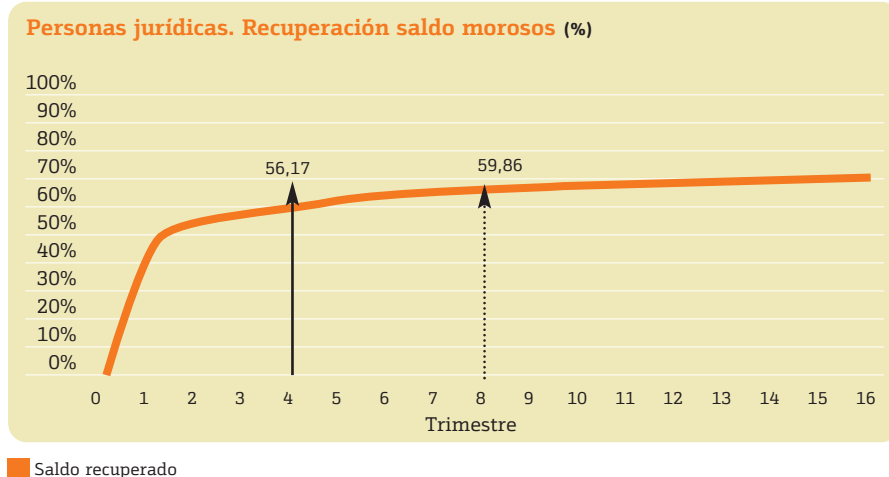


El rating '9' indica la máxima calidad crediticia, y el '1', la peor



Estas pérdidas esperadas en situación de recesión económica tan reducidas, son consecuencia tanto de la calidad de los sistemas de admisión de operaciones como de los excelentes sistemas y métodos de recuperación de las operaciones que entran en morosidad. Tal y como se muestra en los siguientes gráficos, el 76,8% de las operaciones de personas físicas se recupera antes de los 365 días de su primer incumplimiento. En ese mismo periodo, el porcentaje recuperado para operaciones de personas jurídicas es del 56,2%.

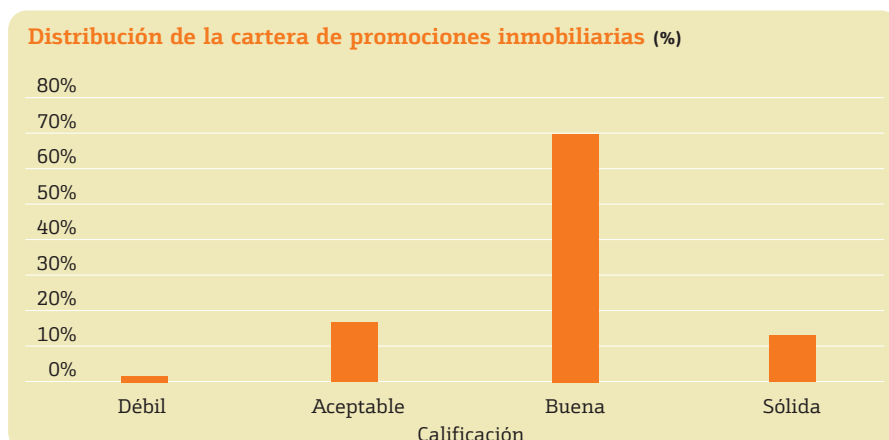




Promotores

Durante 2007 se ha consolidado la utilización de calificación interna de las operaciones de financiación de promoción de viviendas mediante la cumplimentación de un cuestionario de valoraciones por parte de los analistas expertos.

El tratamiento estadístico de estas valoraciones clasifica las operaciones de esta cartera en cuatro categorías, siendo 'débil' la peor clasificación y 'sólida' la más favorable. La distribución de las calificaciones muestra que el 82% de las operaciones tienen como resultado 'buena' o 'sólida'.



Capital económico

El capital económico es una medida cuantitativa de riesgo diseñada para medir todos los riesgos cuantificables de una institución de forma consistente e integrada. Puede definirse como la pérdida inesperada potencial de la institución en un horizonte de un año, con un nivel de confianza estadística (nivel que se determina en función del rating deseado por la entidad), considerando todas las principales clases de riesgo.

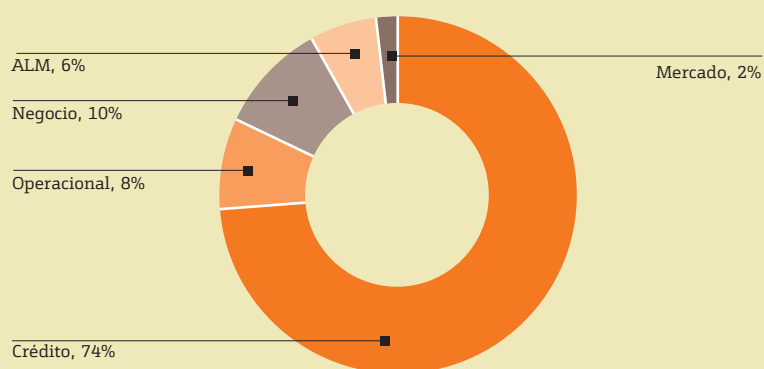
Las metodologías de capital económico permiten a la institución disponer de medidas homogéneas de riesgo para una mejor toma de decisiones relativas a estrategia de negocio, gestión de concentraciones y diversificación de riesgos (movilización y cobertura de operaciones y de carteras), planificación de capital y gestión de precios y rentabilidades ajustadas a riesgo.

Por otra parte, son el punto de apoyo de una gestión que, de acuerdo con lo establecido en el Pilar II del Marco de Basilea II, tenga en cuenta la dimensión de la totalidad de los riesgos significativos, su evolución y la evaluación de las necesidades de capital actuales y previsibles en función de la naturaleza y planes de negocio de la Entidad, permitiendo asimismo la realización de pruebas de tensión (*stress testing*) en escenarios potenciales adversos.

En el ejercicio 2007, Bankinter ha seguido avanzando en el conocimiento y la aplicación de las medidas de capital económico, evaluando la sensibilidad del modelo utilizado a distintas hipótesis y parámetros de riesgo, y su razonabilidad en sus distintas aplicaciones potenciales como pruebas de tensión, evaluación de la suficiencia de capital, políticas de precios y rentabilidad. Se realiza un aprendizaje y un ajuste continuo de estas metodologías a las distintas facetas de la gestión, manteniendo en cada caso el adecuado sentido conservador y de previsión.

Una de las aplicaciones del capital económico es permitir a la Entidad visualizar en términos homogéneos la composición de sus riesgos cuantificables. En este sentido, la composición del capital económico por tipos de riesgo en diciembre de 2007 era la siguiente:

Contribución al capital económico con tipo de riesgo (%)



Rentabilidad ajustada al riesgo

Una de las aplicaciones más importantes de las nuevas metodologías de cuantificación del riesgo es que permiten introducir en la gestión medidas homogéneas de riesgo crediticio como la probabilidad de impago, severidad, exposición, pérdida esperada y capital económico. Estas medidas permiten, a su vez, la consideración de primas de riesgo crediticio en los distintos sistemas de cálculo de rentabilidad y evaluación del rendimiento económico de las unidades de negocio.

Bankinter fue la primera entidad del mercado español que desarrolló, en 1981, una contabilidad analítica que le permitía conocer la rentabilidad de sus distintos productos, clientes y unidades de negocio. Desde entonces ha seguido mejorando estos sistemas y su aplicación al negocio, contando con una cultura de descentralización y flexibilidad en precios y gestión que constituye una de sus principales ventajas competitivas. Por otra parte, desde 1990, el Banco ha venido desarrollando y utilizando distintos sistemas de *scoring* y autorización mecanizada de operaciones crediticias, que ahora se ven potenciados con esta nueva información sobre medidas cuantitativas de riesgo crediticio.

En este momento, por tanto, los sistemas y la cultura de la Entidad se encuentran en una posición privilegiada para seguir incorporando de forma natural la cuantificación del riesgo en la fijación de precios y en la gestión de los clientes y negocios.

Riesgo operativo

En Bankinter se asume como definición formal de 'riesgo operacional', la establecida por el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea: 'El riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y también el riesgo de reputación'.

Durante 2007, el riesgo operacional se ha integrado mucho más en la gestión cotidiana de la Entidad. Todas las áreas han tenido que revisar su respectivo mapa, reflejando la situación actualizada de los riesgos que ya tenían identificados, incorporando -en su caso- los nuevos e informando de la evolución de las acciones de mejora y de los planes de mitigación acometidos.

También ha contribuido a dar mayor relevancia al riesgo operacional la implantación de un nuevo protocolo que obliga a las áreas generadoras de productos a documentar que han tenido en cuenta las actividades y los participantes precisos, recabando además el consenso entre todos ellos. Con esta nueva forma de actuar se pretende conseguir que todo lanzamiento se efectúe sin riesgo operacional motivado por retrasos o carencias.

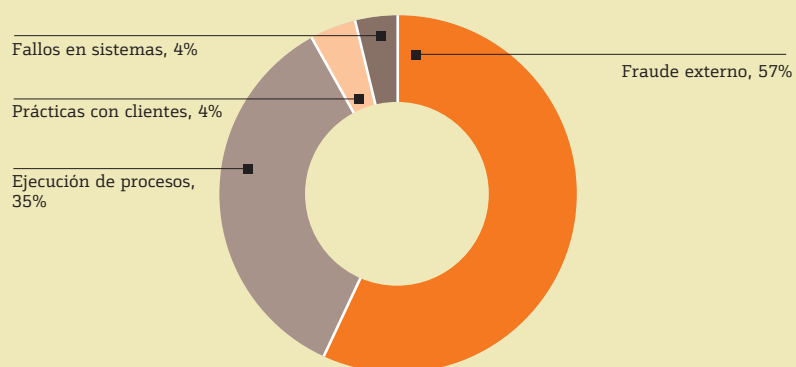
Por su parte, el Comité de Riesgo Operacional ha continuado la labor iniciada tras su creación, en noviembre de 2006, fundamentalmente encaminada a decidir medidas correctoras de los riesgos más críticos que soporta Bankinter y que son puestos de manifiesto en el mapa global. Para esta tarea se halla perfectamente cualificado, al estar integrado por los responsables de las áreas más involucradas en el riesgo operacional, bien por ser diseñadoras de productos o procesos, bien por estar al frente de los principales sistemas, procesos o departamentos operativos.

De cara a la prevención de los riesgos críticos y siguiendo las recomendaciones de Basilea, en Bankinter se maneja un panel de indicadores que generan alertas sobre la aparición de tendencias no deseadas. En 2007 se han mejorado gracias a la incorporación de nuevos datos ilustrativos de la evolución de la estructura, los procedimientos, la actividad y las dotaciones humanas de la Entidad.

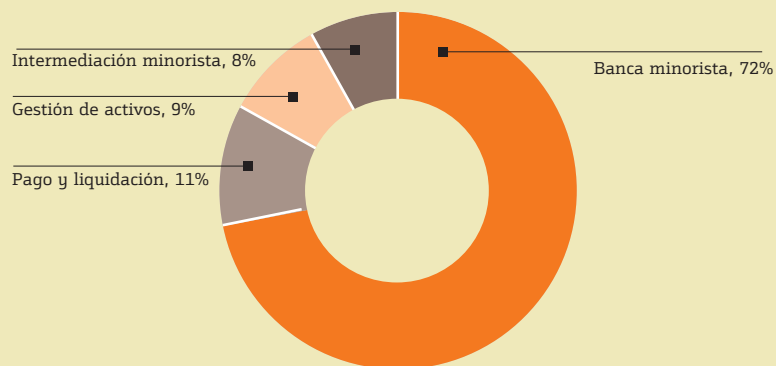
Por último, la Base de Datos de Pérdidas viene a completar la información precisa para cumplir los requerimientos del método estándar de cálculo de capital previsto en Basilea II y asumido por Bankinter. En esta herramienta se recoge como pérdida operacional todo impacto negativo en la cuenta de resultados o en la situación patrimonial de la empresa, que tenga reflejo contable y sea consecuencia de un evento de riesgo operacional.

Los siguientes gráficos ilustran la tipología de las pérdidas con que Bankinter cerró el ejercicio:

Pérdidas operacionales por tipo de riesgo (clasificación según Basilea) (%)



Pérdidas operacionales por línea de negocio (clasificación según Basilea) (%)





07

Resultados

Un año record en resultados, con un incremento del beneficio neto del 73,6% respecto a 2006.

El beneficio antes de impuestos del Banco se sitúa en 484,5 millones de euros, un 53,2% más que el año anterior. Destacan el fuerte ritmo de crecimiento del negocio con clientes, la habitual fortaleza de los ingresos recurrentes y un ratio de mora del 0,4%, que sigue estando muy por debajo de la media del sector.

En esta sección:

- > Resultados
- > Aportación de Bankinter al PIB

El Grupo Bankinter presenta un cierre de ejercicio 2007 récord en beneficios. **Se trata de unos datos especialmente meritorios, teniendo en cuenta que se producen a pesar de incertidumbres generadas en los mercados, debido a la crisis de liquidez.**

Resultados

El balance de Bankinter muestra un desarrollo en todas sus magnitudes. Los activos totales alcanzan a final de año los 49.649 millones de euros, un 7,8% más. Los recursos de clientes cierran con 38.774 millones de euros, un 18,6% más. En cuanto al dato relativo a la inversión crediticia del Banco, de 37.580 millones de euros, el crecimiento es de un 18,7% por encima de la cifra presentada por este concepto el año pasado. En cuanto al total de la inversión ex titulización, la cifra es de 39.923 millones de euros, un 16% más.

Bankinter presenta un fuerte ritmo de crecimiento del negocio con clientes y la habitual fortaleza de sus ingresos recurrentes, como se pone de manifiesto en datos como el margen de intermediación, 587,9 millones de euros, cifra que supone un 24,1% más que el año anterior; o los ingresos por comisiones, que han aportado 244,15 millones de euros a la cuenta de resultados, con un crecimiento del 12,5% sobre 2006.

Los costes de transformación reflejan el importante esfuerzo inversor realizado a lo largo del ejercicio, con el objeto de incrementar la capacidad comercial en los segmentos de negocio en los que el Banco está focalizando de manera prioritaria su estrategia. Como consecuencia se ha producido un notable incremento en el número total de empleados del Banco, que a diciembre de 2007 sumaban 4.530 personas, un 13,8% más de las que había en 2006; y un fuerte crecimiento en el número de centros, que a final de año ascienden a 619, lo que supone un 13,2% más que en 2006.

Activos totales

49.649

millones de euros

7,8%

más que en 2006

En cuanto al riesgo dudoso, éste alcanza los 155,3 millones de euros, lo que equivale al 0,4% del riesgo computable del Banco, nivel muy inferior al del conjunto del sector. Las provisiones por insolvencias totales alcanzan los 574,9 millones de euros, lo que supone un incremento con respecto a 2006 del 8,2% que permite mantener el ratio de cobertura de la morosidad en el 370%. Tanto el ratio de morosidad como su cobertura confirman la elevada calidad crediticia de los activos del Grupo así como su solvencia, basadas ambas en los ya tradicionales sistemas internos de análisis, sanción y gestión automática del riesgo, la diversificación de la cartera, una reducida exposición a la promoción inmobiliaria, las conservadoras dotaciones para insolvencias y la prácticamente nula exposición al riesgo-país.

Todo ello ha permitido que el beneficio neto del Banco alcance los 361,9 millones de euros, lo que supone un incremento del 73,6% respecto al cierre del año anterior. El beneficio antes de impuestos se sitúa en 484,5 millones, un 53,2% más. Este beneficio tiene en cuenta una serie de resultados no recurrentes: la venta a Mapfre del 50% del negocio de seguros de vida, cuyas plusvalías han ascendido a 114,8 millones de euros después de impuestos, y la incorporación del 50% del negocio conjunto que ostentaba Capital One, entre otros. En consecuencia, el beneficio neto del banco "ex singulares" es de 272,2 millones de euros, que supondría un 31% por encima del presentado en 2006. Y en cuanto al BAI "ex singulares", éste alcanza los 380,3 millones de euros, que suponen un 20,2% más que en 2006.

Cuenta de resultados comparativa (miles de euros)

	2006	2007	Diferencia	
	Importe	Importe	Importe	%
Intereses y rendimientos asimilados	1.455.871	2.152.135	696.264	47,82
Intereses y cargas asimiladas	-998.591	-1.583.575	(584.984)	58,58
De los que remuneración de capital con naturaleza de pasivo financiero	-11.139	-15.182	(4.043)	36,30
Rendimientos de instrumentos de capital	16.354	19.334	2.980	18,22
Total margen de intermediación	473.634	587.894	114.260	24,12
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	29.623	41.153	11.530	38,92
Comisiones netas	217.119	244.149	27.030	12,45
Actividad de seguros	1.694	2.588	894	52,77
Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio	97.532	74.070	(23.462)	-24,06
Margen ordinario	819.602	949.854	130.252	15,89
Gastos de personal	-227.336	-298.294	(70.958)	31,21
Otros gastos generales de administración	-174.940	-214.036	(39.096)	22,35
Amortización de activos materiales e inmateriales	-24.151	-24.978	(827)	3,42
Otros resultados de explotación	18.471	17.830	(641)	-3,47
Margen de explotación	411.646	430.376	18.730	4,55
Pérdidas por deterioro de activos	-96.898	-75.633	21.265	-21,95
Dotaciones a provisiones	-5.892	11.575	17.467	-296,45
Otros resultados	7.480	118.144	110.664	1.479,47
Resultado antes de impuestos	316.336	484.462	168.126	53,15
Impuesto sobre beneficios	-107.846	-122.599	(14.752)	13,68
Resultado atribuido al Grupo	208.490	361.863	153.374	73,56
ATM	43.264.333	48.126.612	4.862.279	11,24

Cuenta de resultados trimestral (miles de euros)

	2007				2006
	Diciembre	Septiembre	Junio	Marzo	Diciembre
Intereses y rendimientos asimilados	603.186	559.615	514.552	474.782	442.608
Intereses y cargas asimiladas	-461.243	-408.825	-374.785	-338.722	-314.756
De los que remuneración de capital con naturaleza de pasivo financiero	-3.474	-3.471	-3.431	-4.806	-4.247
Rendimientos de instrumentos de capital	6.466	2.817	2.979	7.072	1.851
Total margen de intermediación	148.409	153.607	142.746	143.132	129.703
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	11.687	10.462	9.110	9.894	6.241
Comisiones netas	61.954	60.807	61.814	59.574	59.794
Actividad de seguros	0	0	980	1.608	1.869
Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio	16.464	9.720	25.624	22.262	19.672
Margen ordinario	238.514	234.596	240.274	236.470	217.279
Gastos de personal	-78.162	-70.348	-89.847	-59.937	-62.523
Otros gastos generales de administración	-68.471	-48.866	-51.741	-44.958	-51.494
Amortización de activos materiales e inmateriales	-7.074	-6.396	-6.074	-5.434	-6.639
Otros resultados de explotación	5.004	3.662	4.906	4.258	5.525
Margen de explotación	89.811	112.648	97.518	130.399	102.148
Pérdidas por deterioro de activos	-28.795	-2.674	-29.489	-14.675	-31.244
Dotaciones a provisiones	6.978	-313	230	4.680	-7.173
Otros resultados	-1.716	-20.927	141.035	-248	2.118
Resultado antes de impuestos	66.278	88.734	209.294	120.156	65.849
Impuesto sobre beneficios	-19.020	-25.269	-43.321	-34.989	-34.406
Resultado antes de impuestos	47.258	63.465	165.973	85.167	31.443

Rentabilidad de gestión (% sobre activos totales medios)

	2006	2007
Activos totales y medios	100,00	100,00
Intereses y rendimientos asimilados	3,37	4,47
Intereses y cargas asimiladas	-2,31	-3,29
De los que remuneración de capital con naturaleza de pasivo financiero	-0,03	-0,03
Rendimientos de instrumentos de capital	0,04	0,04
Margen de intermediación	1,09	1,22
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	0,07	0,09
Comisiones netas	0,50	0,51
Actividad de seguros	0,00	0,01
Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio	0,23	0,15
Margen ordinario	1,89	1,97
Gastos de personal	-0,53	-0,62
Otros gastos generales de administración	-0,40	-0,44
Amortización de activos materiales e inmateriales	-0,06	-0,05
Otros resultados de explotación	0,04	0,04
Margen de explotación	0,95	0,89
Pérdidas por deterioro de activos	-0,22	-0,16
Dotaciones a provisiones	-0,01	0,02
Otros resultados	0,02	0,25
Resultado antes de impuestos	0,73	1,01
Impuesto sobre beneficios	-0,25	-0,25
Resultado atribuido al Grupo	0,48	0,75

BDI Segmentos de clientes

305

millones de euros

29,3%

más que en 2006

Evolución de la rentabilidad por área de negocio

Dentro del negocio de clientes, si bien todos los segmentos experimentan un importante crecimiento de los beneficios, son especialmente notables aquellos que Bankinter considera como estratégicos y en los que el Banco ha seguido invirtiendo, de forma sustancial, a lo largo del ejercicio: Pymes y los que engloban a los clientes de mayor patrimonio: Banca Privada y Finanzas Personales.

El segmento de Pymes experimenta un alza del 41,9% de su beneficio después de impuestos, mostrando igualmente incrementos del 27,3% de la inversión, del 29,4% de los recursos y del 17,5% en clientes activos. Y en cuanto a Banca Privada y Finanzas Personales, presentan un BDI un 27,8% y 29,2%, respectivamente, por encima de los del mismo periodo del año anterior.

Evolución de la rentabilidad por área de negocio (miles de euros)

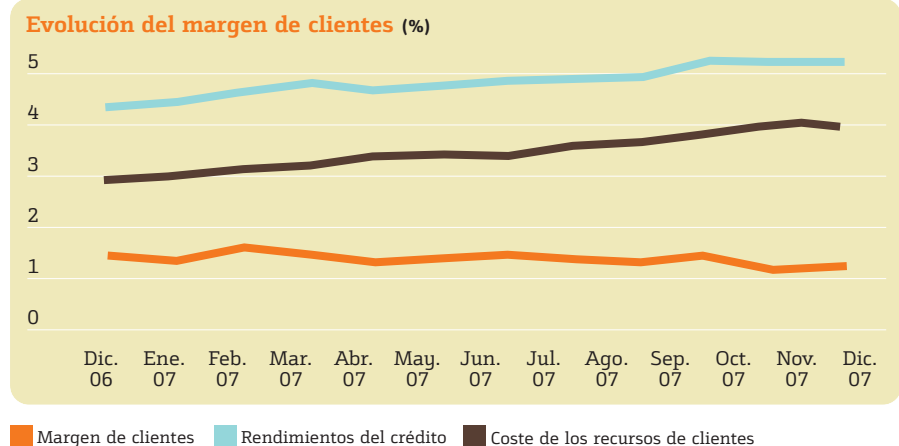
	2006	2007	Importe	%
Segmentos de clientes	236.009	305.046	69.037	29,25
Finanzas Personales	25.542	33.014	7.471	29,25
Banca Privada	44.983	57.498	12.515	27,82
Banca Corporativa	52.439	68.755	16.316	31,11
Banca de Particulares	71.830	86.930	15.100	21,02
Pymes	34.955	49.602	14.647	41,90
Extranjeros	6.259	9.248	2.989	47,75
Mercado de Capitales	31.603	37.668	6.065	19,19
Otros negocios	46.422	150.369	103.947	223,92
Provisión por insolvencias genérica	-57.013	-30.524	26.490	(46,46)
Centro Corporativo	-48.530	-100.697	-52.167	107,49
BDI atribuido al Grupo	208.490	361.863	153.373	73,56%

Rendimientos y costes

El cuadro de rendimientos y costes muestra el desglose del margen de intermediación, teniendo en cuenta las ponderaciones y los tipos de los activos y pasivos del balance.

Rendimientos y costes (miles de euros)

	2006				2007			
	Saldos medios	Ponder. (%)	Rendimientos y costes	Tipos medios %	Saldos medios	Ponder. (%)	Rendimientos y costes	Tipos medios %
Depósitos en bancos centrales	383.995	0,89	7.801	2,03	461.753	0,96	14.311	3,10
Depósitos en entidades de crédito	4.561.843	10,54	127.756	2,80	5.625.544	11,69	221.216	3,93
Crédito a la clientela (a)	28.735.672	66,42	1.077.621	3,75	34.378.902	71,43	1.660.991	4,83
Valores representativos de deuda	6.869.571	15,88	240.197	3,50	5.307.228	11,03	210.855	3,97
Operaciones de cobertura			2.496				44.762	
Renta variable	453.487	1,05	16.354	3,61	467.335	0,97	19.334	4,14
Activos medios remunerados	41.004.569	94,78	1.472.225	3,59	46.240.764	96,08	2.171.469	4,70
Otros activos	2.259.764	5,22			1.885.848	3,92		
Activos totales medios	43.264.333	100,00	1.472.225	3,40	48.126.612	100,00	2.171.469	4,51
Depósitos de bancos centrales	141.621	0,33	3.896	2,75	195.724	0,41	9.153	4,68
Depósitos de entidades de crédito	8.579.860	19,83	256.115	2,99	7.241.663	15,05	272.811	3,77
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	126.339	0,29	3.191	2,53	48.110	0,10	1.736	3,61
Recursos de clientes (c)	29.613.974	68,45	711.178	2,40	36.024.994	74,85	1.262.009	3,50
Depósitos de la clientela	16.703.127	38,61	317.346	1,90	20.677.519	42,96	604.097	2,92
Débitos representados por valores negociables	12.910.847	29,84	393.832	3,05	15.347.475	31,89	657.912	4,29
Pasivos subordinados	490.150	1,13	21.349	4,36	599.402	1,25	28.864	4,82
Operaciones de cobertura			-8.277				-6.180	
Remun. de capital con naturaleza de pasivo financiero	347.211	0,80	11.139	3,21	348.765	0,72	15.182	4,35
Recursos medios con coste (d)	39.299.156	90,83	998.591	2,54	44.458.658	92,38	1.583.575	3,56
Otros pasivos	3.965.177	9,17			3.667.954	7,62		
Recursos totales medios	43.264.333	100,00	998.591	2,31	48.126.612	100,00	1.583.575	3,29
Margen de clientes (a-c)			366.443	1,35			398.982	1,33
Margen de intermediación (b-d)			473.634	1,05			587.894	1,13



Análisis de los costes de transformación

Los costes de transformación alcanzaron la cifra de 519,5 millones de euros, lo que supone un incremento del 27,3% respecto al año anterior. Esto es fruto de la estrategia de crecimiento que está llevando a cabo el Banco y que supone una expansión de la red, principalmente de la dedicada a Pymes, y una mayor inversión en una serie de negocios que contribuirán al futuro crecimiento del Banco.

Los gastos de personal han supuesto 298 millones de euros, un 31,2% más respecto a 2006. La plantilla del Banco ha crecido en 549 personas, terminando el año con un total de 4.530 empleados, lo que supone un incremento del 13,8% sobre los que había el año anterior.

El Consejo de Administración de Bankinter decidió en diciembre de 2007 proceder a la amortización anticipada de todas las obligaciones convertibles de empleados que estaban vivas a la fecha. La conversión tuvo lugar el 10 de enero. No obstante, la totalidad del coste por el devengo anticipado de las opciones implícitas ha sido contabilizado en gastos de personal en el ejercicio 2007, por un importe total de 3,9 millones de euros.

En lo que se refiere a los gastos generales, suben un 22,3%, finalizando el ejercicio con una cifra de 214 millones de euros.

El crecimiento en centros y personas tiene su reflejo en el coeficiente de eficiencia, que se ha situado en un 53,9%, lo que supone un incremento de 4,9 puntos con respecto a 2006. A medida que las inversiones en incrementar la capacidad comercial vayan alcanzando un mayor nivel de madurez, este ratio mejorará de manera sustancial gracias a una superior capacidad de generación de ingresos ordinarios.

Resultados Línea Directa Aseguradora

Línea Directa ha conseguido unos excelentes resultados en el año 2007 pese a la enorme competencia en que se desenvuelve el sector asegurador. Ha cerrado el año con un volumen de primas de 644 millones de euros, lo que supone un incremento del 3,1%. El resultado atribuible ha sido de 34,3 millones de euros lo que supone un incremento de 16,6 % respecto al año anterior. Ha alcanzado 1.431.327 pólizas al cierre del ejercicio.

La compañía, hasta ahora dedicada en exclusiva al seguro de automoviles, ha lanzado con éxito su nuevo seguro de hogar en el último trimestre de 2007. Continúa a la vanguardia en cuanto a innovación y tecnología, siendo la primera aseguradora directa en el ramo de automóviles y la 6ª del ranking general de aseguradoras en dicho ramo.

Costes de transformación (% sobre total)

	2006	2007	Variación 07/06	
			Absoluta	%
Gastos de personal	55,73	57,42	1,69	3,03
Sueldos y salarios	39,02	37,68	-1,34	-3,43
Cuotas Seguridad Social	8,80	8,01	-0,79	-8,98
Otros gastos	7,90	11,73	3,83	48,48
Otros productos de explotación	-5,88	-4,82	1,06	-18,03
Otros gastos generales de administración	42,88	41,20	-1,68	-3,92
Inmuebles, inst. y material	11,40	10,57	-0,83	-7,28
Informática	13,72	11,81	-1,91	-13,92
Otros gastos	17,76	18,83	1,07	6,02
Amortizaciones y saneamientos	5,92	4,81	-1,11	-18,75
Otras cargas de explotación	1,36	1,39	0,03	2,21
Total	100,00	100,00	0	0,00

Costes de transformación (miles de euros)

	2006	2007	Variación 07/06	
			Absoluta	%
Gastos de personal	227.336	298.294	70.958	31,21
Sueldos y salarios	159.192	195.735	36.544	22,96
Cuotas Seguridad Social	35.916	41.634	5.718	15,92
Otros gastos	32.229	60.925	28.696	89,04
Otros productos de explotación	-24.003	-25.035	-1.032	4,30
Otros gastos generales de administración	174.940	214.036	39.096	22,35
Inmuebles, inst. y material	46.513	54.893	8.379	18,01
Informática	55.957	61.339	5.383	9,62
Otros gastos	72.470	97.804	25.334	34,96
Amortizaciones y saneamientos	24.151	24.978	827	3,42
Otras cargas de explotación	5.532	7.205	1.673	30,24
Total	407.956	519.478	111.522	27,34

Aportación al PIB

839
millones de euros

27%
más que en 2006

Aportación de Bankinter al PIB

La aportación de Bankinter, S.A. al PIB en 2007 ha sido de 839 millones de euros, lo que supone un incremento del 27% respecto al año anterior. Esta aportación se distribuye de la siguiente manera:

Excedente retenido en la empresa (amortizaciones, reservas y provisiones): 297 millones de euros.

Retribución al capital (dividendos): 118 millones de euros, un 16% más que en 2006.

Aportación directa al Estado (impuesto de sociedades): 123 millones de euros.

Remuneración al trabajo: 297 millones de euros, un 29% más que en 2006.

Valor económico directo generado y distribuido: Los indicadores económicos desarrollados en este capítulo nos permiten valorar como Bankinter genera riqueza y como la distribuye entre sus grupos de interés y la sociedad en general.

Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros)

	2006	2007	Importe	07/06 (%)
Valor económico directo generado	1.261.417	1.763.112	501.695	39,77
a) Ingresos	1.261.417	1.763.112	501.695	39,77
Valor económico distribuido	-1.068.181	-1.487.672	-419.491	39,27
b) Costes de explotación	-203.932	-245.773	-41.840	20,52
c) Retribución a empleados	-222.808	-292.177	-69.369	31,13
d) Pagos a proveedores de capital	-528.376	-820.560	-292.185	55,30
e) Impuestos	-111.269	-126.439	-15.170	13,63
f) Inversiones en la comunidad	-1.796	-2.724	-927	51,62
Valor económico mantenido	193.236	275.440	82.204	42,54

08

Recursos propios y la acción Bankinter

En esta sección:

- > Recursos propios
- > La acción Bankinter
- > Rentabilidad bursátil

Uno de los valores bancarios con mejor comportamiento en el año, con una rentabilidad anual por encima de los principales índices.

El mercado sigue concediendo a Bankinter una prima sobre sus principales competidores, como muestra de la confianza de los accionistas en la evolución futura del Banco y de la mayor valoración de la solvencia y de sus activos intangibles.



Recursos propios

El Grupo Bankinter cuenta con una sólida y eficiente estructura de recursos propios, siendo la creación de valor a largo plazo para los accionistas una de las prioridades estratégicas del Banco. En ese sentido, la Entidad lleva a cabo una adecuada gestión de los recursos, asignando estos bienes escasos a actividades con el mayor rendimiento y retorno posibles.

La estructura de recursos propios, según los criterios del Banco Internacional de pagos de Basilea (BIS), ha alcanzado la cifra de 2.874 millones de euros. En el siguiente cuadro se explica la estructura de recursos propios, según BIS.

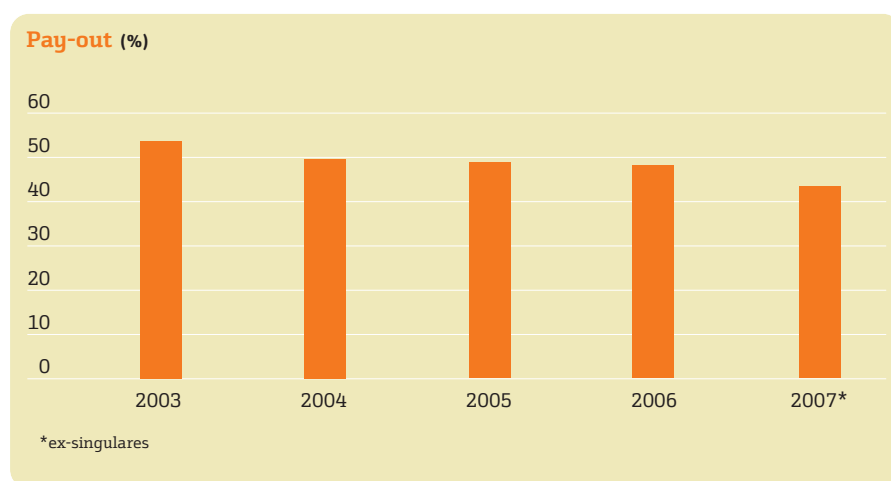
Recursos propios (miles de euros)

	2006	2007	Variación 07/06	
			Absoluta	%
Fondos propios de base				
Capital y reservas	1.534.882	1.802.466	267.584	17,43
Intereses minoritarios	343.165	343.165	0	0,00
Reserva de revalorización	-104.147	-102.431	1.716	-1,65
Acciones en cartera	-1.048	-55.754	-54.706	5.220,04
Activos inmateriales	-48.829	-86.235	-37.406	76,61
Tier 1	1.724.023	1.901.211	177.188	10,28
Fondos complementarios				
Reserva de revalorización	104.147	102.431	-1.716	-1,65
Fondos de provisión genéricos	498.597	537.851	39.254	7,87
Financiaciones subordinadas	313.952	366.234	52.282	16,65
Fondo de insolvencias genérico constituido	-119.467	-33.624	85.843	-71,86
Tier 2	797.229	972.892	175.663	22,03
Total Recursos Propios	2.521.252	2.874.103	352.851	14,00
Activos ponderados por riesgo	25.116.180	30.089.988	4.973.808	19,80
Tier 1 (%)	6,86	6,32	-0,54	-7,87
Tier 2 (%)	3,17	3,23	0,06	1,89
Ratio de capital (%)	10,03	9,55	-0,48	-4,79
Excedente de recursos	511.958	466.904	-45.054	-8,80

Los recursos propios del Grupo Bankinter se han reforzado a lo largo de 2007 en 353 millones de euros:

177 millones de euros proceden principalmente del incremento del Tier 1, al aumentar el beneficio retenido.

176 millones proceden de las mayores provisiones genéricas y de la emisión de bonos subordinados.



Bankinter sigue contando con una robusta estructura de capital, avalada por las principales agencias de rating, que nuevamente han calificado a Bankinter con una excelente valoración. A continuación describimos las valoraciones de las principales agencias de rating.

Ratings

	Corto plazo	Largo plazo
Moodys	P-1	Aa3
S&P	A1	A
Fitch	F1	A+

El Grupo Bankinter está trabajando para el desarrollo y la futura aplicación de los modelos basados en ratings internos, siguiendo la metodología establecida por la norma denominada Basilea II y supervisada por el Banco de España.

La nueva normativa entró en vigor el 1 de enero de 2008 y esperamos un impacto positivo derivado de un menor consumo por riesgo crediticio ante la escasa morosidad histórica y el perfil conservador de nuestra cartera.

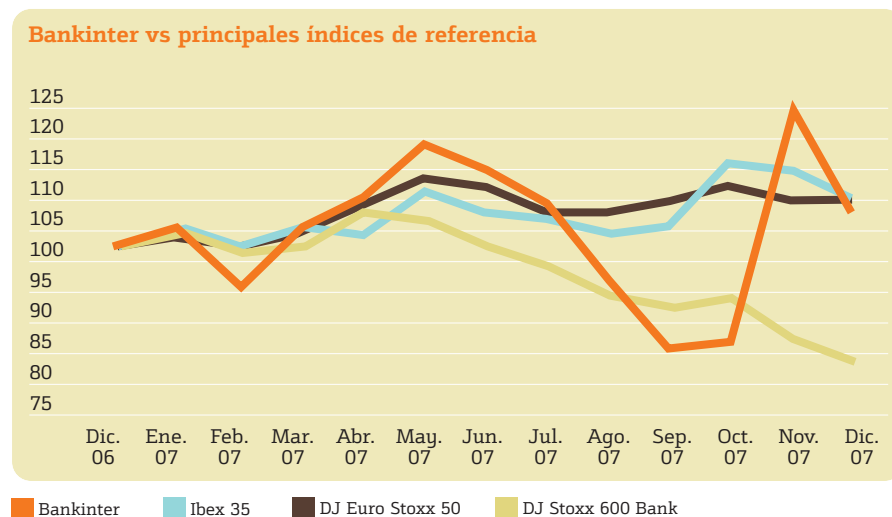
La acción Bankinter ha reportado una rentabilidad al accionista del 7,8%.

La acción Bankinter

La revalorización de la acción en el año 2007 ha sido del 5,3% lo que, unido al dividendo distribuido, ha reportado una rentabilidad total al accionista del 7,8%

Bankinter ha sido uno de los valores bancarios que ha tenido un mejor comportamiento en el año, obteniendo una rentabilidad anual por encima de los principales índices.

En el cuadro podemos ver la comparación del comportamiento de la acción Bankinter (5,3%), con el Ibex 35 (7,3%), DJ Bancos (-16,9%) y EuroStoxx50 (6,8%).



Los datos más significativos de la acción Bankinter durante el año se describen en los cuadros siguientes:

Datos por acción (euros)

	2006	2007	% 07/06
Beneficio neto por acción	0,54	0,92	70,37
Cash-flow por acción	0,78	1,05	35,90
Valor contable por acción	3,90	4,45	13,85
Cotización:			
Mínima	9,25	9,55	
Máxima	12,36	14,94	
Última	11,92	12,55	

Rátios bursátiles

Nº veces	2006	2007
PER (precio/beneficio neto)	22,46	13,62
PCF (precio/cash-flow)	15,32	11,91
Precio/valor contable	3,05	2,82
Rentabilidad por dividendo (%)	2,18	2,38

Tanto el beneficio por acción como el valor teórico contable por acción han mejorado durante 2007, y esa evolución favorable se ha traducido en un mayor precio de la acción, reflejo del mayor valor del negocio.

En cuanto a los ratios bursátiles, el mercado sigue concediendo a Bankinter una prima sobre los principales competidores, como muestra de la confianza de los accionistas en la evolución futura del Banco, de la mayor valoración de la solvencia de Bankinter, así como de la valoración de otra serie de activos intangibles.

El beneficio por acción ha supuesto 0,9 euros, lo que significa un aumento del 70,4% en el año. El dividendo correspondiente a 2007 ha sido de 0,3 euros, lo que supone un incremento del 15,0% respecto a 2006.

El Consejo de Administración de Bankinter celebrado el día 13 de marzo de 2008 aprobó la formulación de las cuentas anuales, así como un dividendo con cargo a las cuentas de 2007 de 0,078108 euros por acción, que supondrá unos 31,4 millones de euros (importe estimado con datos del 31/12/2007), lo que supone una rentabilidad por dividendo de 2,4%. Asimismo, el pay-out se sitúa en el año en un 32,8%.

Dividendos

Fecha	DPA (euros)	Nº de acciones	Importe (euros)	Fecha aprobación Consejo
Jul-07	0,071346	396.773.435	28.308.197	20/06/2007
Oct-07	0,073531	396.282.600	29.139.056	12/09/2007
Ene-08	0,075831	392.692.910	29.778.296	19/12/2007
Abr-08	0,078108	401.710.680	31.376.818	13/03/2008
Total	0,298816		118.602.367	

ADRs

Los ADRs son un una tipología de producto que permite a los residentes en los Estados Unidos de América invertir en compañías extranjeras con un certificado de Depósito, ADR, y con pago de dividendo de la manera más conveniente para ellos. El programa de ADRs de Bankinter es administrado por el Bank of New York. Desde comienzos de 2007 cada cuatro ADRs correspondían a una acción de Bankinter. Después del *split* realizado el 23 de julio, se modificó de nuevo el ratio, y volvió a corresponder cada ADR a una acción ordinaria.

Capital social y autocartera

El capital social de Bankinter S. A. está representado, a 31 de diciembre, por 396.876.110 acciones de 0,3 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. En 2006, este mismo dato era de 78.585.044 acciones de 1,5 euros de valor nominal. Esta diferencia se debe a que, en junio, el Consejo de Administración aprobó un desdoblamiento del valor nominal de las acciones, de 1,5 euros a 0,3 euros. Dicha reducción del nominal se hizo efectiva el 23 de julio. En esa fecha, cada acción de 1,5 euros de valor nominal pasó a convertirse en 5 acciones de 0,3 euros de valor nominal cada una. Con esta operación, que resultó gratuita y de carácter meramente técnico, se pretendió facilitar el volumen y la contratación de las acciones en el mercado.

La plantilla de Bankinter es titular de 10.334.218 acciones, que representan un 2,6% del capital social.

A su vez, tal y como se ha comentado en el capítulo anterior, el Consejo de Administración acordó en diciembre amortizar anticipadamente la totalidad de las obligaciones convertibles de empleados. Esta operación, según consta en los registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ha dado lugar, en enero de 2008, a 9.017.770 acciones nuevas.

Todas las acciones están representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y se contratan en el mercado continuo.

En el año 2007 se ha incrementado el capital social en 790.178 acciones (antes del split), lo que ha supuesto un aumento de 1.185.267 euros, correspondientes a sendas conversiones de la I y V Emisiones de Obligaciones Convertibles. Por la diferencia entre el valor nominal de las obligaciones canjeadas y el valor nominal de las acciones emitidas, se ha incrementado la prima de emisión en 23 millones de euros en 2007. Este mismo incremento ascendió en 2006 a 19 millones de euros.

La estructura del capital social en Bankinter está representada por 79.529 accionistas. Esta estructura tiene las siguientes características:

Los accionistas residentes son titulares de 302.202.302 acciones, lo que representa un 76,2% del capital social.

Los accionistas no residentes poseen 94.673.808 acciones, lo que supone un 23,9% del capital social.

El Consejo de Administración del Banco participa en el capital social, a través de participaciones directas e indirectas, con 69.466.125 acciones, lo que representa un 17,5% del capital social.

La plantilla de Bankinter es titular de 10.334.218 acciones, que representa un 2,6% del capital social.

La autocartera a final del ejercicio es de 4.183.200 acciones.

Los accionistas titulares registrados con más del 10% del capital social a cierre de 2007 se detallan en el cuadro siguiente:

Accionistas con una participación superior al 10%

Nombre	Total Acciones	%
Casa Kishoo	58.217.870	14,67
Cartival S. A	64.082.430	16,15

Participaciones de los consejeros en el capital social

Nombre	Nº de acciones directas	Nº de acciones indirectas	% Total sobre capital social
Pedro Guerrero Guerrero	2.504.999	75.005	0,6501
Jaime Echegoyen Enriquez de la Orden	559.725	4.970	0,1423
CARTIVAL, S. A.	64.082.430	0	16,1467
Marcelino Botin-Sanz de Sautuola y Naveda	100.212	0	0,0253
Fernando Masaveu Herrero	374.952	*	0,0945
José Ramón Arce Gómez	1.585.793	38.060	0,4092
John de Zulueta Greenebaum	83.817	0	0,0211
Fabiola Arredondo de Vara	56.162	0	0,0142

* En enero de 2008 la sociedad Tudela Veguín S. A. (sociedad de la que es Presidente D. Fernando Masaveu Herrero) informó a la CNMV de su condición de accionista significativo de Bankinter S. A. por considerar más ajustado a la nueva normativa (Real Decreto 1362/2007) la atribución a ella misma de las participaciones que ostenta (5,251%).

Estructura de accionistas por número de acciones 31/12/2007

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº de acciones	%
De 1 a 100 acciones	46.441	58,39	446.366	0,12
De 101 a 1.000 acciones	19.388	24,38	8.790.264	2,20
De 1.001 a 10.000 acciones	11.832	14,88	37.576.119	9,47
De 10.001 a 100.000 acciones	1.675	2,11	41.319.459	10,41
Más de 100.000 acciones	193	0,24	308.743.902	77,80
Total	79.529		396.876.110	

Resumen por tipo de accionistas

	Nº de accionistas	%	Nº de acciones	%
Residentes	79.070	99,42	302.202.302	76,15
No residentes	459	0,58	94.673.808	23,85
Total	79.529		396.876.110	

Al cierre del ejercicio 2007, el Grupo Bankinter poseía 4.183.200 acciones en la autocartera, frente a las 17.789 acciones de 2006 (88.945 con split) o las 909.320 en 2005 (4.546.600 con split).

Capital social y autocartera (%)

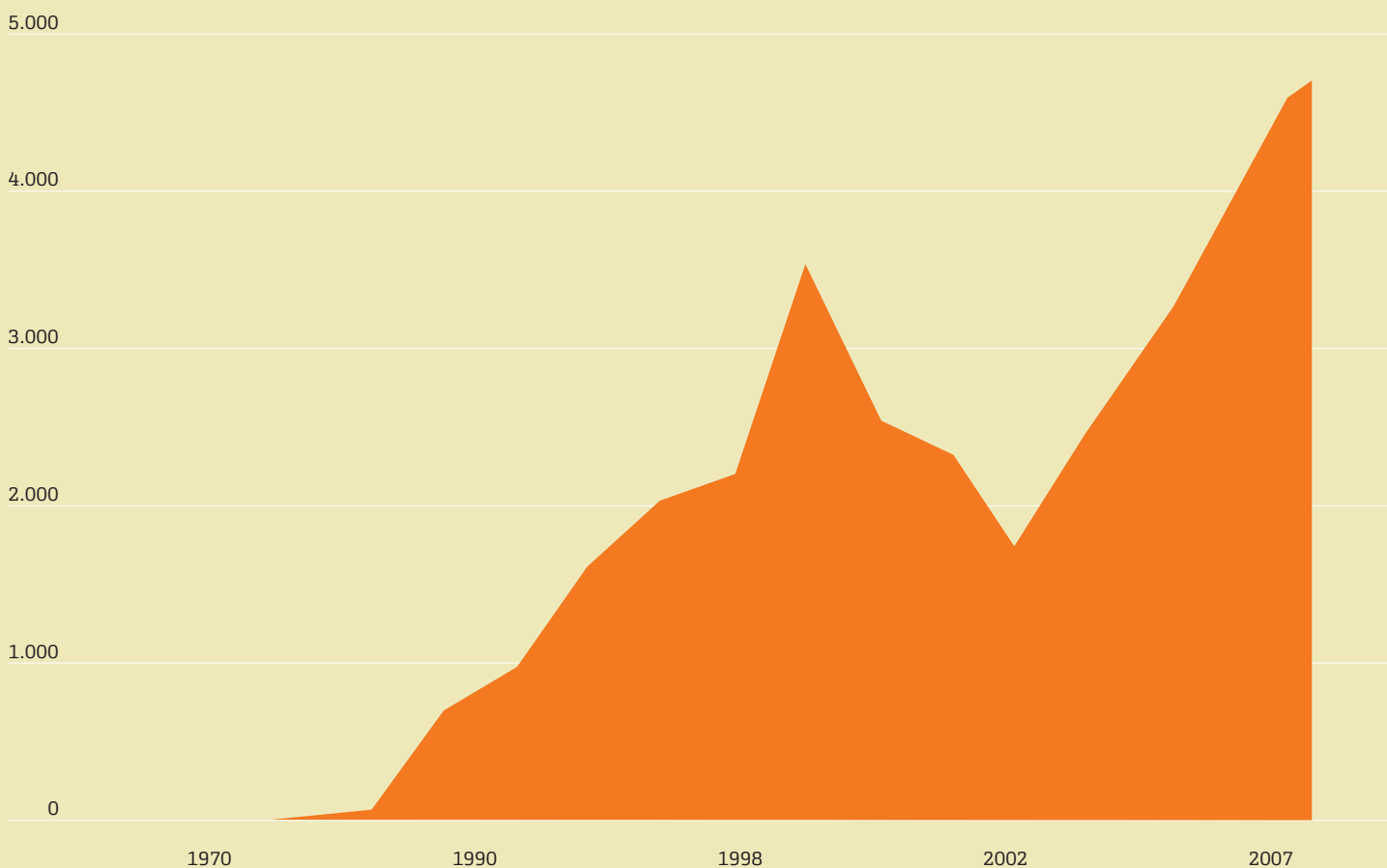
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Enero	1,86	1,82	1,33	1,31	1,17	0,02
Febrero	1,86	1,82	1,33	1,20	1,17	0,03
Marzo	1,86	1,82	1,32	1,20	1,17	0,02
Abril	1,86	1,82	1,32	1,19	1,16	0,02
Mayo	1,82	1,82	1,32	1,18	1,16	0,02
Junio	1,82	1,63	1,32	1,18	0,75	0,03
Julio	1,82	1,70	1,31	1,18	0,58	0,02
Agosto	1,82	1,70	1,31	1,19	0,41	0,02
Septiembre	1,82	1,70	1,31	1,18	0,02	0,15
Octubre	1,82	1,57	1,31	1,16	0,00	0,09
Noviembre	1,82	1,47	1,31	1,16	0,02	0,95
Diciembre	1,82	1,33	1,31	1,17	0,02	1,05

Rentabilidad bursátil

El precio de la acción Bankinter cerró a finales de 2007 a 12,6 euros por acción, lo que supone una revalorización en el año del 5,3%. Esto, añadido a la rentabilidad del dividendo, del 2,4%, hace que cada acción de Bankinter haya obtenido una rentabilidad en el año del 7,8%.

La capitalización del Banco en los últimos 10 años ha crecido a una media anual del 23,2%. Durante 2007 creció un 6,3%.

Capitalización bursátil (millones de euros)



La visión de Bankinter es mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y, de esta manera, generar valor para todos los accionistas del Banco en el medio plazo.

2007: Un año de transformación

Los tiempos cambian, el entorno evoluciona e, irremediablemente, nos exige evolucionar. Así como la estrategia de negocio del Banco ha evolucionado en los últimos años, también lo está haciendo nuestra estrategia de marca.

En 2007 hemos iniciado la implantación de nuestra nueva identidad visual, con la que Bankinter evoluciona y demuestra que sigue siendo un Banco diferente. Y ese 'ser diferente' está presente en todo lo que hace, y en cómo lo hace.

Lo que estamos haciendo

Desde hace más de un año, hemos trabajado en una estrategia de marca para fortalecer nuestra identidad y hacerla cada vez más relevante y atractiva para nuestras audiencias dentro del sector financiero español.

Con nuestro espíritu y con nuestra manera de ser, Bankinter quiere demostrar cada día que es diferente, y es que ser diferente es un activo que da que pensar.





Nuestra marca

Está basada en una idea diferente y clara: 'pensar'; ligada a un conjunto coherente de valores y a una personalidad peculiar.

Es tridimensional: la idea de marca, los valores, la personalidad, no son simplemente un barniz, sino que afectan a cada aspecto de la organización: productos y servicios, entorno, comunicación y comportamiento.

Es aspiracional a la vez que pragmática, con algo de ambición en todo lo que ofrece, dando buenas razones para sobresalir entre la competencia.

Esos valores fuertes y diferenciales están en todo lo que dice, en todo lo que hace y en todo lo que logra Bankinter.

Agilidad

Somos y debemos ser siempre más resolutivos, más rápidos y más eficaces que los otros bancos. No damos nada por sentado. Actuamos. Detectamos oportunidades. Nos adaptamos a una sociedad que se mueve. Buscamos dar respuestas efectivas.

Entusiasmo

No nos detenemos. Innovamos para cambiar la forma de hacer las cosas, y aplicamos la inteligencia en la búsqueda de soluciones para nuestros clientes. Lo hacemos con energía y espíritu de mejorarnos a nosotros mismos.

Integridad

Tenemos claro que somos responsables del impacto de nuestras acciones en la sociedad. Aunque es algo que se da por hecho en el sector, nos gusta reafirmar nuestra honestidad en la forma de pensar, hablar y actuar.

Entendemos el verdadero significado de la transparencia y nos esforzamos por demostrarlo cada día. Somos honestos y transparentes con los clientes y con nosotros mismos.

La calidad es nuestro objetivo.

Pensar íntegramente. Pensar en todo y en todos.

Originalidad

Pensamos y actuamos de manera distinta. Somos tozudamente diferentes, y buscamos formas de ser únicos. Lo normal, si somos diferentes, es que nuestro Banco proponga algo original.

Ser diferentes. Hacer productos sencillos. Aplicar grandes iniciativas a los pequeños detalles.

Nuestra gestión efectiva de marca

La gestión de la marca en Bankinter, como en el resto del sector financiero, tiene cada vez mayor peso como activo estratégico. Es un hecho que en aquellas empresas en las que el equipo directivo se implica en temas de *branding* y se destinan recursos a la gestión de la marca, se incrementa el valor de las mismas, lo que redunda a su vez en un mayor valor para los accionistas.

En Bankinter, la gestión efectiva de la marca se basa en el esfuerzo de todos por hacer las cosas de manera diferente, por tener unos criterios claros y bien conocidos y por aplicarlos con fidelidad.

Para ello hemos diseñado herramientas y mecanismos que nos ayuden en esta gestión, como por ejemplo: un 'Brand Book' y una 'Guía de Marca' que tienen cada uno de los empleados de Bankinter; una web de Marca, donde se recoge todo lo relativo a la identidad Bankinter; un Comité de Marca, que se reúne cada trimestre y que está presidido por el Consejero Delegado; los 'Tutores de Marca', que monitorizan la gestión y el cuidado de la misma en las organizaciones; o el 'Módulo de Marca', que se ha incorporado a todos los procesos de Auditoría Interna.

La gestión de marca es un proceso continuo de cambio; se adapta a los cambios del mercado para conseguir distinción y diferenciación dentro de la mente de nuestras audiencias.

A lo largo de 2007 hemos sido protagonistas de un cambio muy importante para el Banco. Un cambio que persigue que Bankinter sea cada día mejor y que, en definitiva, sea siempre, dentro de un sector muy competitivo, una marca fuerte, relevante y atractiva.

Hemos cumplido un año de esfuerzo por reinventarnos y transmitir lo que somos. Hemos cambiado la manera en la que nos ven nuestros clientes, nuestros accionistas y, en general, la sociedad, con un firme objetivo: conseguir que se nos vea como realmente somos, un banco diferente.

En este tiempo, Bankinter se ha centrado en que todos los puntos de contacto con nuestros clientes, accionistas o empleados respiren la nueva identidad visual y sus valores: marca innovadora, fresca, relevante y diferente.



Nuestras oficinas: una experiencia Bankinter

Nuestro principal punto de contacto con el cliente está viviendo ese gran cambio. Cerramos el año 2007 con más de 100 oficinas con nueva identidad visual externa, que prometen una experiencia absolutamente diferenciadora.





Para que esa experiencia sea completa, a lo largo del año 2008, nuestros interiores van a evolucionar en la misma línea que el exterior. De esa manera, ser y parecer serán sinónimos en Bankinter.

Oficina = **experiencia**

Oficina = **valor de marca**



Más novedades:

**Además de ser y parecer,
es importante que se nos
escuche...**

Este año, además, Bankinter ya tiene por primera vez una identidad sonora, que fortalece el reconocimiento de nuestra marca en diferentes situaciones y entornos y ante audiencias distintas. En definitiva, la identidad sonora es una parte más de la identidad corporativa que se apoya en la idea de marca y valores.

De igual forma, hemos estrenado también un 'aroma corporativo'.



Bankinter ha sido incluido por primera vez,
en el ranking de Las Mejores Marcas
Españolas 2007, elaborado por Interbrand.

Mejores marcas españolas 2007

Ranking por valor económico

Para Bankinter se trata de un hito importante que reconoce el esfuerzo que se está haciendo en el ámbito de la gestión de marca.

Las marcas que figuran en esta edición comparten elementos comunes que las hacen destacar sobre otras empresas de su entorno, y sobresalen por su gran dinamismo, capacidad de innovar y fuerte crecimiento.

La mayoría de las empresas que están en éste ranking pertenecen al sector servicios, entre ellas bancos y cajas, que están utilizando el branding como estrategia de diferenciación.

	Valor de marca 2007		
	Posición	Marca	Sector
			(millones €)
	1	Movistar	Telecomunicaciones
	2	Santander	Servicios financieros
	3	BBVA	Servicios financieros
	4	Telefónica	Telecomunicaciones
	5	Zara	Moda
	6	El Corte Inglés	Distribución
	7	la Caixa	Servicios financieros
	8	Banco Popular	Servicios financieros
	9	Repsol	Energía
	10	Mango	Moda
	11	Mahou	Bebidas
	12	Iberdrola	Energía
	13	Caja Madrid	Servicios financieros
	14	Banco Sabadell Atlántico	Servicios financieros
	15	Mercadona	Distribución
	17	Bancaja	Servicios financieros
	18	El País	Medios de comunicación
	19	Banesto	Servicios financieros
	20	Endesa	Energía
	21	Prosegur	Seguridad
	22	Mapfre	Servicios financieros
	23	Real Madrid	Ocio y deportes
	24	Damm	Bebidas
	25	Roca	Materiales de construcción
	26	Hostes NH	Hostelería y restauración
	27	Bankinter	Servicios financieros
	28	F.C. Barcelona	Ocio y deportes
	29	Acciona	Construcción
	30	Telepizza	Hostelería y restauración

* Publicado en la revista *Actualidad Económica* con fecha 28/12/2007



Anexo

Oficina del Accionista

Pablo Santos Romero
Pico de San Pedro, 2
28760 Tres Cantos - Madrid
Tel.: 913 398 330
Fax: 913 398 323
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

Comunicación

Blanca Hernanz Bodero
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 913 397 945
Fax: 913 398 051
E-mail: comunicacion@bankinter.es

Relaciones con Inversores

Gloria Ortiz Portero
Pico de San Pedro, 2
28760 Tres Cantos - Madrid
Tel.: 913 398 256
Fax: 913 398 320
E-mail: gortiz@bankinter.es

Bancos corresponsales

Jose Gutiérrez Ariño
Pº Castellana, 29 - 28046 - Madrid
email: jgutierrez@bankinter.es
Tel.: +34 913 398 134
Fax: +34 913 397 556

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Cecilio Carracedo Fernández
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas - Madrid
Tel. 901 113 113
Fax: 916 234 421
E-mail: ccarracedo@bankinter.es

Información a accionistas y clientes

La Memoria Anual de Bankinter S. A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va desde el 1 de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2007. La anterior memoria, referente al año 2006, se publicó el 14 de marzo de 2006.

Este documento, elaborado entre todas las áreas de la Entidad, está destinado a accionistas, clientes y a cualquier otro grupo de interés que tenga relación con el Banco, sin ningún tipo de límite.

Nuestra publicidad está sometida al control previo del Banco de España o de la CNMV y no se han registrado incidencias significativas. Además, somos miembros de INVERCO y hemos suscrito su 'Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones'.

En los meses de enero, abril, julio y octubre se publica un informe de los resultados trimestrales consolidados del Banco, el cual está disponible para los accionistas.

Es un objetivo de la Entidad, a medio plazo, ampliar el alcance de la información a aquellas empresas en las que Bankinter ejerce control o influencia significativa, cuyos impactos de sostenibilidad sean relevantes.

La información recogida en este informe hace referencia a todas las sociedades sobre las que Bankinter ejerce control o influencia significativa, las cuales están relacionadas en la Nota 12 (páginas 70-74) de la Memoria Legal del Grupo, y que tienen un efecto significativo para la elaboración de este Informe de Responsabilidad Corporativa, a excepción de la sociedad Línea Directa Aseguradora, S.A.

En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2006, al objeto de garantizar la exhaustividad y comparabilidad de la información.

Los cambios en los métodos de valoración registrados en el 2007 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2006, se deben únicamente a la adaptación de la información publicada en el presente informe y a la necesaria homogeneización de la información interanual.

Teléfonos de la Banca Telefónica Bankinter

Particulares (servicio en castellano):	901 13 23 13
Particulares (servicio en castellano, desde el extranjero):	34 91 657 88 00
Particulares (servicio en catalán):	901 23 23 23
Particulares (servicio en catalán, desde el extranjero):	34 93 410 84 85
Particulares (servicio en inglés):	901 135 135
Particulares (servicio en inglés, desde el extranjero):	34 91 657 88 01
Particulares (servicio en alemán):	901 12 00 68
Particulares (servicio en alemán, desde el extranjero):	34 91 623 44 16
Especialistas Bolsa:	902 13 11 14
Pymes (horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18.00 h):	901 15 15 15
Pymes (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18.00 h):	901 16 16 16
Corporativa (horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18.00 h):	901 10 19 01
Corporativa (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18 h):	901 303303.
Información a no clientes:	901 13 13 13

Horario de Banca Telefónica Bankinter

Durante las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al 901 13 23 13 el Servicio Automático le permite realizar sus consultas y operaciones bancarias. Además, si lo desea, siempre puede contar con la ayuda de un operador, de lunes a sábado de 8.00 a 22.00 h (horario peninsular), marcando o diciendo "0".



Consejo de Administración

Composición actual

Presidente

Pedro Guerrero Guerrero ————— Ejecutivo

Vicepresidente

Cartival, S.A.⁽¹⁾ ————— Externo Dominical

Consejero Delegado

Jaime Echegoyen Enríquez de la Orden ————— Ejecutivo

Consejeros

José Ramón Arce Gómez ————— Externo Independiente

John de Zulueta Greenebaum ————— Externo Independiente

Fabiola Arredondo de Vara ————— Externo Independiente

Jaime Terceiro Lomba ————— Externo Independiente

Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda⁽²⁾ ————— Externo Dominical

Fernando Masaveu Herrero⁽³⁾ ————— Externo Dominical

Gonzalo de la Hoz Lizcano ————— Otros Consejeros Externos

Secretario General y del Consejo de Administración

Rafael Mateu de Ros Cerezo

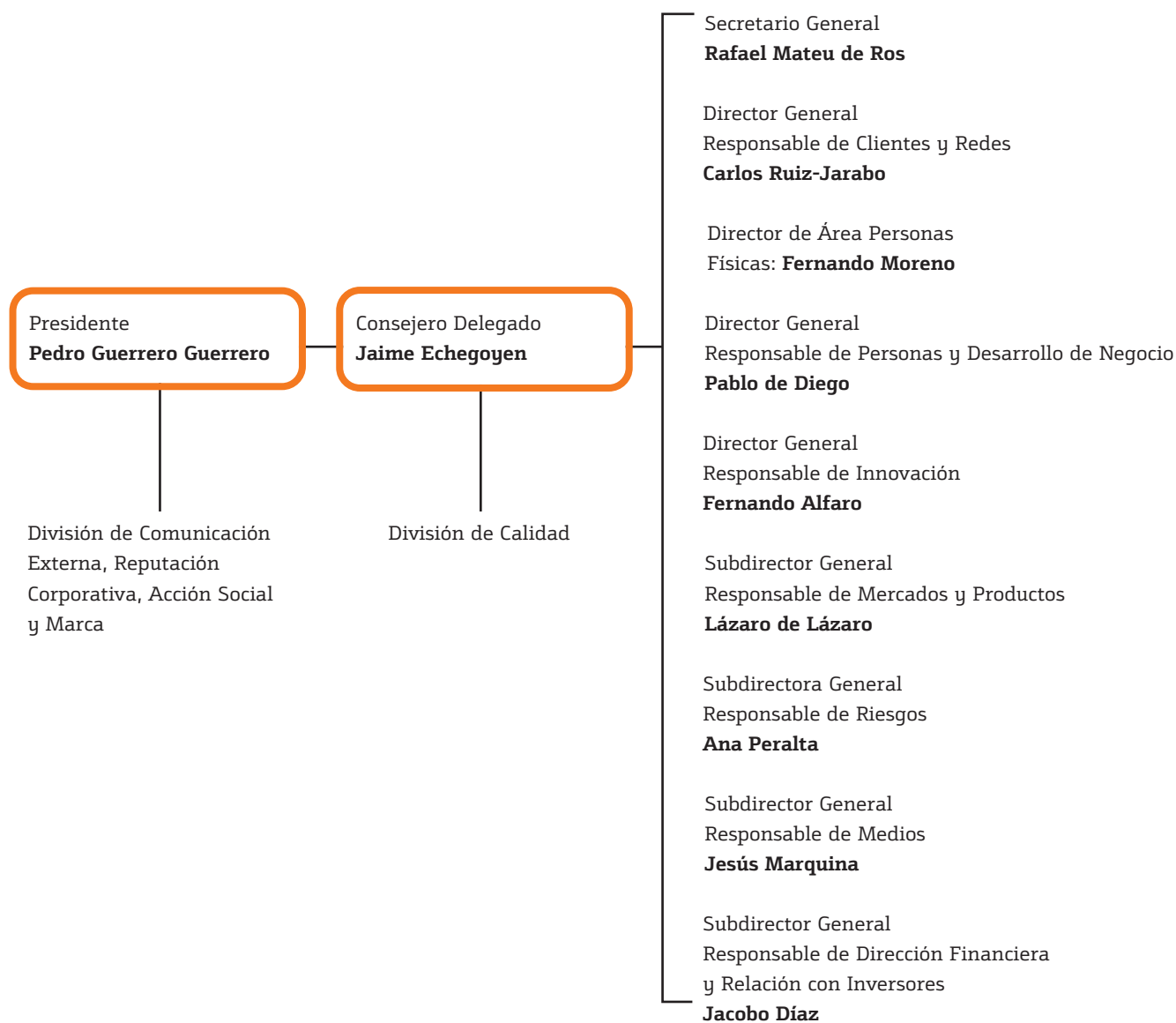
(1) Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.

(2) Vinculado al accionista significativo Cartival S.A.

(3) Representa al Grupo de S.A. Tudela Veguín

Estructura de Dirección

Comité de Dirección



Directores de Organización

Eduardo Ozaita Vega	Andalucía
Joaquín Da Silva Castaño	Baleares
Victoriano Hernández Lera	Castilla
José Luis Dionisio Cervantes	Castilla La Mancha-Extremadura
Antonio Fayos Crespo	Cataluña
Sebastián Alvarado Díaz-Agero	La Palmas
Guillermo Pesquera Galdós	Levante
José Luis Vega Riestra	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Antonio Berdiel Bitrian	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Antonio Rodríguez Fernández	Noroeste
Luis Fernando Azcona López	Norte
José Pérez Jiménez	Tenerife

La Memoria de Bankinter 2007 está a su disposición en formato CD-Rom.
Para obtener una copia dirijase al Departamento de Comunicación Externa de Bankinter
o solicítela a través de la dirección de correo electrónico: comunicacion@bankinter.es
Como separata de la presente Memoria figura la relación de Oficinas y Agentes de Bankinter.

Edita

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

Diseño, desarrollo y producción gráfica

Gosban

902 431 766

www.gosban.com

Depósito Legal

B-

