

bankinter.



**Informe Anual  
Integrado  
2019**

# Índice

Hitos	3
Entrevistas	7
Estrategia y Resultados	15
Negocios	37
Gestión del Riesgo	60
Innovación	76
Gobierno Corporativo	84
Sostenibilidad	89
Personas	112
Anexo	117

## Hitos del año 2019



Más información en el capítulo 'Resultados'

## Premios destacados 2019



### Uno de los bancos más sostenibles del mundo



### Una de las empresas con mejor reputación



María Dolores Dancausa  
CEO de Bankinter

Merco Líderes #10  
Forbes Mejores  
CEOs #7

Una de las marcas  
españolas más valiosas

Branz #30  
Interbrand #23

## Premios destacados 2019



## Una de las mejores empresas para trabajar

Top Employer



Ranking  
Actualidad  
Económica

**#25**



**Empresa  
Familiarmente  
Responsable**



**'Bankinter te cuida', programa para favorecer el bienestar físico y emocional de los empleados**



**'Implicados y Solidarios', mejor campaña de Responsabilidad social interna**

**Premios  
destacados  
2019**



Forbes Global 2000

**#1.127**

D-Rating

**El banco español  
líder en uso de  
canales digitales**

Fundación  
innovación  
bankinter. FUTURE  
TRENDS  
FORUM

**Mejor *think tank* de  
Ciencia y Tecnología  
de España por la  
Universidad de  
Pensilvania**

EWOB Gender Diversity  
Index

**1ª empresa  
española en el  
ranking mundial  
de igualdad de  
género** **#108**

Pedro Guerrero

# 'Bankinter mantiene su fortaleza, a pesar de las dificultades del entorno'



## ¿Cómo definiría 2019 desde el punto de vista económico?

El año pasado fue un año complejo, en el que se acentuaron algunas incertidumbres que ya habían estado presentes en 2018. A escala global, las fuertes tensiones entre Estados Unidos y China volvieron a suponer un freno para el desarrollo de las transacciones comerciales, aunque se fueron suavizando a final del año. En el entorno europeo, la perspectiva de una salida desordenada de Reino Unido fue, durante 2019, una seria amenaza para la buena marcha de la economía de la Unión. En España, las principales preocupaciones tuvieron su origen en la situación de Cataluña y en la parálisis política derivada de la existencia de un Gobierno en funciones durante la mayor parte de 2019.

## ¿Cree que los datos del año pasado anticipan una nueva crisis?

Durante el pasado año la economía mundial ralentizó su crecimiento. En nuestro país, las cifras muestran una clara desaceleración tanto del crecimiento económico como del empleo. Pese a lo cual, no debemos olvidar que nuestra economía sigue creciendo a día de hoy más que el conjunto de la zona euro.

Sin embargo, para el año 2020, el FMI en su último informe, aun rebajando las previsiones del pasado octubre, prevé una recuperación del crecimiento mundial que pasaría del 2,9% en 2019 al 3,3% en 2020 y al 3,4% en 2021. Algunos hechos mejoran las perspectivas económicas, como son la tregua en la guerra comercial y el Brexit con acuerdo. Pero la propia institución reconoce que las nuevas previsiones tienen un alto grado de incertidumbre, con riesgos a la baja debidos, entre otras cosas, al estancamiento de los países avanzados, al resurgimiento de nuevas tensiones comerciales, esta vez entre USA y la UE, a las crecientes tensiones geopolíticas y a la agudización del malestar social en muchos países.

En mi opinión una nueva crisis en el corto plazo es poco probable, aunque no totalmente descartable, y en ningún caso sería de proporciones parecidas a la anterior.

## ¿Recuperará nuestra economía el ritmo que tenía?

Es difícil saberlo y sobre todo precisar cuándo. Hay circunstancias exógenas muy importantes que escapan a nuestra capacidad de control, como son las ya mencionadas de la guerra comercial, Brexit, tensiones geopolíticas que pueden afectar al precio del petróleo, etc.

**'Tomar dinero de unos clientes y prestárselo a otros no proporciona ya la misma rentabilidad que antes'**

**'Los emprendedores y los inversores necesitan certezas y un marco legal que no esté sujeto a continuos cambios'**

Desde un punto de vista interno lo que España necesita es poder ofrecer estabilidad a los agentes económicos y facilidades a las empresas para que desempeñen su tarea y creen empleo. Los emprendedores y los inversores necesitan certezas, un marco legal que no esté sujeto a cambios continuos y un Gobierno que les aliente y que propicie el crecimiento económico.

### **¿Cómo valora la situación del sector financiero?**

El persistente escenario de tipos de interés negativos está obligando a la banca a replantearse su negocio tradicional. Tomar dinero de unos clientes y prestárselo a otros ya no proporciona la misma rentabilidad que antes. Por supuesto, hay que preservar la actividad crediticia y pelear por los márgenes, como hemos hecho siempre. Pero ahora eso no es suficiente. El diseño de productos de mayor valor y el asesoramiento personalizado se han convertido en retos ineludibles, que traerán consigo -en realidad, están trayendo ya- una banca más innovadora, más dinámica y cercana.

Por otro lado, la transformación digital que está viviendo el mundo afectará de forma muy particular a nuestra industria.

### **¿Qué tal le fue a Bankinter en 2019?**

Los resultados del último ejercicio los explica en detalle nuestra Consejera Delegada en las páginas siguientes. Puedo anticipar, no obstante, que Bankinter mantuvo su fortaleza, a pesar de las dificultades del entorno. Obtuvimos un beneficio neto de 551 millones de euros, que mejora en un 4,6% el registrado

el año anterior. La rentabilidad sobre recursos propios se situó en el 13%, muy por encima de la media del sector. Y eso lo conseguimos sin erosionar la calidad de nuestros activos ni la solvencia. En este sentido es relevante destacar el hecho de que la agencia Moody's elevó en 2019 todas las calificaciones de Bankinter.

Gracias a ello, puedo anunciar desde aquí a nuestros accionistas que el Consejo de Administración propondrá en la Junta General la distribución de un dividendo con cargo a 2019 de 0,0976 euros por acción, lo que supone para el conjunto del año 2019 una distribución de 263 millones de euros, la misma cifra de dividendos repartida en 2018. Creemos que se trata de una retribución adecuada a la marcha del banco y que cumple el principio de la preservación del capital, conforme a los requerimientos de los reguladores.

### **¿Cuáles son esos requerimientos mínimos de capital exigidos por el BCE a Bankinter para 2020?**

Exactamente los mismos que en 2019: el 8,20% para el CET1, el capital de máxima calidad, y el 11,70% para el capital total. Esas exigencias son las más bajas que el Banco Central Europeo ha establecido para la banca española y Bankinter ya las superaba con creces a 31 de diciembre. No quiero dejar de añadir a este respecto algo que revela hasta qué punto las autoridades tienen en alta consideración nuestro nivel de solvencia y nuestra prudente política de riesgos. El BCE ha decidido evaluar a Bankinter a partir de ahora no todos los años, como es habitual, sino cada dos. Para nosotros es una gran satisfacción, pero también una responsabilidad.

### **¿Cómo ha afectado a Bankinter la puesta en marcha de la nueva Ley Hipotecaria?**

La nueva ley ha supuesto un cambio importante en el procedimiento para la concesión y firma de los contratos de crédito inmobiliario. Los primeros meses desde su entrada en vigor fueron complicados para todos (clientes, entidades financieras, notarios), entre otras cosas por problemas de infraestructura, lo cual afectó al volumen de hipotecas firmadas. Tengo que decir sin embargo que en el caso de Bankinter su entrada en vigor no perjudicó el ritmo de crecimiento en la producción de hipotecas, lo cual habla bien de la agilidad y capacidad de adaptación de nuestros equipos. En todo caso, se trata de una ley que protege mucho al consumidor y que seguramente disminuirá el número de reclamaciones, cosa que es buena para todos. Dicho esto, a las instituciones financieras nos gustaría que el marco normativo, en esta y en cualquier otra materia, tuviera la suficiente estabilidad para no poner en riesgo la seguridad jurídica.

### **¿Qué ha supuesto la incorporación de EVO al banco?**

La compra del negocio bancario de EVO y de su filial de crédito al consumo en Irlanda (Avantcard) se cerró en mayo, después de haber obtenido las pertinentes autorizaciones de los reguladores. Se trata de una operación de gran interés para el banco.

Avantcard nos permite continuar con la expansión internacional de Bankinter en un país, Irlanda, cuya economía está evolucionando muy favorablemente y fortalecer nuestro negocio de crédito al consumo. Con Avantcard sumaremos

'La salida a Bolsa de Línea Directa será muy beneficiosa para nuestros accionistas'

130.000 clientes, que se añaden a los que ya tenemos en Portugal y, por supuesto, en España.

EVO tiene un enfoque innovador y distinto y será pieza clave en la estrategia digital del Banco.

### ¿Ha culminado la transformación digital de Bankinter?

La digitalización es un proceso continuo, que nos obliga mucho pero que ofrece y ofrecerá oportunidades en algunos casos todavía insospechadas. Ciertamente que hemos avanzado en los últimos años. A título de ejemplo puedo citar que la gran mayoría de los clientes de Bankinter se relacionan con el banco de manera digital; que la mayor parte de las transacciones del Banco se realizan digitalmente y que un 89% de los préstamos al consumo que concedemos se contratan por esa vía. De manera que mantenemos nuestra capacidad de aprovechar las nuevas tecnologías para prestar un servicio cada vez mejor.

Pero hace falta mucho más. Hay que adaptarse a un entorno social que cambia cada día más deprisa debido a la transformación tecnológica. En ese sentido tenemos una gran confianza en las capacidades que nos ofrece EVO, nuestra reciente adquisición, que desarrolla un modelo de negocio innovador y enteramente digital de acuerdo a las exigencias de la banca retail del futuro.

### ¿Cómo repercutirá en el accionista la salida a bolsa de Línea Directa?

Desde que adquirimos el cien por cien de Línea Directa tuvimos claro que, al tratarse de una

inversión financiera del Banco, si la compañía continuaba teniendo éxito, algún día debería salir a Bolsa. Creemos que ese momento ha llegado ya por varias razones. La compañía cuenta con más de tres millones de asegurados. Opera en tres ramos: motor, hogar y salud, con gran rentabilidad y crecimiento en los dos primeros y muy buenas perspectivas en el tercero que lanzamos hace apenas dos años. El modelo de negocio de Línea Directa, basado en la distribución directa, se ha mostrado mucho más potente que el tradicional, lo cual es importantísimo en un sector que está entrando en una dinámica de profunda transformación. Y además, consideramos que el momento de mercado es bueno porque los bajos tipos de interés incrementan el apetito por empresas con potencial de crecimiento.

Planteamos la operación en la forma que creemos más beneficiosa para nuestros accionistas. Bankinter no vende en el mercado acciones de LDA, sino que las distribuye gratuitamente entre sus accionistas para que estos conserven íntegra su capacidad de disposición sobre ellas. La fórmula empleada, distribución de prima de emisión en especie, es fiscalmente neutra y el porcentaje que se distribuye es el que permite que Bankinter mantenga intacta (incluso incremente ligeramente) su ratio de capital, al tiempo que sigue siendo un accionista significativo de la Compañía con un 17,4% de participación.

Además, la separación de ambas empresas permitirá que puedan desarrollar sus estrategias de forma independiente, lo cual es muy importante en el cambiante mundo en que vivimos, que nos enfrenta a un futuro prometedor y lleno de oportunidades, pero

también lleno de cambios e incertidumbre.

### ¿Qué significa el hecho de que Bankinter esté considerado como uno de los bancos más sostenibles del mundo por los analistas especializados?

El hecho de que Bankinter haya sido incluido dentro de los más prestigiosos índices de Sostenibilidad – Dow Jones Sustainability Index Global, FTSE4Good, CDP ... - supone un reconocimiento a la extraordinaria gestión de la organización, que además de presentar unos magníficos resultados económicos, también muestra un excelente desempeño social y ambiental, además de un reconocido buen gobierno corporativo.

Estas buenas credenciales ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) que presenta el banco son cada vez más ponderadas por los inversores institucionales y los *proxy-advisors*, que saben reconocer las estrategias corporativas que apuestan por la creación de valor en el largo plazo.

Aunque la gestión de los aspectos de Sostenibilidad ha constituido históricamente una de las prioridades de la entidad, en 2016 se estableció la Política de Sostenibilidad, que fue el punto de partida del actual Plan de Sostenibilidad 2016-2020, que se ha denominado el Plan 'Tres en Raya', porque su objetivo es impulsar una triple gestión – económica, social, ambiental– alineada con el desarrollo inclusivo y sostenible al que apunta la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Avanzar en el buen gobierno corporativo, facilitar la inclusión y educación financiera o desarrollar una estrategia de cambio climático

**'En el Comité de Dirección de Bankinter hay una mayoría de mujeres, pero no por discriminación positiva sino por mérito'**

son algunos de los compromisos que recoge este Plan.

Así, cabe destacar que en 2019 se aprobó una nueva Estrategia de Cambio Climático, que además de reforzar los compromisos ambientales adoptados con anterioridad por la entidad para conseguir la neutralidad en carbono, aborda la gestión de los impactos indirectos, mediante la aplicación de criterios ambientales y sociales en las políticas de financiación e inversión.

Asimismo, la estrategia recoge un ambicioso objetivo para aumentar nuestra oferta de productos y servicios financieros sostenibles, y un plan para implicar a nuestros grupos de interés en una acción climática conjunta.

#### **¿Cuál fue en 2019 la actividad de la Fundación?**

Hace años que la Fundación Innovación Bankinter es un referente, no sólo en nuestro país, sino también en el ámbito internacional. No hay ninguna otra en el mundo focalizada en la innovación desde una perspectiva multidisciplinar. Sus distintos programas tienen la finalidad de facilitar el conocimiento de las consecuencias del cambio tecnológico o de las nuevas tendencias sobre las empresas y sobre la sociedad en general, a través de Future Trends Forum; fomentar el emprendimiento entre los estudiantes de los últimos cursos de la universidad con nuestra Akademia; y apoyar a las empresas en sus fases iniciales, mediante el programa Startups y en su etapa de crecimiento, gracias a Cre100do. Durante 2019, el Future Trends Forum abordó dos tendencias muy sugerentes: la Inteligencia artificial y la interacción entre Neurociencia y Tecnología. Quiero destacar también la

potenciación del programa Startups, cuyo equipo se ha reforzado con la captación de talento de experiencia reconocida, que estoy seguro de que nos ayudará a optimizar el esfuerzo.

#### **Uno de los debates recurrentes en los últimos tiempos en las empresas es el de la igualdad de género. ¿Cómo aborda Bankinter esta cuestión?**

La banca ha sido tradicionalmente un sector ocupado mayoritariamente por hombres, sobre todo en los niveles directivos, pero eso afortunadamente está cambiando. En Bankinter, el 51% de la plantilla de la entidad son mujeres y en el Comité de Dirección del banco las mujeres son mayoría. Asimismo, en el Consejo de Administración la presencia femenina se sitúa por encima de la media, superando, desde hace años, la recomendación de buenas prácticas del 30%. Pero estos porcentajes se consiguen no en razón de una política de cuotas o de discriminación positiva sino por el mérito. En Bankinter a la paridad se llega por el mérito.

**'Para nosotros, la sostenibilidad no es una opción, sino una parte esencial de nuestra estrategia'**

María Dolores Dancausa

# 'En 2019 conseguimos superar los resultados del ejercicio precedente por séptimo año consecutivo'



## ¿Cómo resumiría lo que significó el ejercicio 2019 para Bankinter?

2019 constituyó un excelente ejercicio para Bankinter. Por séptimo año consecutivo hemos superado los resultados del ejercicio precedente, alcanzando los 551 millones de euros, cifra un 4,6% superior a los 526,4 millones de euros obtenidos en 2018.

Las líneas superiores de la cuenta de resultados, que recogen los ingresos y márgenes obtenidos, fueron particularmente satisfactorias, y por primera vez superaron la cifra de 2.000 millones de euros, de los cuales algo más de la mitad correspondieron al margen de intereses, en un entorno de tipos próximos a cero y poco propicios para conseguir dicho margen.

La incorporación de EVO y Avantcard, llevada a cabo el 1 de junio de 2019, aportó siete meses de su actividad a las cifras anteriores, y es de esperar en 2020 una mayor contribución a los márgenes por parte de estas nuevas incorporaciones, cuando contabilicen 12 meses completos en nuestros libros.

## ¿Qué otros indicadores se pueden destacar en el ejercicio?

El balance del año fue también satisfactorio en términos de calidad de activos, solvencia, rentabilidad, eficiencia y liquidez. La tasa de morosidad bajó hasta el 2,51%, 39 puntos básicos menos que en 2018, y muy por debajo del promedio del sector. Por otra parte, Bankinter mantuvo una ratio de capital CET1 del 11,6%, con amplio margen sobre las exigencias establecidas para nuestra entidad por el BCE tanto para 2019 como para 2020, que son del 8,20%, las menores de toda la banca. Asimismo, nuestro índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, se situó en el 13%, el nivel más alto del sector en España.

Por otra parte, nuestra actividad bancaria tradicional, excluida la reciente adquisición, presenta una ratio de eficiencia, el cociente de costes de explotación sobre ingresos, de un 45,3%. En lo que se refiere a la liquidez, también fue muy positiva la evolución del gap comercial, la diferencia entre la inversión crediticia y los recursos captados de clientes, al pasar de 3.700 millones de euros a solo 1.300 millones.

**'Las cifras de margen bruto, pese al entorno de tipos de interés próximos a cero, continúan creciendo un 6%, superando la barrera de los 2.000 millones de euros'**

En resumen, 2019 supuso un excelente año en el que los principales pilares sobre los que se apoyan las distintas líneas de negocio incrementaron su dimensión y su solidez, preparando a la entidad para nuevos éxitos en el futuro.

### **¿Cuáles fueron las áreas de negocio más destacadas?**

Por lo que se refiere a los negocios en los que más tiempo llevamos operando y que, consecuentemente, disponen de mayor madurez, la evolución fue en todos ellos muy positiva. En nuestra actividad en Banca de Empresas, que es la línea de negocio que tradicionalmente más aporta al margen bruto, la inversión crediticia en España se incrementó un 5,1%, y conseguimos una cuota de mercado del 1,9% en las nuevas operaciones. En este ámbito me gustaría destacar la expansión del Negocio Internacional y de la Banca de Inversión, con importantes crecimientos de su cartera de inversión en ambos casos. Por su parte, Banca Comercial, que incluye el negocio de personas físicas, sigue creciendo a un ritmo sostenido en las áreas de Banca Privada y Banca Personal. En términos de captación de recursos, la Cuenta Nómina es nuestro producto estrella y en 2019 quedó claro por qué, al registrar un crecimiento de los saldos del 25%. Respecto a la cartera de hipotecas, cerramos el año en tasas positivas, cuando el conjunto del sector tiende a la contracción. Más significativo es incluso el hecho de que las hipotecas de nueva producción aumentaron un 17%, pese a la ralentización de la economía y a los problemas derivados de la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario.

En la actividad aseguradora, tanto las pólizas como las primas de Línea Directa se incrementaron en torno a un 5%, con crecimientos especialmente significativos en el segmento de hogar, y se mantuvo la elevada rentabilidad del negocio, que mantiene un excepcional ROE del 33%, si bien el aumento de la siniestralidad penalizó su beneficio antes de impuestos, que bajó un 8%.

También es destacable el comportamiento de una de nuestras grandes palancas de crecimiento que, un año más, fue Bankinter Consumer Finance, cuyas operaciones siguen evolucionando a gran ritmo, pese a que en 2019 se registró una cierta desaceleración en el consumo interno en España. Su número de clientes aumentó hasta 1,4 millones y el volumen de nuevos créditos concedidos lo hizo en un más que notable 45%.

Mención expresa quiero hacer también del negocio de Bankinter Portugal, que está respondiendo con creces a las expectativas que habíamos depositado en él cuando lo incorporamos al Grupo en 2016. Su inversión y sus recursos aumentaron en 2019 a tasas de doble dígito y su beneficio antes de impuestos se elevó a 66 millones de euros, un 9% más que el año anterior.

**La integración de EVO Banco y de Avantcard ha sido uno de los hitos del ejercicio. ¿Cómo encaja esta operación en la estrategia de la entidad, que históricamente ha apostado por el crecimiento orgánico?**

Efectivamente, en Bankinter hemos abogado tradicionalmente por el crecimiento orgánico. Crecer por innovación y no por adquisición ha sido el criterio que hemos

seguido a lo largo de más de medio siglo de historia. Las excepciones han sido tres: en 2012 adquirimos nuestro actual banco en Luxemburgo para reforzar el negocio de Banca Privada; en 2016 adquirimos la red minorista que hoy es Bankinter Portugal; y en 2019 incorporamos a EVO Banco en España y Avantcard en la República de Irlanda. En todos estos casos la decisión estaba guiada por el principio de que el activo a adquirir encajaba en los planteamientos estratégicos del banco.

Las adquisiciones de 2019 nos ofrecen nuevas oportunidades de negocio y de diversificación en dos áreas que consideramos estratégicas, como son la banca digital y la actividad de consumo, y en dos ámbitos geográficos distintos. En el caso de EVO Banco, se trata de una marca reconocida entre los clientes más jóvenes y digitales, que nos ha permitido tener presencia en ese segmento de negocio y explorar nuevas ideas y productos. En cuanto a Avantcard, desarrolla una actividad que complementa muy bien nuestro negocio de consumo, actualmente uno de los principales motores de nuestro crecimiento.

**¿Y cómo han evolucionado ambos en estos primeros siete meses de integración dentro del Grupo?**

Es pronto para juzgar, pero los primeros datos son positivos. EVO Banco captó 50.000 nuevos clientes y la cartera de inversión de Avantcard creció un 23%. En todo caso, son dos negocios con expectativas a corto plazo distintas, porque EVO Banco requerirá sin duda de nuevas inversiones para hacerlo rentable, lo cual esperamos que ocurra en 2023. En cambio, Avantcard es una actividad rentable desde el primer día.

**'Las adquisiciones de 2019 nos ofrecen nuevas oportunidades de negocio y de diversificación en dos áreas estratégicas (Banca Digital y Consumo), y en dos ámbitos geográficos distintos'**

**Otra novedad del ejercicio fue la renovación de la marca de Banca de Inversión, que pasa a denominarse Bankinter Investment. ¿Por qué y para qué se ha hecho?**

En 2019 se cumplieron cinco años desde el lanzamiento de la actividad de Banca de Inversión, con resultados muy positivos, y hemos creído que era un buen momento para reforzar y relanzar esta línea de negocio que en poco tiempo se ha convertido en un actor de referencia en el mercado. En ese sentido, queremos dar un gran impulso a la actividad de inversión alternativa, que consideramos muy prometedora en un entorno de muy bajos tipos de interés y volatilidad de los mercados. De hecho, ya tenemos una presencia importante en este mercado, después de crear dos Socimis de activos hoteleros e inmobiliarios comerciales, tres fondos de energías renovables, dos fondos en el segmento de residencias de estudiantes y de infraestructuras, y un fondo de fondos con enfoque en tecnología. Tenemos el objetivo de duplicar con creces en tres años los volúmenes de inversión movilizada, hasta superar los 8.000 millones de euros.

**Una de las grandes decisiones estratégicas del año fue someter a la aprobación de la Junta General la salida a bolsa de Línea Directa. ¿Qué objetivo persigue tal decisión?**

En efecto, el Consejo de Administración aprobó en diciembre someter a votación de la Junta General de Accionistas de 2020 la salida a bolsa de Línea Directa, para lo cual se entregará a los accionistas de la entidad el 82,6% de la aseguradora y el 17,4% restante seguirá en manos del banco. El Presidente,

en páginas anteriores, explica en detalle las razones que apuntan a la idoneidad del momento actual para realizar esa operación.

Aunque la suma del valor de ambas compañías es idéntica estando juntas que separadas, creemos que con el paso del tiempo la suma por separado será significativamente mayor que el conjunto de ambas unidas en una única firma. Realizado el *spin-off* propuesto, cada una de ellas puede operar en su sector y en su entorno regulatorio con una estructura de capital y una política de dividendos adecuada a esas circunstancias.

**Después de siete años consecutivos en los que el beneficio del ejercicio ha superado al del ejercicio precedente, ¿cuál se puede decir que es la clave del éxito de Bankinter?**

Hay muchos factores que explican la buena marcha de la entidad: la eficaz gestión del riesgo, que ha sido una de nuestras fortalezas tradicionales, la concentración del negocio en las actividades recurrentes de clientes, la agilidad y la sencillez a la hora de actuar, la diversificación de ingresos, la vocación de independencia... Pero si hubiera que elegir una sola razón del éxito, esta estaría en las personas.

Y es que Bankinter cuenta con un excepcional equipo de personas que disponen de una excelente preparación, un gran compromiso y dedicación, y una determinación para aprovechar las oportunidades y hacer frente a las dificultades. Sin ellos, sin el conjunto de personas que configuran los distintos equipos y que cada día se esmeran por hacer mejor su trabajo, Bankinter no estaría donde está.

**Hablemos también del futuro. ¿Cuáles son las perspectivas para 2020 y años siguientes?**

El ejercicio de 2020 está marcado, de nuevo, por la incertidumbre, que parece ser la característica de la época en que vivimos. La ralentización de la actividad económica a nivel internacional, los sobresaltos fruto de alguna epidemia de difícil control, el incremento de las tensiones proteccionistas, una Europa sin el Reino Unido, el anormal exceso de liquidez o la inestabilidad política son factores con los que tendremos que convivir.

Por nuestra parte, lo que hemos de hacer es continuar profundizando en aquellos proyectos y líneas de negocio que han demostrado su éxito, y prestar día tras día una atención extrema a cada pequeño detalle, que es lo que nos hace diferentes y eficientes.

**'Pese a las dificultades y obstáculos planteados, lo cierto es que somos parte de un sistema financiero sano, mucho más sólido y resistente que en el pasado'**

**'Actualmente, más del 93% de los clientes del banco se relacionan con nosotros a través de canales digitales'**

### **¿Se sigue confiando en un aumento de los tipos de interés para mejorar la rentabilidad?**

No basamos nuestras decisiones de negocio en base a una hipotética subida de tipos de interés. Anticipamos que seguirán siendo muy bajos, en cifras próximas a cero. El día que suban, que ocurrirá, aunque no sepamos cuándo, nos encontrará preparados para aprovechar la circunstancia. Pero mientras ese momento llega, nos hemos preparado, y muy bien, para las circunstancias actuales.

Por ello hemos venido desarrollando negocios como la Banca Privada, la Banca de Inversión o el apoyo al Negocio Internacional de la empresa española. Estas actividades y los servicios asociados aportan valor reconocido y apreciado por nuestros clientes, que se facturan en forma de comisiones.

Por otra parte, existen segmentos como el de Consumo, donde el margen de interés continúa siendo atractivo y constituye una interesante vía de ingresos. Por todo lo anterior, las cifras de margen bruto no sólo no se han resentido por los tipos de interés próximos a cero, sino que continúan creciendo un 6%, superando la barrera de los 2.000 millones de euros en 2019.

### **¿Siguen siendo la Innovación y la Tecnología valores fundamentales en la estrategia de Bankinter?**

Bankinter no se entendería sin esas dos variables, que han formado parte de la identidad y de la estrategia del banco prácticamente desde su fundación. En Bankinter entendemos la innovación como una ventaja competitiva que nos ha permitido

sobrevivir con éxito y de forma independiente en un sector que ha pasado por momentos muy complejos en los últimos años. Este temprano posicionamiento tecnológico y de apuesta a favor de la digitalización explica por qué Bankinter está hoy al margen de algunos de los grandes problemas del sector, como el exceso de capacidad instalada, y está detrás de las positivas cifras que exhibimos, como las relativas a la eficiencia o a la rentabilidad. Actualmente, más del 93% de los clientes del banco se relacionan con nosotros a través de canales digitales, lo que nos permite mantener una red de oficinas muy ajustada y dedicada hacia las tareas de mayor aportación de valor al cliente.

No obstante, nuestra intención para 2020 es seguir invirtiendo en tecnología con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente, optimizar los procesos para disminuir los tiempos de respuesta y, en definitiva, consolidar la ventaja competitiva que nos ha proporcionado esa larga trayectoria.

### **Si ampliamos el foco del análisis, ¿cuál es su opinión sobre la situación de la banca española?**

El conjunto de la banca española ha llevado a cabo una importante transformación en la última década, al igual que todo el conjunto de la banca europea. En los últimos años el sector ha tenido que hacer frente a un marco regulatorio muy estricto y exigente, a una revolución tecnológica que obliga a replantear los modelos de negocio, a un descenso de sus márgenes y rentabilidad, a la judicialización de innumerables prácticas bancarias, y al deterioro de su reputación ante la opinión pública. Este último aspecto

es particularmente preocupante, ya que la esencia del negocio bancario, que es la confianza, se ve muy impactada por esta injusta percepción. Pero pese a las dificultades y obstáculos planteados, lo cierto es que somos parte de un sistema financiero sano, mucho más sólido y resistente que en el pasado, que cumple un papel determinante en la financiación de la actividad económica, una misión, por cierto, no totalmente reconocida por los poderes públicos ni por la sociedad.

# ESTRATEGIA Y RESULTADOS

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019



# Crecimiento, rentabilidad y digitalización



La estrategia de Bankinter para 2019 se concentró en medidas tendentes a facilitar el crecimiento en clientes, volúmenes y actividad

El sector bancario español se encuentra ante dos grandes retos que condicionan su presente y de los que depende en gran medida su futuro. Por un lado, culminar con éxito la transformación digital y, por otro, aprender a desenvolverse en un escenario financiero caracterizado por los bajos tipos de interés.

Para afrontar la transformación digital, el sector está acometiendo fuertes inversiones en tecnología, con el fin de optimizar sus procesos y ofrecer un servicio de mayor calidad. La política de bajos tipos de interés, a su vez, exige buscar nuevas fuentes de ingresos que permita mantener los márgenes de rentabilidad.

En este contexto, Bankinter cuenta con algunas fortalezas significativas. Primero, una imagen de marca que es sinónimo de innovación y excelencia en el trato con el cliente. Segundo, un personal cualificado y comprometido. Y, en tercer lugar, una estricta cultura de riesgos sin la que no se podría explicar la buena salud de la entidad.

En consecuencia, Bankinter está en condiciones de sacar el máximo provecho a oportunidades como la persistencia del crecimiento económico (aunque en tasas más bajas que en años anteriores), la digitalización de los clientes y la posibilidad de seguir creciendo orgánicamente, pese a la tendencia a la concentración que caracteriza al sector en España y en otros países de la Unión Europea.

Con este punto de partida, la estrategia de Bankinter para 2019 se concentró en medidas tendentes a facilitar el crecimiento en clientes, volúmenes y actividad; a buscar rentabilidad vía comisiones y servicios con margen relevante, y a implantar modelos más digitales y eficientes en materia de productividad comercial.

Entre las medidas desarrolladas figuraron el mantenimiento de la política de riesgos, la diferenciación en el servicio al cliente, una evolución constante de la oferta de productos, el aumento de la presencia del banco en segmentos poco penetrados, la consecución de mayores niveles de venta cruzada y el aprovechamiento de las inversiones tecnológicas.

Todo ello con el objetivo de preservar áreas en proceso de rentabilización (gestión de patrimonios a través de Banca Privada y Banca Personal y Banca de Empresas), potenciar otras que están en fase de crecimiento (Banca de Particulares, crédito al consumo, Banca de Inversión, Negocio Internacional) y desarrollar capacidades en el ámbito digital y de la explotación de datos.

El resultado de esta estrategia sobre las dos grandes áreas del banco fue el siguiente:

### Banca Comercial

Su producto estrella para ensanchar la base de clientes, la Cuenta Nómina, continuó revelándose como una herramienta fundamental. Cuarenta de cada cien captaciones se debieron a ella, y de lo que se trata ahora es de ampliar cada vez más la vinculación de los nuevos clientes con tarjetas de crédito, préstamos personales, hipotecas, fondo de inversión, domiciliaciones, entre otros productos.

La Cuenta Nómina, junto con el control y gestión de la retención, hicieron posible que el número de clientes activos de Banca de Particulares creciera hasta los 373.617. En este segmento, la clave radica en fomentar el trasvase a otros con más potencial de venta de servicios de valor añadido (Banca Personal y Banca Privada), que pueden proporcionar mayores ingresos en concepto de comisiones.

Banca Personal continuó dando pasos adelante en la digitalización de la gestión comercial, lo que contribuyó a que la cartera de créditos hipotecarios se incrementara ligeramente, pese al retroceso experimentado por el conjunto del sector.

En Banca Privada, la estrategia de diferenciación puesta en marcha por Bankinter, que incluye vehículos de inversión alternativos, aportó 2.000 millones de euros de patrimonio neto nuevo y elevó el patrimonio gestionado 40.400 millones.

La diversificación de la base de clientes, con especial hincapié en la atracción de jóvenes, se buscó con el lanzamiento de Bk, una línea de negocios que les ofrece un servicio global (ahorro, financiación e inversión), y con la compra de EVO Banco, entidad muy orientada a la operativa digital.

### Banca de Empresas

La cartera de inversión alcanzó los 25.500 millones de euros sin perjuicio de los márgenes, que se mantuvieron gracias a la buena gestión de las comisiones, cuyo crecimiento fue de dos dígitos. Para ello resulta esencial llevar al ánimo de los clientes que el precio pagado es acorde con la calidad del servicio.

La reorganización y potenciación de los equipos especializados, en pro de una mayor eficiencia, explica que el negocio de Banca Internacional experimentara un avance en su margen bruto del 7% respecto a 2018, propiciado también por la intensificación de los acuerdos de colaboración con grandes bancos mundiales.

Otro tanto ocurrió con Banca Corporativa, donde se implantó un nuevo modelo de gestión de carteras por tramos de facturación, a los que se asignan profesionales específicamente preparados. Mientras tanto, en Pymes y Medianas Empresa se hizo un esfuerzo para mejorar la calidad del servicio, que tuvo su impacto en los índices de satisfacción de los clientes.

Banca de Inversión, finalmente, perseveró en su actividad ordinaria de asesoramiento y financiación, con la incorporación de nuevos vehículos de inversión alternativa.

Cartera de inversión

25.500 M€

# Beneficios récord por séptimo año consecutivo



El Grupo Bankinter logró en 2019 un nuevo récord de beneficios, encadenando así siete años consecutivos de incremento de sus resultados, con una tasa anual de crecimiento compuesto entre 2012 y 2019 del 24%.

El beneficio neto del Grupo se situó en 550,7 millones de euros y el beneficio antes de impuestos, en 741,4 millones, lo que supone incrementos respecto al año anterior del 4,6% y el 2,8%, respectivamente.

Estos resultados incluyen los datos de EVO Banco y de Avantcard, cuya integración en las cuentas del Grupo se produjo el 31 de mayo. Excluyendo las cifras de estos negocios y el impacto de su integración, el beneficio antes de impuestos crece un 2,4%.

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) a finales de 2019 era del 13%, entre las más altas de la banca cotizada europea.

## Solvencia

La ratio de capital CET1 *fully loaded* cerró en el 11,61%, por encima de lo establecido para Bankinter por el BCE, que de nuevo será este año del 8,20%, después de que el regulador haya mantenido para el banco el mismo requerimiento mínimo de capital que en 2019.

En cuanto a la liquidez, el *gap* comercial (diferencia entre la inversión crediticia y los recursos captados de clientes) se redujo a 1.300 millones de euros, frente a los 3.700 millones de hace un año, con lo que la ratio de depósitos sobre créditos se sitúa en el 98,3%.

Solo hay previstos 800 millones de euros de vencimiento de emisiones mayoristas para 2020 y otros 1.000 millones para 2022, si bien Bankinter dispone de activos líquidos por valor de 13.400 millones de euros y una capacidad de emisión de cédulas de 6.000 millones.



## Márgenes

El negocio de clientes de Bankinter sigue estando en el origen de los buenos resultados obtenidos por el banco durante 2019, lo cual se refleja en el crecimiento de todos los márgenes de la cuenta.

- El margen de intereses alcanzó a 31 de diciembre los 1.190,6 millones de euros, un 8,8% más que hace un año. Sin tener en cuenta la aportación de EVO Banco y Avantcard, el crecimiento es del 5,1%.
- El margen de clientes alcanzó el 2,01%, mejorando en nueve puntos básicos el de 2018.
- El margen bruto fue de 2.054,7 millones de euros, un 5,9% más que en el ejercicio anterior, con unos ingresos netos por comisiones de 479,5 millones (+6,6%). Sin contar EVO Banco, el crecimiento del margen bruto es del 3,4%.
- El margen de explotación concluyó 2019 con 977,5 millones de euros, un 4,4% por encima del dato de hace un año y un 7,9% más sin tener en cuenta EVO Banco. Los costes operativos se incrementaron un 7,2%, debido en gran medida a la integración de los negocios adquiridos, si bien en el caso de la actividad bancaria (España y Portugal) apenas crecieron un 0,2%.

Con todo ello, la ratio de eficiencia de la actividad bancaria cerró en el 47,4% (el 45,3% sin tener en cuenta EVO Banco).

## Balance

- Los activos totales del Grupo sumaban 83.732,3 millones de euros a finales de 2019, un 9,5% más que en 2018, contando con el negocio de EVO Banco y Avantcard.
- El total de la inversión crediticia a clientes alcanzó los 60.411 millones de euros, un 8,9% superior al año anterior. Excluyendo EVO Banco y atendiendo únicamente al negocio en España, el crecimiento de la inversión crediticia asciende un 5%, que se compara muy favorablemente respecto al sector (-1% hasta diciembre, según el Banco de España).
- Los recursos minoristas de clientes cerraron en 57.814,6 millones de euros (+14,3%), con un alza solo en España (y sin tener en cuenta EVO Banco) del 7%, por encima de la media sectorial. En los recursos gestionados fuera de balance, el crecimiento fue del 13,7%.

## Líneas de negocio

El negocio de clientes de Bankinter mantiene todo su potencial y sigue siendo el principal generador de los ingresos del Grupo, con las líneas puramente bancarias creciendo a un mayor ritmo que el negocio asegurador. Estos fueron los principales resultados

**Banca de Empresas.** Tuvo un año positivo, con una cartera de inversión que llegó hasta los 25.500 millones de euros. Si atendemos solo al negocio de España, la cartera de crédito a empresas fue de 23.800 millones, un 5,1% más que al cierre de 2018, pese a que el sector volvió decrecer, en este caso un 2,7% (con datos a noviembre).

- Dentro de Banca de Empresas, fueron tres los negocios especialmente dinámicos: Banca Internacional, con un margen bruto que creció un 7%; el Negocio Transaccional, del que se derivaron unos ingresos por comisiones superiores en un 14%, y Banca de Inversión, que desde noviembre de 2019 opera bajo la nueva marca de Bankinter Investment y que disparó los ingresos por comisiones un 52% en el año y un 22% el margen bruto.



**Banca Comercial.** La línea de negocio de personas físicas también firmó un ejercicio satisfactorio, que ha llevado a que, por primera vez, su aportación al margen bruto del Grupo iguale a la de Banca de Empresas: un 28%.

- La principal palanca de este negocio fue Banca Privada, con un patrimonio gestionado que llegó a los 40.400 millones de euros, un 13% más que hace un año, con una tasa de crecimiento anual compuesta del 7% entre 2014 y 2019.
- En el segmento de Banca Personal el patrimonio gestionado creció un 9%, hasta los 23.700 millones de euros.

**Línea Directa Aseguradora.** Cerró el ejercicio con 3,16 millones de riesgos asegurados (+5%), con un 3,6% más en pólizas de Motor y un mayor crecimiento (del 9,6%) en Hogar. Las primas emitidas sumaron 891,3 millones de euros, un 4,5% más que el año anterior. El ratio combinado de Línea Directa se situó en el 87,9%; su ROE, en el 33%, y el ratio de solvencia de la compañía, en el 211%.

**Bankinter Consumer Finance.** Superó al cierre del ejercicio los 1,4 millones de clientes, un 8% más que hace un año. La cartera de inversión alcanzó los 2.400 millones de euros, con un crecimiento del 21%, y un volumen de nuevos préstamos de 917 millones de euros, que son un 45% más que los firmados en 2018. La mora se situaba en el 5,7%.

**Bankinter Portugal.** Hizo otro año brillante, que se concretó en un beneficio antes de impuestos de 66 millones de euros, frente a los 60 millones de 2018. El negocio de clientes mantuvo un ritmo muy positivo a lo largo del año, con un crecimiento de la cartera de inversión del 13%, con especial incidencia en la inversión de empresas, que se incrementó un 26%. También aumentaron significativamente los recursos (+76%), y los recursos gestionados fuera de balance (+12%).

**EVO Banco y Avantcard.** Pese a su reciente integración en el perímetro del banco, ya reflejan positivos crecimientos de la actividad. Desde junio a diciembre, EVO captó 50.000 nuevos clientes y una nueva producción hipotecaria por valor de 85 millones de euros. Avantcard experimentó un fuerte crecimiento anual en su cartera de inversión: un 23%.

## Productos

- Cabe destacar el volumen alcanzado en la cartera de cuentas nómina, que llegó a los 10.436 millones de euros (+25%), lo que demuestra la consolidación y el liderazgo de este producto en el mercado español.
- La nueva producción hipotecaria sumó 2.956 millones de euros, un 17% más que la producción de 2018, con un 38% de las hipotecas suscritas a tipo fijo.

## Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

<b>ACTIVO</b>	<b>31-12-2019</b>	<b>31-12-2018(*)</b>
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>6.407.046</b>	<b>5.503.428</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>3.848.150</b>	<b>5.162.908</b>
Derivados	314.215	432.233
Instrumentos de patrimonio	263.269	107.024
Valores representativos de deuda	1.309.400	2.623.615
Préstamos y anticipos	1.961.266	2.000.036
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	1.688.819	2.000.036
Clientela	272.447	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	668.485	1.309.138
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>130.303</b>	<b>129.178</b>
Instrumentos de patrimonio	116.805	89.880
Valores representativos de deuda	13.498	39.298
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Valores representativos de deuda	-	-
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>5.340.159</b>	<b>4.839.963</b>
Instrumentos de patrimonio	106.288	78.463
Valores representativos de deuda	5.233.871	4.761.500
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	406.692	1.171.852
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>65.670.760</b>	<b>58.844.761</b>
Valores representativos de deuda	4.850.360	3.100.712
Préstamos y anticipos	60.820.400	55.744.049

Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	1.649.634	481.860
Clientela	59.170.766	55.262.189
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.335.245	1.231.566
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>202.118</b>	<b>170.197</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>107.439</b>	<b>11.010</b>
<b>Inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>140.875</b>	<b>110.563</b>
Negocios conjuntos	47.734	37.678
Asociadas	93.141	72.885
<b>Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>12.108</b>	<b>9.134</b>
<b>Activos tangibles</b>	<b>600.654</b>	<b>473.411</b>
Inmovilizado material	533.956	405.925
De uso propio	509.658	376.949
Cedido en arrendamiento operativo	24.298	28.976
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	66.698	67.486
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	66.698	67.486
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	-	-
<b>Activos intangibles</b>	<b>391.936</b>	<b>294.077</b>
Fondo de comercio	164.113	164.113
Otros activos intangibles	227.823	129.964
<b>Activos por impuestos</b>	<b>470.032</b>	<b>547.502</b>
Activos por impuestos corrientes	178.130	255.640
Activos por impuestos diferidos	291.902	291.862
<b>Otros activos</b>	<b>217.848</b>	<b>209.248</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-
Existencias	-	-
Resto de los otros activos	217.848	209.248
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>192.917</b>	<b>196.159</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>83.732.345</b>	<b>76.501.539</b>

(\*)Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

## Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>31-12-2019</b>	<b>31-12-2018(*)</b>
<b>PASIVO</b>	<b>78.932.381</b>	<b>72.015.687</b>
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>2.823.849</b>	<b>3.798.092</b>
Derivados	387.041	499.813
Posiciones cortas	865.012	1.833.893
Depósitos	1.571.796	1.464.386
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	77.521	173.870
Clientela	1.494.275	1.290.516
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pro memoria: pasivos subordinados	-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>73.970.770</b>	<b>66.361.761</b>
Depósitos	64.641.613	56.925.312
Bancos centrales	7.336.682	6.506.663
Entidades de crédito	1.377.447	1.950.146
Clientela	55.927.484	48.468.503
Valores representativos de deuda emitidos	7.688.413	7.772.126
Otros pasivos financieros	1.640.744	1.664.323
Pro memoria: pasivos subordinados	855.589	1.158.791
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>265.394</b>	<b>86.845</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>40.022</b>	<b>19.748</b>
<b>Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>750.267</b>	<b>749.563</b>

<b>Provisiones</b>	<b>382.733</b>	<b>301.925</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	3.832	807
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	75.233	97.752
Compromisos y garantías concedidos	14.137	18.575
Restantes provisiones	289.531	184.791
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>421.254</b>	<b>425.515</b>
Pasivos por impuestos corrientes	206.012	220.581
Pasivos por impuestos diferidos	215.242	204.934
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>278.092</b>	<b>272.238</b>
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>78.932.381</b>	<b>72.015.687</b>

(\*)Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

## Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2019	31-12-2018(*)
<b>Fondos propios</b>	<b>4.612.343</b>	<b>4.344.186</b>
<b>Capital</b>	<b>269.660</b>	<b>269.660</b>
a)Capital desembolsado	269.660	269.660
b)Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro memoria: capital no exigido	-	-
<b>Prima de emisión</b>	<b>1.184.265</b>	<b>1.184.265</b>
<b>Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
a)Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
b)Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
<b>Otros elementos de patrimonio neto</b>	<b>12.567</b>	<b>18.151</b>
<b>Ganancias acumuladas</b>	<b>2.762.882</b>	<b>2.523.867</b>
<b>Reservas de revalorización</b>	<b>4.716</b>	<b>7.425</b>
<b>Otras reservas</b>	<b>4.252</b>	<b>(10.907)</b>
<b>Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>4.252</b>	<b>(10.907)</b>
<b>Otras</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>(-) Acciones propias</b>	<b>(1.222)</b>	<b>(693)</b>
<b>Resultado atribuible a los propietarios de la dominante</b>	<b>550.665</b>	<b>526.398</b>
<b>(-) Dividendos a cuenta</b>	<b>(175.442)</b>	<b>(173.980)</b>
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>187.621</b>	<b>141.666</b>

<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>(1.897)</b>	<b>(7.586)</b>
a)Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(4.617)	(1.456)
b)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
c)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.720	(6.130)
e)Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-	-
f)Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>189.518</b>	<b>149.252</b>
a)Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
b)Conversión de divisas	-	-
c)Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	28	108
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	183.952	146.502
e)Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
f)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
g)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	5.538	2.642
<b>Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otro resultado global acumulado	-	-
Otras partidas	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>4.799.964</b>	<b>4.485.852</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>83.732.345</b>	<b>76.501.539</b>
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
Compromisos de préstamo concedidos	14.263.210	13.023.015
Garantías financieras concedidas	1.748.165	1.612.459
Otros compromisos concedidos	5.386.593	4.509.690

(\*)Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

## Grupo Bankinter. Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

	(Debe)/Haber 31-12-2019	(Debe)/Haber 31-12-2018(*)
Ingresos por intereses	1.391.590	1.320.454
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	111.520	130.485
Activos financieros a coste amortizado	1.254.588	1.110.902
Restantes ingresos por intereses	25.482	79.067
Gastos por intereses	(200.947)	(226.173)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>	<b>1.190.643</b>	<b>1.094.281</b>
Ingresos por dividendos	12.257	12.584
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	30.601	27.984
Ingresos por comisiones	593.763	556.492
Gastos por comisiones	(114.274)	(106.812)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	39.079	38.294
Activos financieros a coste amortizado	5.516	2.509
Restantes activos y pasivos financieros	33.563	35.785
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	22.777	12.679
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	22.777	12.679
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	7.072	(3.137)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	7.072	(3.137)
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	27	(71)
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	(1.081)	5.051
Otros ingresos de explotación	47.841	47.403
Otros gastos de explotación	(147.728)	(134.820)
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	882.715	839.602
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(508.989)	(449.697)
<b>B) MARGEN BRUTO</b>	<b>2.054.703</b>	<b>1.939.833</b>
Gastos de administración	(996.290)	(941.602)
a) Gastos de personal	(582.923)	(537.651)
b) Otros gastos de administración	(413.367)	(403.951)
Amortización	(80.943)	(61.794)
Provisiones o reversión de provisiones	(143.861)	(143.579)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor y ganancias o pérdidas por modificaciones de flujos de caja de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(138.960)	(62.971)
a) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(994)	211
b) Activos financieros a coste amortizado	(137.966)	(63.182)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(112)	-
Activos tangibles	(112)	-
Activos intangibles	-	-
Otros	-	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	327	1.349
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	62.071	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(15.530)	(10.143)
<b>C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>741.405</b>	<b>721.093</b>
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(190.740)	(194.695)
<b>D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>550.665</b>	<b>526.398</b>
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
<b>E) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>550.665</b>	<b>526.398</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	550.665	526.398
<b>BENEFICIO POR ACCION:</b>		
Básico	0,61	0,57
Diluido	0,60	0,57

(\*)Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

## Grupo Bankinter. Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018(*)
<b>A) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>550.665</b>	<b>526.398</b>
<b>B) OTRO RESULTADO GLOBAL</b>	<b>45.954</b>	<b>(122.114)</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>5.688</b>	<b>(9.463)</b>
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(4.488)	(2.096)
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
c) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	11.792	(10.658)
e) Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
f) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
g) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
h) Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
i) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(1.617)	3.291
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>40.267</b>	<b>(112.651)</b>
<b>a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>b) Conversión de divisas</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]</b>	<b>(114)</b>	<b>(1.731)</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(114)	(1.731)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>d) Instrumentos de cobertura [elementos no designados]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>e) Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>52.166</b>	<b>(153.623)</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	81.798	(118.449)
Transferido a resultados	(29.631)	(35.174)
Otras reclasificaciones	-	-
<b>f) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>g) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>2.897</b>	<b>(2.323)</b>
<b>h) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas</b>	<b>(14.683)</b>	<b>45.026</b>
<b>C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>596.619</b>	<b>404.284</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	596.619	404.284

(\*)Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

## Grupo Bankinter. Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre 2019 y 2018 (Miles de euros)

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras (-) reservas	Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses Minoritarios Otro resultado global acumulado	Otros partidas	Total
<b>Saldo de cierre 31-12-2018</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>18.151</b>	<b>2.523.867</b>	<b>7.425</b>	<b>(10.907)</b>	<b>(693)</b>	<b>526.398</b>	<b>(173.980)</b>	<b>141.666</b>	-	-	<b>4.485.852</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura 01-01-2019</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>18.151</b>	<b>2.523.867</b>	<b>7.425</b>	<b>(10.907)</b>	<b>(693)</b>	<b>526.398</b>	<b>(173.980)</b>	<b>141.666</b>	-	-	<b>4.485.852</b>
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	550.665	-	45.955	-	-	596.620
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	-	-	-	<b>(5.584)</b>	<b>239.015</b>	<b>(2.709)</b>	<b>15.159</b>	<b>(529)</b>	<b>(526.398)</b>	<b>(1.462)</b>	-	-	-	<b>(282.507)</b>
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(264.661)	-	-	-	(264.661)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(295)	-	(52.907)	-	-	-	-	-	-	(53.202)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	52.378	-	-	-	-	-	-	52.378
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	263.199	-	-	-	(526.398)	263.199	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(5.584)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.584)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	(23.889)	(2.709)	15.159	-	-	-	-	-	-	(11.439)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre 31-12-2019</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>12.567</b>	<b>2.762.882</b>	<b>4.716</b>	<b>4.252</b>	<b>(1.222)</b>	<b>550.665</b>	<b>(175.442)</b>	<b>187.621</b>	-	-	<b>4.799.964</b>

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras (-) reservas	Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses Minoritarios Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
<b>Saldo de cierre 31-12-2017(*)</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>10.161</b>	<b>2.445.819</b>	<b>15.312</b>	<b>(6.815)</b>	<b>(813)</b>	<b>495.207</b>	<b>(163.177)</b>	<b>107.521</b>	-	-	<b>4.357.140</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	(172.032)	-	-	-	-	-	156.259	-	-	(15.773)
<b>Saldo de apertura 01-01-2018</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>10.161</b>	<b>2.273.787</b>	<b>15.312</b>	<b>(6.815)</b>	<b>(813)</b>	<b>495.207</b>	<b>(163.177)</b>	<b>263.780</b>	-	-	<b>4.341.367</b>
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	526.398	-	(122.114)	-	-	404.284
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	-	-	-	<b>7.990</b>	<b>250.080</b>	<b>(7.887)</b>	<b>(4.092)</b>	<b>120</b>	<b>(495.207)</b>	<b>(10.803)</b>	-	-	-	<b>(259.799)</b>
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(258.406)	-	-	-	(258.406)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(508)	-	(83.575)	-	-	-	-	-	-	(84.083)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	83.695	-	-	-	-	-	-	83.695
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	247.603	-	-	-	(495.207)	247.603	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	7.990	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.990
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	2.984	(7.887)	(4.092)	-	-	-	-	-	-	(8.995)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre 31-12-2018(*)</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>18.151</b>	<b>2.523.867</b>	<b>7.425</b>	<b>(10.907)</b>	<b>(693)</b>	<b>526.398</b>	<b>(173.980)</b>	<b>141.666</b>	-	-	<b>4.485.852</b>

(\*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

## Grupo Bankinter. Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

	31/12/2019	31/12/2018(*)
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>156.475</b>	<b>175.726</b>
Resultado del ejercicio	550.665	526.398
<b>Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>	<b>517.189</b>	<b>532.511</b>
Amortización	80.943	61.794
Otros ajustes	436.245	470.717
<b>Aumento/disminución neto de los activos de explotación</b>	<b>4.454.544</b>	<b>5.465.906</b>
Activos financieros mantenidos para negociar	(1.315.248)	2.428.209
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(587)	15.804
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	366.277	(607.128)
Activos financieros a coste amortizado	5.439.202	3.711.939
Otros activos de explotación	(35.099)	(82.918)
<b>Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación</b>	<b>3.668.701</b>	<b>4.677.952</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(974.244)	1.804.902
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	4.584.167	2.974.587
Otros pasivos de explotación	58.777	(101.537)
<b>Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias</b>	<b>(125.535)</b>	<b>(95.229)</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>1.309.581</b>	<b>(8.791)</b>
<b>Pagos</b>	<b>(352.621)</b>	<b>(107.102)</b>
Activos tangibles	(57.699)	(19.725)
Activos intangibles	(87.578)	(69.347)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	(18.030)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	(207.344)	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
<b>Cobros</b>	<b>1.662.202</b>	<b>98.311</b>
Activos tangibles	10.994	10.865
Activos intangibles	-	282
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	517	18.153
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	91.950	69.010
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	1.558.741	-
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>(562.438)</b>	<b>(258.287)</b>
<b>Pagos</b>	<b>(614.816)</b>	<b>(341.982)</b>
Dividendos	(264.661)	(258.406)
Pasivos subordinados	(297.250)	-
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(52.905)	(83.576)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
<b>Cobros</b>	<b>52.378</b>	<b>83.695</b>
Pasivos subordinados	-	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	52.378	83.695
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
<b>D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>	<b>903.618</b>	<b>(91.352)</b>
<b>F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO</b>	<b>5.503.428</b>	<b>5.594.779</b>
<b>G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>6.407.046</b>	<b>5.503.428</b>

(\*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

# Un año bursátil de menos a más



Tras un difícil 2018, la Bolsa española logró avances importantes en 2019, pese al entorno económico, la situación de la política monetaria y del comercio internacional y la pérdida de tracción de algunos mercados emergentes. Aunque el Ibex 35 subió en 2019 casi un 12%, el sector financiero fue uno de los más afectados por la alta volatilidad, con un buen número de valores bancarios en negativo. La media de los bancos cotizados españoles se situó un 10% por debajo del año anterior al cierre del ejercicio.

En este difícil contexto, la acción de Bankinter S.A. tuvo un comportamiento aceptable: su cotización se redujo un 7%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 5.871 millones de euros. Incluyendo la rentabilidad por dividendo, la rentabilidad para el accionista fue del -3%, dato que, a pesar de ser negativo, se compara muy favorablemente con el entorno sectorial.

Bankinter mantiene una de las mejores trayectorias de la banca europea en los mercados de valores durante los últimos tres, cinco y diez años, lo que demuestra la confianza de los inversores en su modelo de negocio y gestión. Desde finales de 2009, la acción se ha revalorizado un 42%, mientras que en el mismo periodo el Ibex bajaba

un 13% y el STOXX Europe 600 Banks se anotaba unas pérdidas del 35%.

## Capital social

Al cierre de 2019, el capital social de Bankinter SA estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas ellas se encuentran representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

El número de accionistas era de 55.358 a 31 de diciembre. Un 55% del capital estaba en manos de residentes y el restante 45% pertenecía a no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación superior al 5% se detallan en el cuadro adjunto.

Los datos más significativos de la acción de Bankinter en 2019 se describen en las siguientes tablas:

#### Accionistas con una participación significativa. 31/12/2019

Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	205.687.428	22,88
Corporación Masaveu, S.A.*	44.959.730	5,00

#### Estructura de accionistas por número de acciones

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	16.437	29,69	243.208	0,03
De 101 a 1.000 acciones	17.595	31,78	8.671.456	0,96
De 1.001 a 10.000 acciones	17.789	32,14	59.204.245	6,59
De 10.001 a 100.000 acciones	3.242	5,86	76.113.605	8,47
Más de 100.000 acciones	295	0,53	754.633.640	83,95
<b>Total</b>	<b>55.358</b>		<b>898.866.154</b>	

#### Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	54.593	98,62	494.084.390	54,97
No residentes	765	1,38	404.781.764	45,03
<b>Total</b>	<b>55.358</b>		<b>898.866.154</b>	

#### Datos por acción del período, a 31/12/2019 (euros)

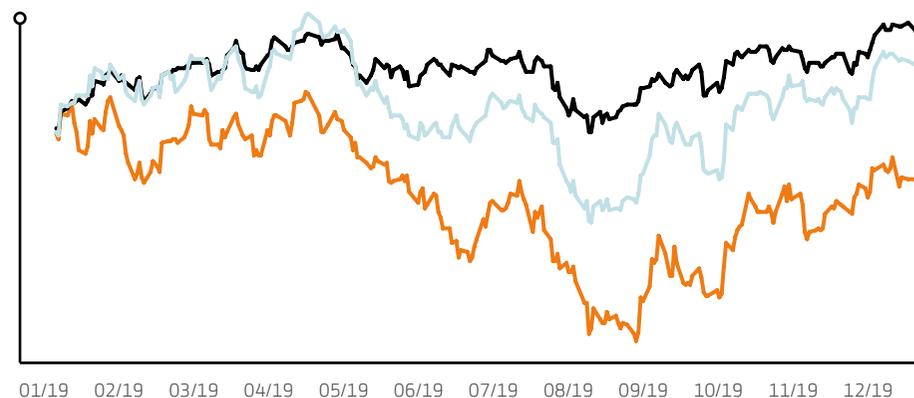
Beneficio por acción	0,60
Dividendo por acción	0,29
Valor teórico contable por acción	5,34
Cotización al inicio del año	7,02
Cotización mínima intradía	5,14
Cotización máxima intradía	7,48
Cotización última	6,53
Revalorización últimos 12 meses (%)	-6,93

#### Ratios bursátiles a 31/12/2019

Precio/Valor teórico contable (veces)	1,22
PER (precio/beneficio, veces)	10,66
Rentabilidad por dividendo (%)	4,51
Número de accionistas	55.358
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	404.781.764
Contratación media diaria (número de acciones)	2.635.374
Contratación media diaria (miles de €)	16.798

**Capitalización bursátil (miles de €) 5.871.394**

#### Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-18 base 100)



● IBEX35  
● Bankinter  
● Eurostoxx Banca (Sx7P)

(\*) Este porcentaje de capital social de Bankinter titularidad de Corporación Masaveu forma parte de los derechos de voto indirectos que el consejero de Bankinter, D. Fernando Masaveu posee sobre el capital social de la entidad. D. Fernando Masaveu posee un 5,29% de los derechos de voto del capital social de Bankinter, de forma directa e indirecta.



## Política de dividendos

Bankinter mantuvo en 2019 su política de dividendos, tradicionalmente en efectivo y con pagos trimestrales, gracias a la buena evolución del negocio y a su elevada solvencia, que han permitido consolidar en los últimos años un buen nivel de payout (porcentaje del beneficio dedicado a dividendos), siempre respetando las recomendaciones de los reguladores para la adecuada preservación del capital de los bancos.

En 2019, como en años anteriores, se repartieron cuatro dividendos en efectivo: uno complementario del ejercicio 2018 y tres a cuenta del ejercicio 2019 que equivalían aproximadamente al 50% del beneficio ordinario obtenido en los tres primeros trimestres. El cuarto y complementario a pagar contra los resultados completos del año se aprobará en la Junta General de Accionistas de 2020.

La distribución de dividendos de 2019 en la fecha de publicación de este informe es la siguiente:

## American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2019 tenía en circulación 120127 ADRs. Con ello se permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras en un producto denominado en dólares y con pago de dividendos en su propia divisa.

### Distribución de dividendos

fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
jun-19	0,06669205	898.866.154	150.000	898.716.154	59.937.223	2019
sept-19	0,06371962	898.866.154	150.000	898.716.154	57.265.852	2019
dic-19	0,06480177	898.866.154	150.000	898.716.154	58.238.398	2019
<b>Total</b>	<b>0,19521344</b>				<b>175.441.473</b>	

# Ustedes son nuestra prioridad



El programa 'Usted Primero', que utiliza medios físicos y electrónicos para sus fines, permite desde hace años que noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o los Hechos Relevantes que sobre la entidad se publican en la CNMV lleguen a los accionistas de Bankinter antes que a nadie.

La Oficina del Accionista, además, resuelve las propuestas y las aclaraciones que se le solicitan sobre la cotización actual o histórica de la acción, los importes y fechas de pago de dividendos, los contenidos de la memoria corporativa o los detalles de la Junta General.

Otras dos misiones fundamentales de la Oficina son: informar internamente y a los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial y velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores que deben observar los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

Tras culminar con éxito los trabajos derivados de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores en España, el banco opera en armonía con el resto de los mercados europeos en relación con los procesos de contratación y reporting.

## Junta General 2019

Tuvo lugar el 21 de marzo de 2019. El quórum de participación fue del 70,55%, en línea con los de años anteriores y con el promedio de las empresas del Ibex 35. En la Junta se aprobó al pago de un dividendo complementario de 0,09927 euros brutos por acción. La remuneración total correspondiente al ejercicio de 2019 se elevó así a 0,29449 euros por acción.

# Transparencia, compromiso y eficiencia



El área de Relación con los Inversores se rige por los principios de igualdad, fluidez y transparencia, exigidos por los reguladores. Su principal compromiso es facilitar información relevante sobre la evolución del negocio y de las diferentes actividades de Bankinter. Las acciones conducentes a cumplirlo son, entre otras, las siguientes:

- Cada trimestre (en enero, abril, julio y octubre) se presentan los resultados del Grupo a través de webcast y teleconferencia. Suelen conectarse entre 100 y 170 analistas financieros y gestores e inversores institucionales internacionales.
- Miembros del área asisten a conferencias, seminarios o encuentros que convocan las principales sociedades de bolsa y bancos de inversión, nacionales e internacionales, y en diferentes países (normalmente, Estados Unidos y Europa). Gracias a ello es posible mantener contactos directos o reuniones con distintos grupos de interés (inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados).
- Se celebran unas 300 reuniones al año en la sede de Bankinter con inversores institucionales y analistas cualificados, ya sea en sesiones individuales o en grupos reducidos, organizadas por brokers y cada vez más por los departamentos de corporate access de las instituciones.
- Para visitar inversores y potenciales inversores en las grandes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Roma, Fráncfort, Zúrich, Ginebra, Copenhague, Helsinki, Estocolmo) se celebran numerosos road shows. Entre los asuntos habitualmente tratados en ellos figuran: las perspectivas económicas y políticas de España, el marco regulatorio europeo y la situación del mercado inmobiliario local.

A 31 de diciembre 2019, el banco tenía el 45% de sus acciones en manos de inversores no residentes y mayoritariamente institucionales. Con vistas a ampliar la base geográfica accionarial, Bankinter explora permanentemente nuevos mercados, como la Costa Oeste americana o Canadá.

## Sostenibilidad

El área de Relación con Inversores mantiene una relación constante y necesaria, junto con el área de Sostenibilidad y la Asesoría Jurídica, en el flujo de información que el banco mantiene con las diferentes agencias especializadas en sostenibilidad. Se pretende responder así a la creciente demanda y sensibilidad de los inversores internacionales hacia materias como el buen gobierno corporativo, la protección del medio ambiente o el respeto a las cuestiones sociales en todas nuestras actuaciones.

Estas agencias y los denominados proxy advisors (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre las decisiones en las Juntas de Accionistas) elaboran rankings, informes e índices. Bankinter siempre aparece en ellos como una de las empresas más sostenibles de nuestro mercado.

Como un reconocimiento más a su buena gestión de la sostenibilidad, el banco fue incluido en 2019, por segundo año consecutivo, en el índice mundial Dow Jones Sustainability Index. El mérito para Bankinter es doble, porque la mayoría de las entidades que lo componen cuentan, por su tamaño, con presupuestos muy superiores.

Por otra parte, con este reconocimiento también se evidencia que el tamaño de una organización no es un factor determinante para que pueda mostrar una buena gobernanza, y una excelente gestión social y ambiental.

Los aspectos más valorados en Bankinter, como es ya tradicional, fueron la estabilidad financiera, la gestión de la relación con los clientes, las políticas y medidas anticorrupción, los indicadores de prácticas laborales y el desarrollo del capital humano, y la gestión social y medioambiental de la entidad.



Como un reconocimiento más a su buena gestión de la sostenibilidad, el banco fue incluido en 2019, por segundo año consecutivo, en el índice Mundial Dow Jones Sustainability Index.

# Solvencia certificada



La elevada capacidad de Bankinter para mejorar los ratios financieros más relevantes de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad volvió a quedar de manifiesto en 2019. Así lo demuestran las calificaciones de rating o perspectiva que le aplicaron S&P Global y Moody's, dos de las más importantes agencias de calificación del mundo. Un buen rating facilita los costes de captación de pasivo y financiación en los mercados y preserva la posición de privilegio que tiene el banco en relación con su tamaño.

Por orden cronológico, las novedades en materia de rating durante 2019 fueron:

- En julio, Moody's Ratings Limited elevó un escalón la nota crediticia de emisor a largo plazo, desde Baa2 hasta Baa1, manteniendo el rating a corto plazo en P-2 y fijando la perspectiva de ambas calificaciones en 'estable'.
- En diciembre, S&P Global Ratings ratificó el rating emisor a largo plazo en BBB+, así como el rating a corto plazo en A-2, a la vez que rebajaba la perspectiva de 'estable' a 'negativa'.

# Niveles de capital holgados

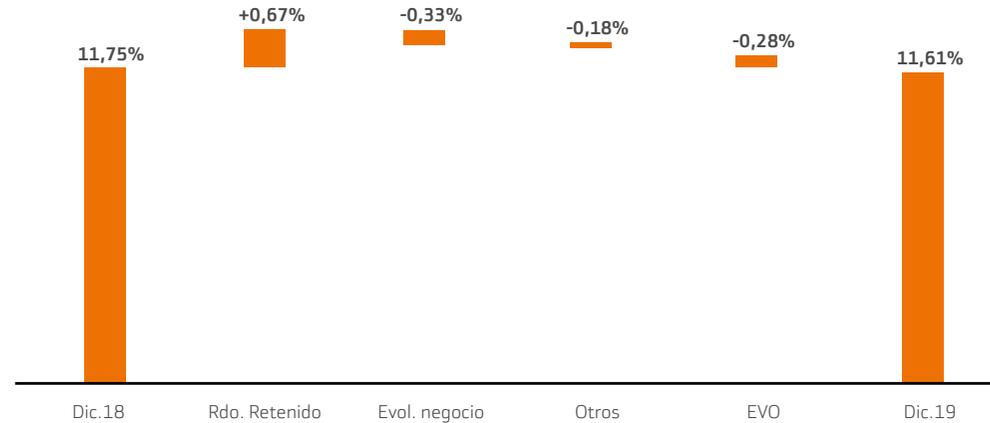
La gestión del capital de Bankinter, su modelo de negocio y su prudente política de riesgos le permiten operar con unos niveles de capital holgados, de alta calidad y que están muy por encima de los requerimientos de las autoridades reguladoras y supervisoras.

En 2019, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa de su capital para reforzar su posición en términos de solvencia y poder acometer la adquisición del Grupo EVO sin afectar de manera relevante a sus ratios de capital. Así, la ratio CET1 del Grupo (el cociente entre el capital Common Equity Tier 1 y los activos ponderados por riesgo) se situó a cierre del ejercicio en el 11,61%, 14 puntos básicos por debajo de la del ejercicio precedente, recuperando parte del impacto que supuso para el Grupo la incorporación de los balances del Grupo EVO que fue de -28 puntos básicos.

A lo largo del ejercicio las principales variaciones en la ratio de capital CET1 se derivaron de los siguientes factores:

- La generación orgánica de resultados, que un año más mejoraron respecto al ejercicio anterior y permitieron elevar el volumen de capital en 67 puntos básicos,

Variaciones en la ratio CET1



tras la distribución del 50% del beneficio después de impuestos en dividendos en efectivo.

- El crecimiento de los activos ponderados por riesgo de crédito, como consecuencia de la positiva evolución del negocio ordinario. Cabe destacar que el Banco Central Europeo autorizó la aplicación, a efectos de consumo de capital regulatorio, de un nuevo modelo interno

de riesgo de crédito para la cartera de muy grandes empresas, lo que supuso una reducción de los activos ponderados por riesgo asociados a dicha cartera. Por otra parte, el 1 de enero de 2019 entró en vigor la normativa NIIF6 sobre arrendamientos, que tuvo un impacto negativo en la solvencia del Grupo. Los activos ponderados por riesgo operacional también crecieron, debido a la mayor generación de ingresos.

- Otros aspectos, como la evolución de los mercados (que tiene consecuencias sobre las plusvalías latentes de la cartera de renta fija que se construye para gestionar el riesgo de tipo de interés) o las inversiones en tecnología tuvieron un impacto negativo en la ratio de capital de 19 puntos básicos.
- La adquisición del Grupo EVO, que se incorporó al balance consolidado del Grupo Bankinter, restó otros 28 puntos básicos.

## Nuevo requerimiento

En mayo Bankinter recibió la comunicación del Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés) que le ha sido fijado por la Junta Única de Resolución. Bankinter debe alcanzar a partir del 1 de julio de 2020 un colchón de instrumentos con capacidad de absorción de pérdidas que asciende al 8,52% del total de pasivos y fondos propios consolidados del Grupo, lo que se traduce en un 18,85% de los activos ponderados por riesgo calculados a cierre de 2017 (fecha de referencia). A lo largo del ejercicio, el Grupo siguió construyendo el colchón de pasivos elegibles para cumplir con el MREL. Además de la generación de capital y la gestión de su balance, Bankinter lanzó una emisión de 750 millones de deuda senior non preferred.

## Examen con buena nota

A finales de 2019, el Mecanismo Único de Supervisión, integrado en el Banco Central Europeo, comunicó a las entidades europeas el resultado del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP, por sus siglas en inglés), el examen que realiza la autoridad supervisora para determinar individualmente los requerimientos de capital mínimos con los que los bancos deben operar durante el ejercicio de 2020. Según los resultados del ejercicio, Bankinter ha de contar en 2020 con una ratio mínima de capital CET1 del 8,20%, la misma exigida para el año anterior. La ratio está compuesta por el 4,50% de capital que exige el denominado Pilar 1 de la normativa (el que establece el umbral mínimo para

todas las entidades), un 1,20% de Pilar 2 (resultado del juicio supervisor específico para el perfil de riesgo de cada banco) y un colchón de conservación de capital (CCB, por sus siglas en inglés) del 2,50%.

Un año más, los requerimientos mínimos de capital exigidos a Bankinter por parte del Supervisor son los más reducidos de los bancos españoles y están entre los más bajos de Europa. La entidad cumple de forma muy holgada (más de tres puntos porcentuales de diferencia) con las exigencias regulatorias y cuenta con una distancia entre sus niveles de CET1 y sus requerimientos regulatorios de las más elevadas de la banca española.

Si la comparación se realiza en términos de capital total, que además del CET1 incluye capital de menor calidad, la conclusión es igualmente favorable. El requerimiento del supervisor se sitúa en el 11,70%, mientras Bankinter registró a finales de 2019 una ratio del 13,94%.

## Libertad en el pago de dividendos

El cumplimiento holgado de los niveles de capital exigidos por el supervisor permite a Bankinter afianzar su posición en términos de solvencia y de calidad de sus activos, que es superior a la de las entidades comparables a nivel español y europeo. Además, y como consecuencia de ello, el banco puede decidir libremente sobre el pago de dividendos, de la retribución variable o de los cupones de instrumentos híbridos, como las emisiones de Additional Tier 1 (AT1).



# NEGOCIOS

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019



# Banca Comercial ya es el primer contribuyente al margen bruto

La Cuenta Nómina fue un año más el producto estrella, por su ritmo de crecimiento y su capacidad para captar clientes.

La ralentización económica, los tipos de interés negativos y la incertidumbre geopolítica configuraron en 2019 un entorno complicado para Banca Comercial, la línea de negocio de Bankinter orientada a las personas físicas. Además, la pérdida de confianza de los inversores tras la fuerte caída de las bolsas en 2018, fue un freno en los primeros meses del año, si bien a lo largo del ejercicio ese recelo se fue disipando en paralelo a la recuperación de los mercados. Otro elemento de distorsión fue la entrada en vigor en junio de la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario, que modificó sustancialmente los procedimientos y las condiciones de concesión de las hipotecas, lo cual provocó un parón de la actividad en los meses de verano.

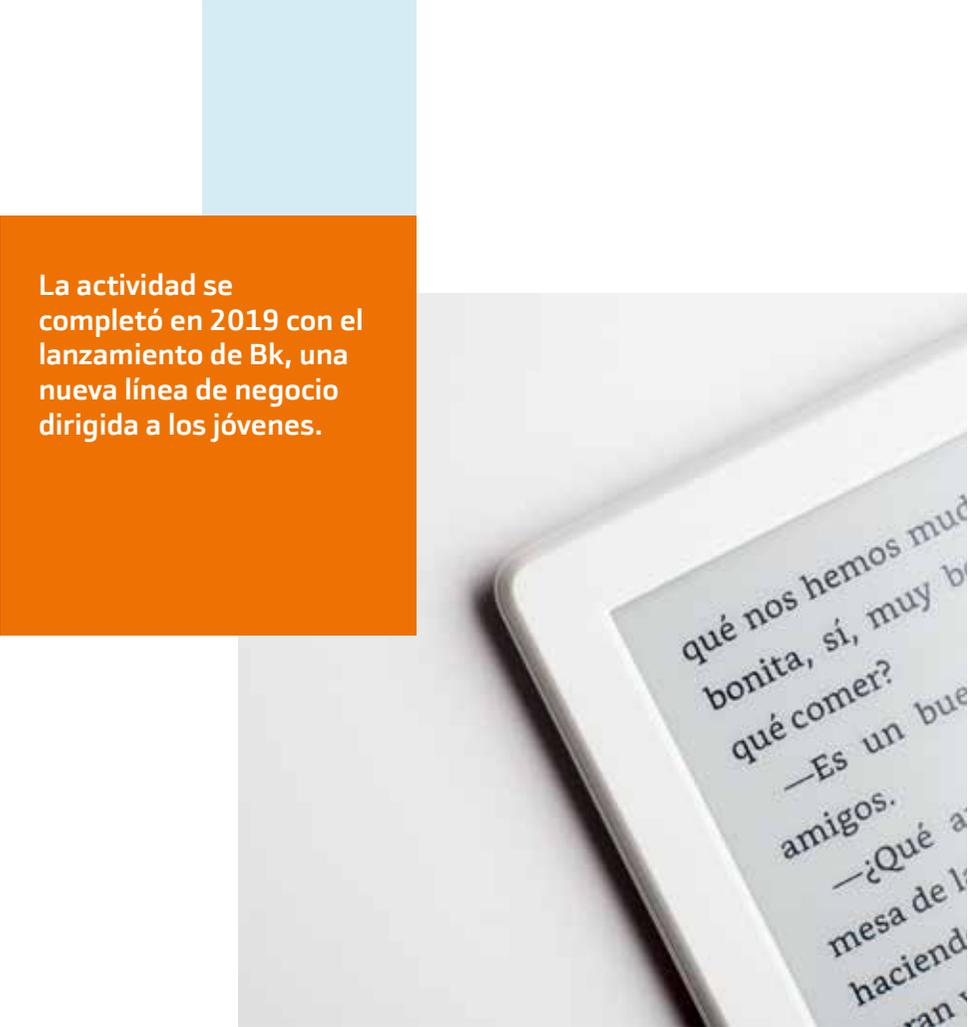
En ese contexto poco favorable, los ingresos y la rentabilidad de Banca Comercial evolucionaron positivamente y la línea de negocio se convirtió al final del ejercicio en el primer contribuyente al margen bruto del Grupo Bankinter.

Una parte importante de ese progreso es atribuible al éxito de la Cuenta Nómina, que fue un año más el producto estrella, gracias a su ritmo de crecimiento superando los 10.000 millones de euros) y a su capacidad de

tracción sobre el negocio de personas físicas. 40 de cada 100 captaciones de clientes de la entidad proceden de la Cuenta Nómina, que al contrario que otras ofertas ha mantenido sus ventajas desde su lanzamiento en 2012, consolidándose como un producto líder en el mercado. El objetivo es que Bankinter sea el primer banco para todos los clientes de la Cuenta Nómina, ampliando su vinculación a hipotecas, préstamos personales y tarjetas de crédito, entre otros productos.

El ejercicio fue también satisfactorio en el terreno de las hipotecas, pese a las dificultades que entrañó la entrada en vigor de la nueva ley. La nueva producción hipotecaria aumentó un 17%, hasta 2.956 millones de euros, con un destacado 6,39% de cuota de mercado en importe a cierre de noviembre. Otro rasgo característico del año fue el incremento de la firma de hipotecas a tipo fijo, que representó alrededor de la tercera parte de las nuevas operaciones. En términos de stock, la cartera de hipotecas creció en contraste con la tendencia decreciente del conjunto del sector.

En el desglose por tipo de clientes, el área de Banca Privada (que incluye los que tienen un patrimonio líquido superior a un millón de euros) registró un ritmo significativo de



La actividad se completó en 2019 con el lanzamiento de Bk, una nueva línea de negocio dirigida a los jóvenes.

crecimiento, tanto en términos de patrimonio neto nuevo (más de 2.000 millones) como en patrimonio gestionado (más de 40.000 millones de euros) y número de clientes (alrededor de 40.000). De esta manera, el margen bruto volvió a crecer. La buena evolución de Banca Privada se debió en parte a la recuperación de los mercados, pero sobre todo fue posible gracias a la estrategia de diferenciación diseñada por la entidad, que aumentó y mejoró su oferta a este tipo de clientes con el lanzamiento de diferentes vehículos de inversión alternativa. En 2019, por ejemplo, se lanzó un innovador fondo de inversión para tomar posiciones en empresas tecnológicas del ecosistema de Silicon Valley. El conocido emprendedor tecnológico Martín Varsavsky colabora con el fondo para detectar oportunidades de inversión en este ámbito.

En el área de Banca Personal (los clientes con patrimonio de entre 75.000 y un millón de euros), la caída de los mercados en 2018 y la consecuente pérdida de confianza de los inversores se dejó notar en los primeros meses de 2019. Sin embargo, la buena marcha de la Cuenta Nómina, de la firma de hipotecas y de los préstamos al consumo (con un crecimiento superior al 20% de la nueva producción en este segmento), entre otras operaciones, hizo posible un crecimiento del margen bruto del 9%. De cara a 2020, Bankinter trabaja para completar la digitalización de la gestión comercial, un proceso considerado fundamental para ampliar la base de clientes de Banca Personal.

En lo que respecta a Banca de Particulares, destacó el crecimiento de los clientes activos, hasta superar los 373.000, gracias especialmente al control y gestión de las bajas. En esta área se hace especial hincapié en la eficiencia de los procesos y en el servicio a clientes con potencial de crecimiento para facilitar el trasvase hacia otros segmentos superiores (el 23% de los clientes de Banca Personal y el 10% de los de Banca Privada proceden de Particulares). En el área de Extranjeros, tanto el margen de intereses como las comisiones se incrementaron sustancialmente con respecto al año anterior.

La actividad de Banca Comercial se completó en 2019 con el lanzamiento de Bk, una nueva línea de negocio dirigida a ofrecer a los jóvenes un servicio financiero global, con propuestas de ahorro, financiación e inversión. La oferta varía en función de distintos tramos de edad: menores de 18 años (reservada en este caso a los hijos de los clientes), universitarios de entre 18 y 24 años y profesionales de menos de 35 años. La compra de EVO Banco, que también incide en un cliente joven, aunque con necesidades financieras muy básicas y orientadas exclusivamente a la operativa digital, forma asimismo parte de la estrategia de ampliar y diversificar la base de clientes de la entidad.

# Banca de Empresas, cómo crecer y defender los márgenes al mismo tiempo

La línea de negocio de Banca de Empresas evolucionó en 2019 en un contexto de dificultad. Aunque el crecimiento del PIB en España fue razonable (en el entorno del 2%), el endeudamiento de las empresas siguió bajando y, además, se consolidó el escenario de tipos negativos, lo cual complicó el desarrollo del negocio. Tampoco ayudó la incertidumbre geoeconómica, vinculada al conflicto comercial entre Estados Unidos y China y a las vicisitudes del Brexit.

A pesar de este entorno globalmente desfavorable, la cartera de inversión de Banca de Empresas creció hasta los 24.396 millones de euros, un 6,5% más que en el ejercicio anterior, cuando en el conjunto del sector registró una caída del -2,2%, según datos del Banco de España hasta diciembre. De esta manera volvimos a ganar cuota de inversión en el mercado de empresas en el año 2019. La mitad de la inversión crediticia correspondió a Banca Corporativa (en la que se encuadran los clientes con una facturación de más de 50 millones de euros anuales), mientras el resto se repartió entre Medianas Empresas (entre 5 y 50 millones) y Pymes (hasta 5 millones).

Es también de destacar que el crecimiento de la inversión se consiguió manteniendo

al mismo tiempo los márgenes, gracias en buena parte al incremento de dos dígitos en comisiones. La gestión de esta parte de los ingresos se convirtió, de esta manera, en un factor clave del ejercicio, pues además vino acompañada de una notable mejora en la percepción de la calidad de los clientes en relación con el servicio que Bankinter les presta. Hecho muy relevante pues demuestra que ese crecimiento en comisiones es muy consistente y está basado en una mayor aportación de valor al cliente. Las áreas que han aportado más en lo referido a comisiones han sido Negocio Internacional, Negocio Transaccional y Banca de Inversión.

Todas ellas fueron precisamente las más dinámicas en 2019. El crecimiento de la inversión tanto en Internacional como Transaccional creció a tasas de más de dos dígitos. Este notable ritmo de incremento, que prolonga la inercia positiva de 2018, fue posible gracias a una nueva organización de la plantilla de profesionales, a la intensificación de la colaboración con los grandes bancos mundiales y a la potenciación en la Red de Oficinas de equipos especializados en el Negocio Internacional y en el Negocio Transaccional.

En el caso de Banca de Inversión, la evolución

de los principales indicadores de negocio fue también muy favorable en su actividad ordinaria de asesoría y financiación de operaciones empresariales, que permite ofrecer a los clientes productos diferenciados. La cartera de inversión creció un 17% y el margen bruto lo hizo en un 21%, gracias sobre todo a un aumento de las comisiones del 37%.

Desde el punto de vista organizativo, en el segmento de Banca Corporativa destacó la implantación de un nuevo modelo de gestión de carteras que permite la especialización de los equipos de profesionales por tramos de facturación de los clientes e incorpora herramientas avanzadas para mejorar la propuesta de servicios y productos de valor añadido. Por otra parte, el índice de calidad del servicio, como ya se ha comentado anteriormente, se incrementó significativamente en Medianas Empresas y Pymes, mientras que se mantuvo en Banca Corporativa.

De cara a 2020, el objetivo global es profundizar en la diferenciación de productos y soluciones, lo cual facilitará la relación con el cliente y la gestión de las comisiones, con especial énfasis en los negocios de Banca Internacional (fomentando la actividad

de Medianas Empresas y Pymes para aumentar la diversificación), Banca de Inversión y Banca Transaccional. Al mismo tiempo, Bankinter trabajará para hacer más eficientes los procesos fundamentales, como la gestión del riesgo y el funcionamiento de la web de Empresas de la entidad. En función del tamaño del cliente, los objetivos son ahondar en la especialización de Banca Corporativa (clave para diferenciarse), mejorar la rentabilidad sobre el capital aportado en Medianas Empresas (aunque ya en 2019 se hicieron progresos en este sentido.) y mejorar la eficiencia de Pymes (especialmente en riesgos y captación).

**Pese al despalancamiento empresarial, la cartera de inversión aumentó un 6,5%, lo que permitió ganar cuota de mercado**

## Banca Privada

# Fuerte crecimiento del patrimonio gestionado

- Fuerte crecimiento del patrimonio gestionado, que alcanzó los 40.400 millones de euros, y de la financiación concedida (sobre todo en hipotecas y créditos), cuyo saldo medio dispuesto superó los 4.000 millones.
- Desarrollo de alternativas de inversión atractivas, que permitieron cerrar 2019 con nueve vehículos, siendo su capital promedio de 1.800 millones de euros y su objetivo total de inversión de 4.000 millones.
- Puesta en marcha del Servicio de Asesoramiento Independiente, muy personalizado y transparente, que contaba a 31 de diciembre con más de 100 millones de patrimonio asesorado.

### Banca Privada

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.357	3.968	+9,8
Clientes activos (nº de clientes)	39.022	35.899	+8,7
Recursos Totales (en mill€)	25.963	22.812	+13,8
Recursos Típicos (en mill€)	11.990	10.296	+16,4
Inversión (en mill€)	4.221	3.780	+11,7

## Banca Personal

# La cuenta nómina atrae clientes

- Captación de 32.368 nuevos clientes, gracias sobre todo a la cuenta nómina al 5%, de las que se abrieron 19.086 a lo largo del año.
- El volumen de hipotecas formalizadas ascendió a 1.480,3 millones de euros, un 18% más que en 2018, pese a las dificultades derivadas de la adaptación al nuevo marco normativo.
- El margen bruto creció un 9%, hasta alcanzar los 200,6 millones de euros, superando las dificultades que planteaba el desfavorable entorno de tipos de interés.

### Banca Personal

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	32.368	31.713	+2.1
Clientes activos (nº de clientes)	248.766	230.403	+8.0
Recursos Totales (en mill€)	20.405	18.696	+9.1
Recursos Típicos (en mill€)	13.724	12.507	+9.7
Inversión (en mill€)	9.638	9.020	+6.8

## Fuerte crecimiento de la producción hipotecaria

- La producción hipotecaria creció en 969 millones de euros (22%) y el número total de clientes activos se situó en 373.617, lo que supone un aumento del 15% en los últimos tres años.
- Para lograr una mayor vinculación de los clientes captados, se lanzaron tres proyectos: uno que controla el traspaso de los productos comprometidos y otros dos que prevén distintas acciones comerciales a través de canales digitales.
- Se puso en marcha la nueva banca online en inglés, que incluye ya una aplicación móvil y que permite ofrecer a nuestros clientes un servicio en ese idioma.

### Particulares

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	50.538	51.638	-2,1%
Clientes activos (nº de clientes)	373.617	352.923	5,9%
Recursos Totales (en mill€)	5.864	5.015	16,9%
Recursos Típicos (en mill€)	5.014	4.241	18,2%
Inversión (en mill€)	12.463	12.615	-1,2%

### Extranjeros

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.800	4.163	-8,7%
Clientes activos (nº de clientes)	30.435	28.893	5,3%
Recursos Totales (en mill€)	317	280	13,0%
Recursos Típicos (en mill€)	294	258	13,9%
Inversión (en mill€)	660	645	2,3%



## Banca Corporativa

# La inversión crediticia crece un 6%

- Implantación de un nuevo modelo de gestión de carteras, que supone la especialización de nuestros equipos por tramos de facturación de los clientes y la incorporación de herramientas avanzadas de gestión.
- Crecimiento de la inversión crediticia en 665 millones de euros (un 6%), con el foco puesto en las actividades estratégicas: crédito comercial, transaccionalidad, Negocio Internacional, Banca de Inversión.
- Las comisiones no financieras por servicios de valor añadido subieron un 11% y el ingreso medio de la cartera crediticia (tipo de interés más comisiones) fue del 2,1%.

### Banca Corporativa

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	860	860	0,0
Clientes activos (nº de clientes)	5.791	5.788	0,1
Recursos Totales (en mill€)	7.794	8.774	-11,2
Recursos Típicos (en mill€)	7.585	8.530	-11,1
Inversión (en mill€)	12.229	11.564	5,8

## Medianas Empresas

# La inversión subió un 8,5%

- El margen bruto mejoró un 9,2%, gracias sobre todo al sobresaliente comportamiento de las comisiones, que se incrementaron un 16,2% y que al cierre de 2019 representaban un 44% de ese margen.
- La inversión subió un 8,5%, hasta alcanzar un crecimiento del entorno de los 500 millones de euros, con un fuerte estirón de la dedicada específicamente al circulante, cuyo peso sobre el total es ya del 46%.
- Buen comportamiento de los dos negocios clave del segmento: el internacional y el transaccional. El primero experimentó un aumento del 20,6% y el segundo, del 14,1%.

### Medianas Empresas

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.855	4.299	-10,3%
Clientes activos (nº de clientes)	24.899	24.033	3,6%
Recursos Totales (en mill€)	5.367	4.568	17,5%
Recursos Típicos (en mill€)	5.137	4.342	18,3%
Inversión (en mill€)	6.708	6.184	8,5%

# El índice de calidad percibida por los clientes subió hasta el 33,6%

- El número de clientes de este segmento, que es atendido desde las oficinas universales del banco por 276 gestores especializados, pasó de 70.660 a 74.079; el volumen de inversión creció un 6%; el riesgo de avales, un 11%, y el margen bruto, un 9%.
- Hubo dos lanzamientos importantes: una app para llevar a cabo la operativa principal de las pymes y un área llamada VIP y VIP+, que proporciona servicios a precios más competitivos según el grado de vinculación de las empresas con el banco.
- El índice de calidad percibida por los clientes subió hasta el 33,6%, lo que supone una mejora de 6,5 puntos en sólo dos años.

## Pymes

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	14.575	13.430	+8,5%
Clientes activos (nº de clientes)	74.079	70.660	+4,8%
Recursos Totales (en mill€)	4.496	4.065	+10,6%
Recursos Típicos (en mill€)	4.219	3.795	+11,2%
Inversión (en mill€)	5.458	5.153	+5,9%



# Bankinter Investment, el impulso de una nueva marca



**La actividad de Banca de Inversión de Bankinter gestiona más de 3.000 millones de euros en activos, habiendo captado 1.800 millones de capital entre clientes de Banca Privada e inversores institucionales**

La actividad de Banca de Inversión dio un salto cualitativo en 2019 con el lanzamiento de una marca propia: Bankinter Investment, reforzando la identidad de un área con creciente peso en el negocio que aglutina las actividades de asesoramiento, inversión y financiación de Banca de Inversión.

Al cierre de 2019, Bankinter Investment contaba con 9 vehículos con un capital de 1.800 millones de euros procedente de clientes de Banca Privada e inversores institucionales españoles, habiendo realizado una inversión superior a los 3.000 millones en activos una vez incluido el apalancamiento.

Con el impulso de la nueva marca, el reforzamiento de sus equipos y su internacionalización, Bankinter Investment tiene como objetivo para los próximos tres años duplicar el capital movilizado y alcanzar los 8.000 millones de euros de inversión en diferentes tipologías de activos alternativos.

Estos activos alternativos constituyen la propuesta de valor del banco para los grandes patrimonios y para los clientes institucionales en el actual entorno de bajos tipos de interés y volatilidad de los mercados, que hace necesaria la búsqueda de alternativas a la inversión tradicional.

Entre los vehículos ya puestos en marcha, que constituyen la mayor plataforma de su modalidad en España, figuran los siguientes:

- La socimi Atom, de inversión en activos hoteleros, que comenzó a cotizar en 2018 en el Mercado Alternativo Bursátil (MAB) y que ha realizado una ampliación de capital en 2019 una vez invertido con éxito la totalidad del capital inicial.
- La socimi Ores, centrada en la adquisición y Gestión de Activos inmobiliarios de tipo comercial y que cotiza en el MAB desde 2017. Tras los resultados positivos de Ores, en diciembre de 2019 se ha lanzado Ores Portugal, con un objetivo de inversión similar y que comenzará a cotizar en Euronext Access durante el primer trimestre de 2020.
- El fondo de capital riesgo Helia Renovables, que invierte en un sector clave en la sostenibilidad del medio ambiente y que ha generado, debido a su éxito, tres ediciones del fondo.
- El fondo de capital riesgo VStudent Aulis, que tiene su foco en las oportunidades de adquisición, para su posterior gestión, en el segmento poco explorado de residencias de estudiantes.

- El fondo Titán, que Bankinter Investment acaba de registrar y que invertirá en infraestructuras en el norte de Europa.
- MBV Fund, un fondo de fondos pionero, lanzado en 2019, que invierte en las compañías tecnológicas de Silicon Valley con mayor potencial y en el que Bankinter tiene como socio al emprendedor e inversor en nuevas tecnologías Martín Varsavsky.

La estrategia de Bankinter consiste en buscar al mejor gestor profesional posible para cada tipo de inversión y coinvertir con él, participando activamente en el control y supervisión del vehículo de inversión. Así, el banco está presente en los órganos de decisión de todos los vehículos, con capacidad de veto sobre aquellas decisiones que no se ajusten a la estrategia comprometida con los inversores.

Otras actividades básicas de Bankinter Investment son:

- Asesoramiento en materia de fusiones y adquisiciones.
- Mercado de capitales.
- Operaciones inmobiliarias.
- Financiación (con balance propio del banco) de proyectos empresariales.

**Asesoramiento:** El mercado privado continuó muy activo, tanto por las operaciones entre industriales como por las adquisiciones que protagonizaron los fondos de capital riesgo e inmobiliario. El equipo de Asesoramiento materializó durante el año 30 transacciones en materia de fusiones y adquisiciones, mercado de capitales y operaciones inmobiliarias. Para 2020 se espera incrementar el número de operaciones, gracias a la visibilidad con la que ha empezado el año respecto a 2019.

**Financiación estructurada y alternativa.** Este ejercicio ha registrado de nuevo un crecimiento con respecto a ejercicios anteriores, tanto en volumen de inversión como en número de operaciones formalizadas. La mayor actividad se ha registrado en el área de financiación de proyectos, principalmente en proyectos brownfield de energías renovables.

El volumen concedido, superior a 1.300 millones de euros, eleva la cartera (incluyendo los corporativos) por encima de los 2.500 millones.

**El objetivo hasta 2022 es duplicar el capital movilizado entre inversores nacionales e internacionales**

## La combinación del color, fotografía y tono de voz hace de la marca de Bankinter Investment, una marca claramente sofisticada, en línea con la naturaleza de sus servicios

El resultado, Bankinter Investment, contiene un estilo y rasgos de personalidad propios, pero manteniéndose claramente asociada a Bankinter, enriqueciendo así a la marca principal con nuevas percepciones y permitiendo obtener para sí mismo todo el respaldo y reputación de una marca líder.

Esta personalidad propia la hace ser:

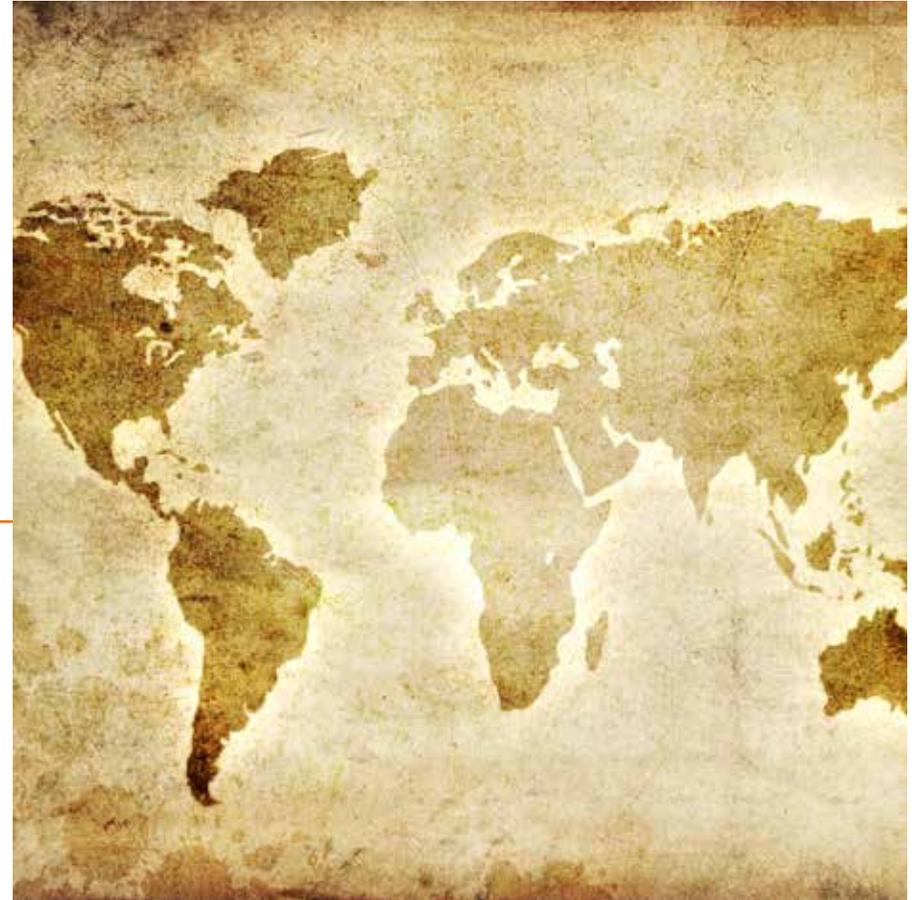
- Una marca sofisticada, en línea con la naturaleza de sus servicios, pero siempre apegada al buen gusto y la sobriedad. Una marca cercana, que se siente cómoda generando relaciones verdaderas entre personas, pero que también es capaz de expresarse con una clara sensibilidad artística.
- Una marca con el carácter pragmático de los especialistas; pero es la personalidad de un experto de mente abierta y espíritu explorador.
- Una marca que defiende y lidera el valor que hay en el pensamiento alternativo y lo hace desde la convicción y la reputación propia de Bankinter

Su color principal es uno de los elementos más característicos: El color verde. Un color diferencial dentro del propio mundo Bankinter.



# Nuevas alianzas bancarias en Europa y Latinoamérica

- Desarrollo de infraestructuras tecnológicas internas, susceptibles de proporcionar nuevas capacidades para la financiación del *working capital* en el área de Empresas.
- Financiación estructurada con agencias de crédito a la exportación extranjeras, cobertura de riesgos bancarios con organismos multilaterales y lanzamiento de soluciones de financiación a medida para empresas y grandes corporaciones.
- Nuevas alianzas bancarias en Europa y Latinoamérica, refuerzo del equipo de especialistas de Negocio Internacional e implantación de un nuevo modelo de distribución para pymes y empresas de hasta 10 millones de euros de facturación anual.



# Un crecimiento notable en clientes y negocio

La actividad de Bankinter en Portugal siguió creciendo de forma muy notable durante 2019, gracias al trabajo realizado en sus principales segmentos de negocio. Ese trabajo, junto con la progresiva expansión de la marca, permitió sumar a lo largo del año más de 20.000 nuevos clientes.

Una de las claves del éxito fue la fuerte inversión realizada en formación, tanto del equipo de los servicios centrales como de la red. Como consecuencia de ello, Bankinter cuenta hoy con los mejores asesores financieros del sector bancario en Portugal.

Eso se tradujo, a su vez, en una clara mejora del índice de satisfacción de los clientes, que en noviembre de 2019 estaba en el 28,4%, más de cinco puntos porcentuales por encima del registrado en el mismo mes del año anterior.

## Banca Comercial

El aumento del 19% en la base de clientes trajo consigo la captación de 689 millones de euros de patrimonio líquido nuevo (sumando los recursos dentro y fuera de balance), un 28% más que en 2018. También

fue muy significativa la subida (un 34%) de la producción crediticia, que totalizó 797 millones.

Se concedieron préstamos hipotecarios por importe de 693 millones de euros, lo que representa un alza del 35%, que sitúa la cuota de mercado del banco en el 6,63%, según datos correspondientes a octubre. Una iniciativa clave fue la introducción de los tipos de interés fijos para plazos de dos a 30 años, sin precedentes en Portugal.

## Banca de Empresas

En Pymes (hasta cinco millones de facturación anual), el volumen de negocio creció en 291 millones de euros (un 25%) hasta alcanzar los 1.500 millones, mientras continuaba el proceso de digitalización y de adecuación de los servicios a cada tipo de empresa.

Se procedió a la apertura de cuatro nuevos centros especializados en Medianas Empresas y Banca Corporativa, con los que la red pasó a tener una cobertura verdaderamente nacional. El número de clientes bajo gestión de este segmento se incrementó un 25% y el margen bruto, un 26%.

Bankinter Investment alumbró la primera sociedad de inversión de gestión inmobiliaria del país (Ores Portugal), y su área de mercado de capitales estructuró tres emisiones y fue agente colocador de dos empréstitos obligacionistas de los más relevantes del año en Portugal.

En Negocio Internacional, la prioridad fue adquirir la máxima visibilidad en un mercado altamente competitivo, a lo que contribuyó el reforzamiento de las soluciones web que permiten llegar a más empresas.

## Crédito al Consumo

Bankinter Consumer Finance superó en Portugal los 200 millones de euros en créditos y los 120.000 clientes. Su tarea fundamental consistió en ampliar productos y funcionalidades y en conseguir una contratación cada vez más rápida y eficaz, realizada íntegramente a través de canales digitales.

Por lo que respecta a la financiación directa mediante la marca Bankintercard, la atención se centró en el crecimiento del negocio de tarjetas, en el que los acuerdos con socios continúan siendo la estrategia principal.

## Gestión de Activos y Seguros

El patrimonio total bajo gestión se situaba a 31 de diciembre en 680 millones de euros, de los que 133 millones correspondían a fondos de inversión, con un incremento del 24% respecto a la misma fecha de 2018. En el negocio de gestión de carteras por cuenta de otros, el valor de los activos era de 547 millones de euros, con un incremento del 9%.

Por lo que se refiere a seguros de vida, los activos gestionados crecieron en 154 millones, mejorando un 11% la cifra del año anterior, debido en buena medida al éxito de los seguros asociados al negocio y a los créditos al consumo. Con más de 100.000 pólizas vigentes, las reservas matemáticas superaron por primera vez los 1.500 millones.

## Mercado de capitales

# Máximos históricos

- El porcentaje de la inversión financiada con recursos de clientes se situaba al cierre del año en máximos históricos, muy cerca del 100%, gracias en parte al efecto de la adquisición de EVO. Se hicieron dos emisiones de deuda senior por un total de 1.250 millones. La segunda de ellas, de 750 millones, fue la emisión inaugural de deuda senior non preferred.
- Importante crecimiento del área de Distribución, especialmente en los mercados de divisas y de renta fija, fruto de la focalización en clientes de Negocio Internacional y Banca Privada, respectivamente.
- El área de Trading fue activa en los mercados de divisas, renta variable (al contado y con derivados) y renta fija con una limitada exposición a riesgo de mercado. Bankinter sigue siendo creador de mercado de deuda pública española.

## Bankinter Gestión de Activos

# Crece los fondos perfilados

- La recuperación del entorno de los mercados financieros en 2019 propició un significativo crecimiento del volumen de patrimonios gestionados, que pasó de 13.000 a 14.000 millones de euros, con una subida del 7%.
- Los fondos perfilados, que se configuran en función del apetito o aversión al riesgo de los inversores, también experimentaron un considerable avance (24%) y a 31 de diciembre sumaban 4.100 millones de euros.
- Se potenció de manera importante la actividad comercial de la gestora, con la creación de un equipo dedicado a la atención de la red de clientes.

## Renta Variable

# 20 años de Bróker Bankinter

- El Bróker Bankinter cumplió 20 años desde su lanzamiento en octubre de 1999, alcanzando una cuota del 27,8% en el mercado minorista nacional de renta variable.
- Se produjo el lanzamiento de una nueva app, que facilita la operativa bursátil a través de móvil de una forma mucho más intuitiva y visual, con nuevas herramientas y con la inclusión de gráficos interactivos e información completa de los mercados en tiempo real.
- Un total de 12.500 clientes pasaron por nuestra Academia Bróker Bankinter, por la gira Fórum Bolsa, por las *master class* de iniciación y por nuestro *Trader Lab*.

# Bankinter Consumer Finance, el reto de la internacionalización

Una de las grandes novedades del año fue la incorporación de la irlandesa Avantcard, que tiene una gran proyección

La cartera de inversión alcanzó los 2.411 millones de euros y la contribución al margen bruto del Grupo se elevó hasta el 13%.

Bankinter Consumer Finance, la línea de negocio especializada en préstamos al consumo, mantuvo en 2019 su línea de crecimiento acelerado de los últimos ejercicios. El área es una de las apuestas estratégicas del Grupo, ya que sus elevados márgenes son una excepción positiva en un escenario de tipos de interés próximos a cero, y su inversión se ha duplicado en los últimos cuatro años. Además, se benefició del aumento del consumo en la economía española, que resistió pese a la paulatina desaceleración del crecimiento del PIB.

Durante el ejercicio, el foco de la actividad se centró en los préstamos al consumo, que crecieron un 44%, hasta 1.352 millones de inversión, gracias en buena parte al esfuerzo por popularizarlos a través de las operaciones preautorizadas. Mientras, el negocio de tarjetas (tanto las de pago a fin de mes como las revolving) evolucionó de forma más contenida, apoyado en las alianzas con distintos grupos empresariales.

En 2019 también se trabajó a fondo en mejorar la usabilidad de la web, que permite disponer del dinero de una forma sencilla. Gracias a ello, el 89% de los préstamos al consumo se tramitaron de forma digital. Asimismo, se lanzaron proyectos innovadores, como la tarjeta Combo de dos caras, que permite utilizar distintas modalidades de pago.

Otra de las grandes novedades del año, que refuerza el reto de la internacionalización del Grupo, fue la incorporación el 31 de mayo de Avantcard, la filial irlandesa de EVO Banco dedicada al crédito al consumo. Avantcard tiene una notable actividad en el mercado irlandés (en 2019 alcanzó una inversión de 466 millones, un 23% más), está ya en beneficios y constituye una gran oportunidad para exportar allí el know how de Bankinter. En el ámbito internacional, también fue un año excelente para el negocio en Portugal, en cuyo mercado se replicó la estrategia en préstamos y en tarjetas.

Como resultado de este trabajo, las cifras de Bankinter Consumer Finance evolucionaron muy positivamente. La cartera de clientes se elevó hasta 1,4 millones, un 8% más que en 2018; se concedieron nuevos préstamos por valor de 917 millones de euros, con un crecimiento del 45%, y la inversión sumó 2.411 millones, un 21% más que el año anterior. Además, su contribución al margen bruto del grupo se elevó hasta el 13%, frente al 11% de 2018.

Los objetivos para 2020 son reforzar el papel del préstamo al consumo como vehículo fundamental para los clientes, centrándonos especialmente en los preconcedidos, suscribir nuevos acuerdos y alianzas para el negocio de tarjetas y profundizar en la estrategia de internacionalización. En este sentido, Bankinter Consumer Finance cuenta con planes muy ambiciosos para expandir las actividades de Avantcard en el mercado irlandés y se propone también consolidar el negocio de Portugal.

## Seguros y planes de pensiones

# Crece la cartera de seguros y pensiones

- La cartera de seguros de vida cerró 2019 con 89,7 millones de euros, un 5,4% más que el año anterior. El número de seguros individuales creció un 4,9% y el de seguros colectivos, un 14,7%.
- La actividad comercial y la positiva evolución de los mercados financieros permitieron superar los 2.650 millones de euros de patrimonio gestionado en planes de pensiones, con un incremento de clientes de más del 6,5%.
- En seguros multirriesgos y de responsabilidad civil, productos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad empresarial, el aumento de la cartera fue de un 10%.

## Bankinter in Luxembourg

# Resultados positivos y tendencia ascendente

- La cifra de clientes superó por primera vez el millar, lo que consolida a Bankinter Luxemburgo como una clara alternativa para la diversificación geográfica de las inversiones y la consecuente mitigación de riesgos.
- Los activos bajo gestión de clientes y el patrimonio de nuestros fondos de inversión, que han mantenido un continuo crecimiento en los últimos años, superaron los 3.400 millones de euros en 2019, con resultado del ejercicio muy positivo y con una tendencia ascendente.
- El volumen de créditos lombardos concedidos (cuya mora es cero) se incrementó un 60%, lo que significa que se ha duplicado en solo dos años, contribuyendo al crecimiento del margen financiero de la entidad.

**Bankinter  
Global  
Services**

## En busca de la máxima eficiencia

- En el área de Operaciones se procedió a la implantación en el Centro Hipotecario de todos los cambios derivados de la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario.
- En el área de procesos se culminó el plan Argo, así como el alta omnicanal y la sanción manual para personas jurídicas.
- En el área de Tecnología se entregaron un 30% más de los desarrollos previstos y en el área Digital se cumplimentó la fase 1 del lanzamiento en pruebas de la web de empresas.

**Línea  
Directa  
Aseguradora**

## En marcha el Plan de Digitalización

- En 2019, la compañía duplicó el crecimiento del sector en el segmento de Autos y en el de Hogar, mientras su marca de seguros de salud (Vivaz) alcanzó los 70.000 clientes en apenas dos años de operaciones.
- Se puso en marcha un ambicioso Plan de Digitalización, que permitirá a los asegurados ahorrar un 50% de tiempo en las gestiones de su póliza y cuyo objetivo es contar con 1,5 millones de clientes digitales en 2020.
- La Fundación Línea Directa, dentro de su apuesta por la investigación y la concienciación social en materia de seguridad en carretera, realizó durante el pasado año tres estudios que alcanzaron una notoriedad récord en los medios.
- Bankinter propondrá en su Junta de Accionistas 2020 sacar Línea Directa Aseguradora a bolsa, conservando un 17,4% del capital. La operación prevé que los accionistas del banco reciban gratuitamente un título de Línea Directa por cada título de Bankinter en concepto de prima de emisión.

**EVO**

## Referente en banca digital

- Su incorporación a Bankinter el 31 de mayo aportó al banco más de 450.000 clientes y un balance de más de 3.000 millones de euros en depósitos y cerca de 750 millones de euros en préstamos hipotecarios.
- La mejora en el segundo semestre del año de su oferta comercial y el lanzamiento de la campaña publicitaria, 'Mejor Easy, Mejor EVO' aumentó la notoriedad de la marca como referente de banca digital y facilitó la atracción de 50.000 nuevos clientes y 85 millones de euros en hipotecas.
- EVO fue reconocido en 2019 por *The World Finance* como 'el banco más innovador de Europa' gracias a su capacidad para anticipar la banca del futuro con tecnologías disruptivas.

## Red de Agentes

# Exigencia y profesionalización

- El balance medio de los agentes se incrementó hasta los 37 millones de euros, gracias al aumento de la exigencia, la mejora de los controles y la profesionalización de los perfiles.
- La buena marcha de la actividad hizo posible el crecimiento en los recursos gestionados y la formalización de nuevas operaciones de activo, que elevaron el balance total por encima de los 13.400 millones de euros, con crecimientos importantes en todas las partidas.
- La exitosa incorporación de nuevos agentes, con amplia experiencia en Banca Privada y un excelente perfil, fue muy relevante para el incremento de la producción y la captación de clientes.

### Red de Agentes

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.468	2.989	16,0%
Clientes activos (nº de clientes)	38.188	36.980	3,3%
Recursos Totales (en mill€)	8.506	7.506	13,3%
Recursos Típicos (en mill€)	2.434	2.101	15,9%
Inversión (en mill€)	1.626	1.445	12,5%

## Banca Partnet

# Reestructuración y cifras sobresalientes

- Concluyó el plan estratégico iniciado en 2016, que propició la reestructuración del negocio y la consecución de cifras sobresalientes en recursos, inversión y número de clientes activos.
- Tras la firma de 25 nuevos acuerdos a lo largo de 2019, el negocio de Banca Partnet llegó al final del año con 258 oficinas abiertas y 37.902 clientes.
- El margen bruto mejoró un 5,3% hasta los 59 millones de euros y el beneficio antes de impuestos, después del reparto a los socios, ascendió a 37,8 millones.

### Banca Partnet

	2019	2018	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.623	2.678	35,3%
Clientes activos (nº clientes)	37.902	36.474	3,9%
Recursos Totales (en mill €)	5.978	5.643	5,9%
Recursos Típicos (en mill €)	4.391	4.349	1,0%
Inversión (en mill €)	2.686	2.499	7,5%

## Redes a Distancia

# Fundamental para el banco

- Gracias a los avances tecnológicos, todas las altas de nuevos clientes se gestionan ya de forma omnicanal, lo que les permite identificarse a través de un videoselfie y firmar digitalmente.
- El importe de las hipotecas firmadas registró un crecimiento del 14% respecto a 2018,
- Al cierre de 2019, Redes a Distancia contaba con un total de 34.200 clientes activos, después de haber experimentado una subida del 9% a lo largo del ejercicio.



## Banca Telefónica

# Más eficiencia en el servicio

- Se unificaron los servicios de especialistas en seguros y retención para aumentar su eficiencia y su aportación a los resultados del banco.
- El equipo de especialistas en Negocio Internacional desplegó con éxito un nuevo servicio de tutela a distancia de empresas con una facturación de entre dos y diez millones de euros anuales.
- Se sentaron las bases para la incorporación en 2020 de nuevos canales digitales de relación con los clientes, así como para la implementación de los correspondientes cambios organizativos.

# Una incansable búsqueda de la excelencia

La percepción que los clientes tienen de su relación con Bankinter mejoró significativamente durante 2019, tanto en España como en Portugal. El índice Net Promoter Score (NPS) agregado subió hasta el 38,9%, lo que supone un 9,3% más que el ejercicio anterior.

Concretamente en España, la media de todos los segmentos y redes pasó del 31,6% al 39,3%. Dos de cada tres oficinas lograron mejorar la percepción que de ellas tienen los clientes. En el caso de Portugal, la mejora alcanzó al 72% de la red comercial.

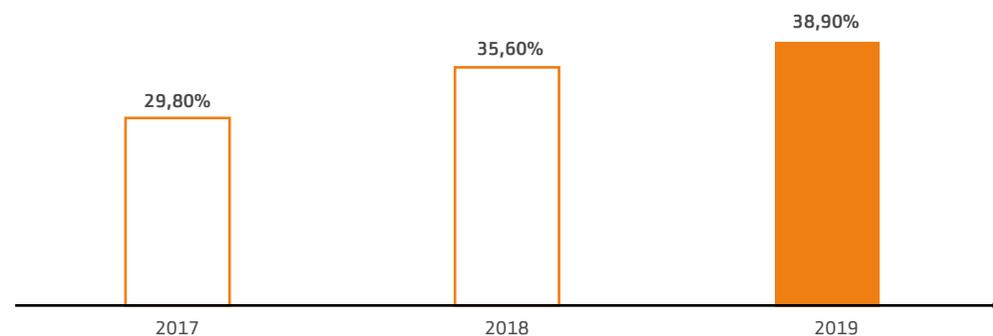
El porcentaje de clientes que recomiendan Bankinter España (los que hacen las dos valoraciones superiores en una escala de 0 a 10) se situó en el 49,8% el año pasado; es decir, un 4,4% más que en 2018. En Bankinter Portugal el índice de recomendación fue del 44,4% (+8,3%).

La percepción de los clientes sobre la atención que reciben del banco, ya sea de forma presencial o digital, se mide diariamente por diversos procedimientos: encuestas telefónicas y online, mensajes de texto y correos electrónicos.

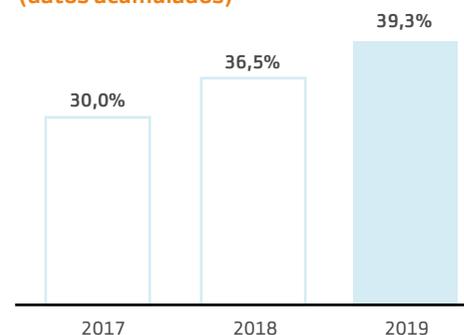
También se mide la calidad interna de los procesos y servicios que dan apoyo a la red comercial, siempre con el objetivo de prestar a los clientes la atención más adecuada a sus necesidades.

Los resultados de estas mediciones continuas se difunden entre todos los ámbitos de la organización, para que extraigan sus conclusiones y exploren cualquier posibilidad de mejora.

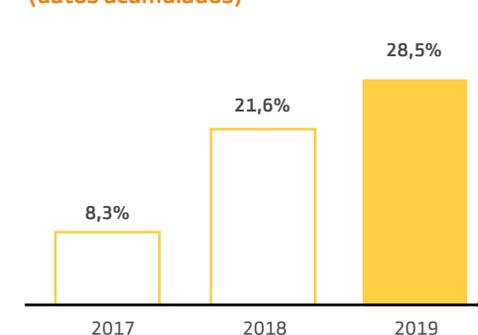
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



NPS Bankinter España (datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal (datos acumulados)

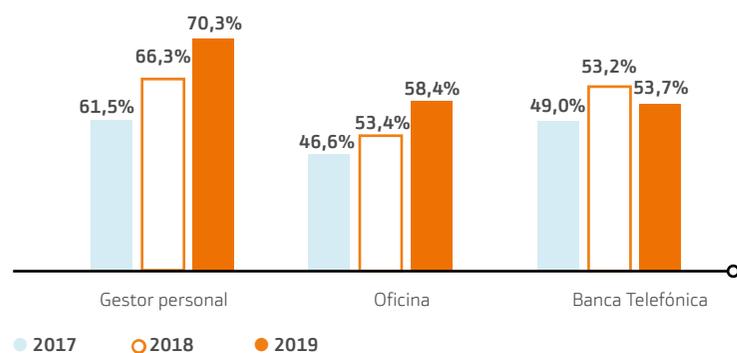


## Atención personal

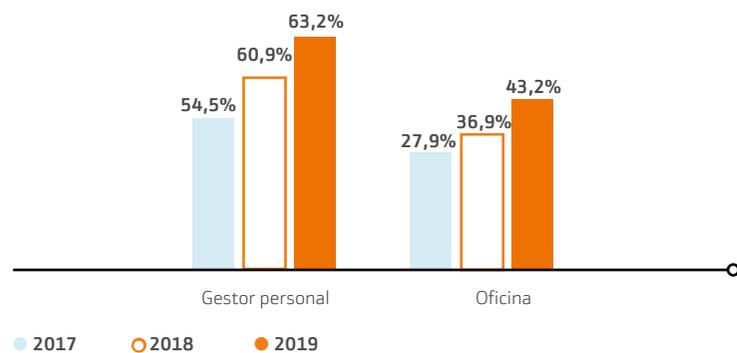
Destaca la percepción de la calidad del servicio prestado por las sucursales y por los gestores personales, así en Bankinter España como en Portugal.

Los centros más valorados aportaron durante 2019 un total de 322 buenas prácticas, que servirán de inspiración a otros centros para mejorar su experiencia de cliente.

### NPS canales de atención personal España



### NPS canales de atención personal Portugal

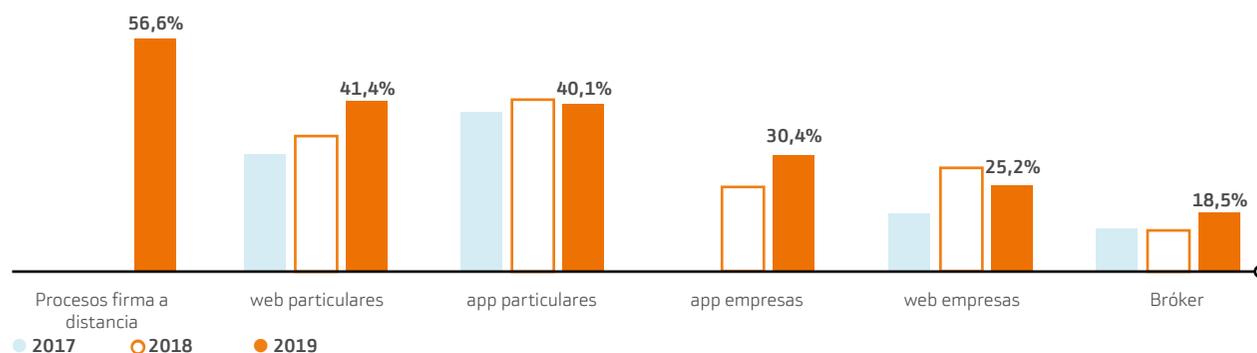


## Banca Digital

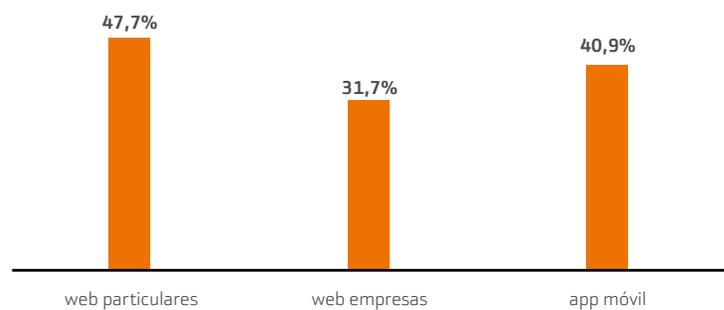
Su NPS creció en España un 2,1% respecto a 2018, hasta situarse en el 40,4%. Se reforzaron las mediciones en dos áreas estratégicas: transformación digital y transformación de procesos.

Bankinter Portugal también arrojó altos niveles de recomendación en sus plataformas digitales y en banca móvil.

### NPS canales de digitales Bankinter España



### NPS canales de de digitales Bankinter Portugal

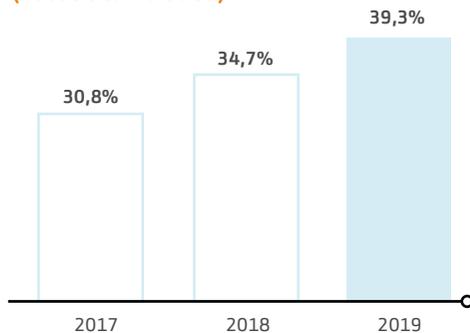


## Calidad interna

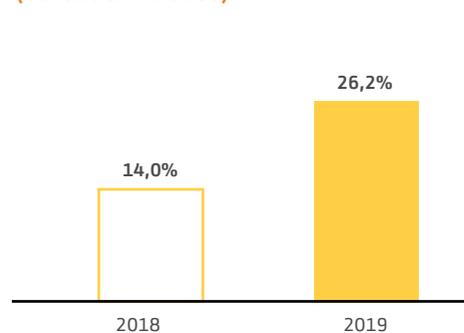
La idoneidad del desempeño de los servicios centrales respecto de sus clientes internos experimentó una evolución muy positiva. El grado de satisfacción neta en España llegó al 39,3%, con aumento del 13,3%, y en Portugal al 26,2% (+87,1%).

Como resultados de las valoraciones y comentarios sobre el nivel del servicio, se llevaron a cabo 233 iniciativas para mejorar el apoyo comercial, operativo y técnico a la red y a las distintas unidades de los servicios centrales.

Calidad interna España  
(datos acumulados)



Calidad interna Portugal  
(datos acumulados)



## Comparación con la competencia

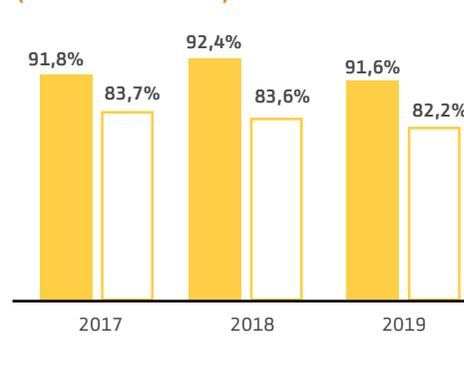
La calidad objetiva de las oficinas de Bankinter España obtuvo una puntuación de 8,2 sobre 10, frente al 7,4 del sector, según el estudio EQUOS, realizado mediante la técnica de mystery shopping (cliente infiltrado) en cerca de 4.000 sucursales bancarias de todo el país.

Bankinter Portugal es líder indiscutible en calidad objetiva, con 9,16 puntos, 9,4 por encima de la media sectorial de ese país.

Calidad objetiva red comercial España  
(datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal  
(datos acumulados)



# Atraer y fidelizar



El área de Marketing tiene la misión de desarrollar e implementar el plan de marketing de la entidad, a través del diseño y lanzamiento de campañas de publicidad, de marketing directo y eventos comerciales, con el objetivo de atraer y fidelizar a los clientes.

Algunas de sus principales actividades de 2019 fueron las siguientes:

- Lanzamiento del concepto creativo *Nunca dejes de buscar*, con un peso equilibrado entre lo emocional y racional y con amplia presencia en televisión, medios digitales y Redes Sociales. Con motivo del lanzamiento de este nuevo concepto creativo, se renovaron todos los vinilos, cartelería digital y cartelería interior de oficinas, centros de Banca Privada y Empresas.
- Lanzamiento de Bk, la nueva línea diseñada junto con Negocio y Marca para comunicar el abanico de productos y servicios diseñados para los clientes más jóvenes: Bk Mini (0-17 años), Bk Joven (18-24 años) y Bk Nómina (para los que ya tienen nómina).
- Además, a lo largo de todo el año se realizaron múltiples eventos con el objetivo de captar y retener a los clientes: almuerzos, jornadas financieras, conciertos, eventos de renta variable...

# Pisando el acelerador del aporte de valor

La creación de valor ha sido el faro a seguir por las redes sociales de Bankinter en los últimos años. En un ejercicio en el que se cumplieron 15 años desde la fundación de Facebook, la red social que cambió todo el paradigma de la Comunicación y los negocios digitales, el banco ha demostrado nuevamente su capacidad para estudiar, adaptarse y sacar partido las nuevas innovaciones que surgen a su alrededor.

El ADN digital de la entidad le permitió identificar de una forma temprana que las Redes Sociales habrían de suponer un cambio transversal de la compañía, con especial impacto en áreas como Comunicación, Marketing, CRM, Gestión de Personas y Atención al Cliente. Esa visión adelantada y la persecución de valor le colocó en una posición de ventaja para desarrollar una estrategia eficaz, centrada únicamente en la rentabilidad y alejada de las poses improductivas.

## Comunicación

La comunicación digital ha adquirido una importancia muy relevante en el nuevo contexto social, donde las Redes Sociales acaparan gran parte de la atención de los públicos de interés del banco. La estrategia de Bankinter pasa por generar una distinguida

presencia en dichas redes, que son uno de los termómetros utilizados para medir la reputación digital de la entidad.

Bankinter volvió a conseguir en 2019 buenos resultados en estos canales, en parte gracias a su estrategia de contenidos de alta calidad. La entidad renovó su liderazgo en presencia positiva en Redes Sociales, posición que consigue desde 2014. Según la firma externa e independiente Rebold, las menciones favorables superaron el 76%, porcentaje al que no llega ningún otro banco español.

## Blog de Bankinter

El blog de Bankinter batió nuevos récords, gracias al buen posicionamiento y aceptación de sus contenidos económicos, que sirven de ayuda a clientes y potenciales de cara a optimizar sus finanzas y que contribuyen a mejorar la imagen del banco.

Su audiencia creció en 2019 hasta 5.169.031 visitas, lo que supone un 41% más que el año anterior, según datos de Google Analytics.

Lo más relevante fue el impulso del blog como generador de negocio, pues sirve también para optimizar el perfilado y la venta

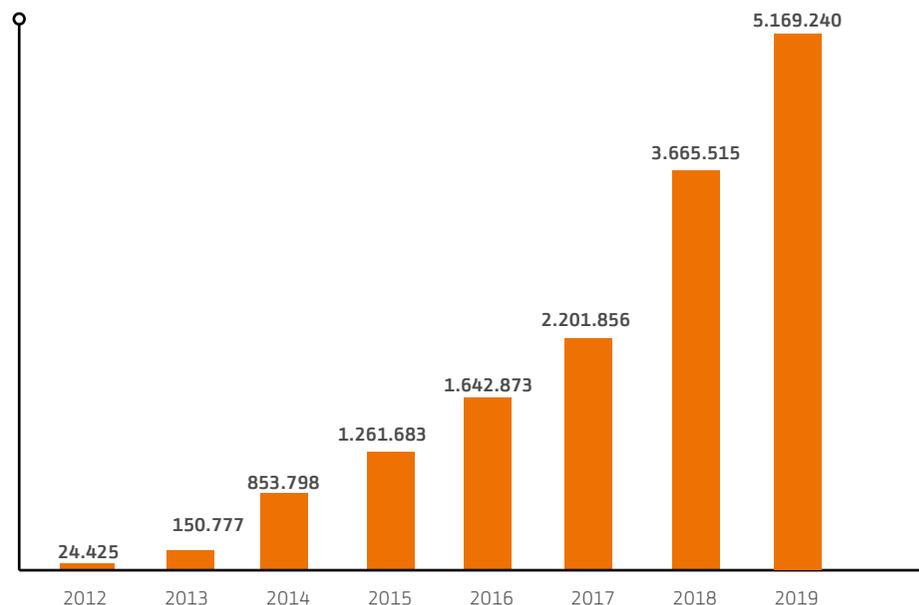
de productos tanto a clientes como a no clientes.

## Ayuda a la digitalización

El departamento de Comunicación Digital/ Redes Sociales estuvo involucrado en numerosas iniciativas que fomentan el uso y explotación adecuada de las Redes Sociales por sus empleados.

Durante el año también se contribuyó a la captación de leads (registros) por mediación de charlas formativas digitales (webinars), a la mejora del posicionamiento de Bankinter en buscadores a través de su blog y al lanzamiento de su nuevo proyecto de Banca Joven mediante la elaboración y publicación de contenidos adaptados a este colectivo.

## Evolución anual de la audiencia del Blog de Bankinter (visitas)



# GESTIÓN DEL RIESGO

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019



# Prudencia, crecimiento y calidad de activos



La inversión crediticia de Bankinter creció un año más por encima de la media del sector y mantuvo, como principal seña de identidad, la calidad de los activos. Los índices tanto de calidad de activos como de rentabilidad (RoE) siguen en posiciones de liderazgo.

La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo. Este documento de gobierno interno define la tipología y niveles de los distintos riesgos que el Grupo considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio. Además, establece un conjunto de métricas e indicadores clave para el seguimiento y gestión de los riesgos.

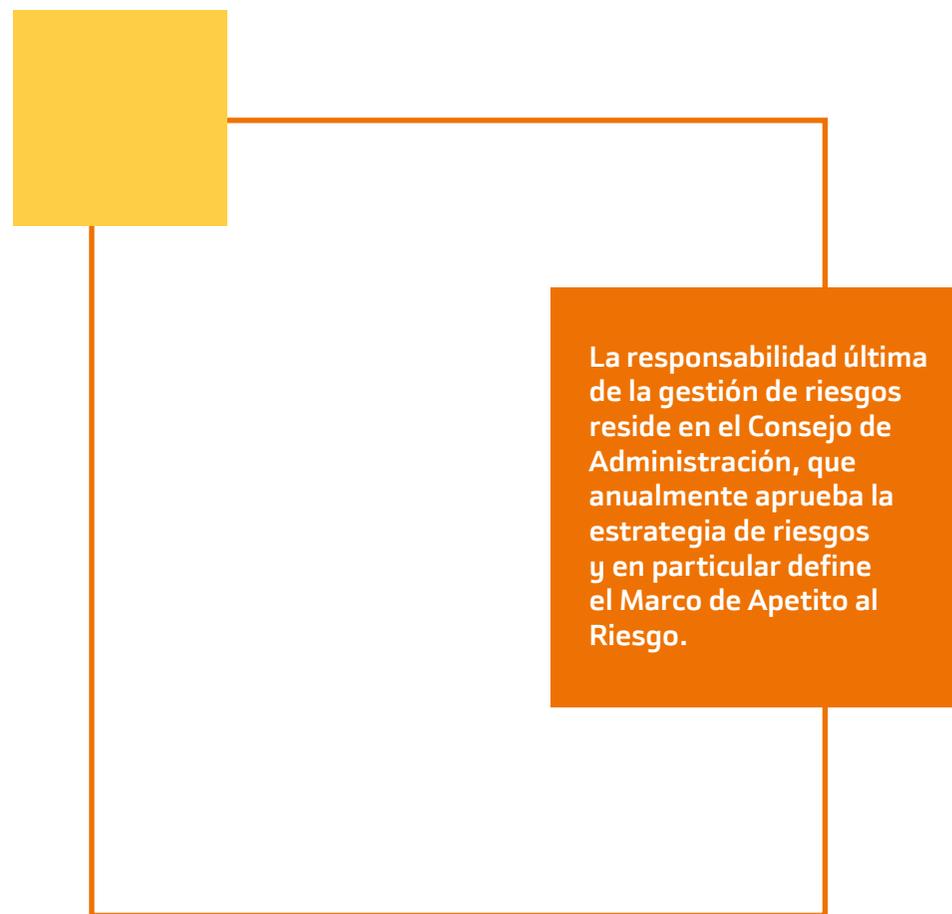
El Marco de Apetito al Riesgo también establece las líneas generales de la estrategia de riesgos del Grupo:

**Declaración de apetito al riesgo.** Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

**Principios de gestión del riesgo.** El apetito y tolerancia a los riesgos se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.

- Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.
- Adecuada remuneración del capital invertido para asegurar una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado, de manera que, en escenarios de estrés, las pérdidas generadas tengan un impacto reducido sobre la cuenta de resultados de la entidad.
- Crecimiento en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia de personas físicas y personas jurídicas.
- Crecimiento equilibrado de los recursos financiación minoristas.
- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados, y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Optimización del coste de la financiación minorista manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado.
- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la entidad, como los relacionados con la promoción o la construcción, o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.
- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.
- Mantenimiento de una posición estructural en divisa muy reducida.
- Control reforzado del posicionamiento reputacional de la entidad (buen gobierno corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes tanto de Banca Privada como de Banca de Empresas, ofreciendo servicios de Banca de Inversión de riesgo limitado.
- Optimización de la ratio de eficiencia.
- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos a través tanto de los dividendos como de la revalorización de la acción, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- Mantenimiento de un nivel de capital Common Equity Tier 1 (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, superior a los mínimos regulatorios. Bankinter cuenta además con un modelo de gobierno corporativo alineado con los más exigentes estándares supervisores. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados.



**La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo.**

## Regulación y supervisión

La actividad de adaptación a la regulación fue, un año más, muy intensa. A lo largo de 2019 entraron en vigor un buen número de normas y directrices regulatorias y de supervisión, lo cual requirió un importante esfuerzo de cumplimiento normativo y también exigió mejoras de los estándares y procedimientos de gestión de los distintos riesgos. Las novedades más destacadas fueron las siguientes:

### **Autoevaluación del capital y de la liquidez.**

En enero entraron en vigor las nuevas guías emitidas por el Banco Central Europeo (BCE) sobre los procesos ICAAP (autoevaluación del capital) e ILAAP (autoevaluación de la liquidez). Su propósito es que las entidades tengan una visión integral de sus necesidades de capital y liquidez bajo unos criterios armonizados. Además, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) aprobó una guía sobre el desarrollo de los ejercicios de estrés.

**Grupos de contagio.** En enero empezaron a ser de aplicación las nuevas guías de clientes conectados, que precisan bajo qué condiciones un conjunto de clientes debe tratarse como un riesgo único, e introducen el contagio como factor clave en la configuración de grupos de riesgo.

**Guía del BCE sobre modelos internos.** En julio se publicó la versión final de esta guía, que recoge la experiencia acumulada en el desarrollo del ejercicio TRIM (revisión transversal de modelos internos de la industria) ejecutado por el Banco Central Europeo. A ello se une la publicación de un conjunto de estándares técnicos y directrices de la EBA, que exigen un intenso trabajo de adaptación.

### **Guía de la EBA sobre las exposiciones dudosas y refinanciadas.**

En junio entró en vigor esta guía para mejorar la gestión y reducción de las exposiciones morosas y dudosas, que establece obligaciones adicionales para las entidades con ratios de mora por encima del 5%. A esta iniciativa se añade la aprobación por parte del Parlamento Europeo de los denominados backstops, que constituyen un requerimiento de cobertura prudencial (Pilar 1) para las exposiciones dudosas con cierta antigüedad.

### **Directrices de la EBA para la gestión del riesgo de tipo de interés.**

Esta importante guía, en vigor desde junio, introduce un mayor rigor en la gestión del riesgo de tipo de interés en la cartera de inversión, atendiendo a aspectos tales como el riesgo de 'spread' (diferencial) de crédito, la consideración de escenarios de tipos negativos o la incorporación de la opcionalidad explícita o implícita (por ejemplo, prepagos en operaciones de crédito o la cancelación de depósitos).

**CRR II y CRD V:** El Parlamento Europeo y el Consejo aprobaron en junio la modificación del reglamento (CRR II) y la directiva sobre requerimientos de capital (CRD V), junto con la normativa de reestructuración y resolución bancaria (BRRD II y SRMR II). En lo que se refiere a las modificaciones del CRR, se introducen los cambios esperados en la ratio de apalancamiento, el cálculo del NSFR (financiación estable a largo plazo), el nuevo tratamiento del riesgo de mercado (FRTB), el nuevo método estándar para riesgo de contraparte (SA-CCR), la extensión de la aplicación del 'factor pyme' o el requerimiento de establecer los límites a las grandes exposiciones en términos de TIER 1 (capital de primera categoría). Aunque estas normas tienen un calendario de implantación progresivo, obligan a las entidades a realizar un enorme esfuerzo de adaptación.

Bankinter dedica importantes recursos al cumplimiento de estos desarrollos normativos y a su aplicación en la gestión rigurosa de los riesgos.

A lo largo de 2019 entraron en vigor normas y directrices regulatorias y de supervisión, lo cual requirió un importante esfuerzo de cumplimiento normativo y exigió mejoras de los estándares y procedimientos de gestión

## Riesgo de Crédito

# Reducción de los activos problemáticos

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los deudores. Su evolución está condicionada por el entorno económico y financiero.

En el ejercicio 2019 se produjo un cierto deterioro del contexto económico internacional debido al incremento de las tensiones comerciales y geopolíticas (EEUU- China, Brexit, situación en Oriente Medio). La economía mundial se desaceleró y se produjo una nueva relajación de las políticas monetarias. En España se produjo asimismo una desaceleración del crecimiento económico. Un año más se siguió

produciendo una reducción de los índices de endeudamiento del sector privado, tanto en personas físicas como en empresas, y una desaceleración del crédito nuevo al sector privado a lo largo del ejercicio.

En este contexto el crédito de Bankinter creció un año más dentro de su senda habitual de moderación. El crédito a la clientela aumentó un 7,1% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma), un 8,9% (un 5% en España excluyendo la adquisición de EVO Banco). La calidad de activos continúa mejorando como muestra el cuadro siguiente, en el que un año más se reducen los índices de activos problemáticos:

El crédito de Bankinter creció un año más dentro de su senda habitual de moderación.

### Calidad de activos

Miles de €	31-12-2019	31-12-2018	Variación	%
Riesgo computable	67.008.172	61.508.726	5.499.445	4,56
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	1.681.590	1.785.160	(103.570)	-12,06
Provisiones por riesgo de crédito	814.329	881.088	(66.759)	-2,52
Índice de morosidad (%)	2,51	2,90	- 0,39	-15,94
Índice de cobertura (%)	48,43	49,36	-0,93	10,85
Activos adjudicados	290.710	348.201	(57.492)	-15,39
Provisión por adjudicados	129.231	154.522	(25.291)	-16,98
Cobertura adjudicados (%)	44,45	44,38	0,08	-1,88

## Caída de la morosidad

La morosidad cerró el ejercicio con un índice del 2,51%, es decir 39 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 13%. El índice de morosidad en España al cierre del ejercicio es de un 51% de la media del sector (5,00% según datos del Banco de España de noviembre de 2019). Al cierre de diciembre de 2019 la cartera de activos adjudicados era de 291 millones de euros, un 0,4% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 17% en el ejercicio.

## Cartera equilibrada

El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas. Al cierre de 2019, el riesgo computable con personas físicas representaba el 49,9% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 50,1%. A continuación se describen los rasgos más importantes por segmentos:

**Personas físicas.** En 2019 el crédito a personas físicas creció un 5,6%. El crédito al consumo y Banca Privada fueron los segmentos más dinámicos. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 28.872 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,3%.

La cartera hipotecaria de vivienda de personas físicas muestra un loan to value (proporción del préstamo respecto al valor del activo hipotecado) del 58% a cierre de 2019 y un 90% tiene como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de la cartera era del 2,2%. El esfuerzo medio (la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantiene en niveles muy bajos (23%).

La actividad de crédito al consumo, que se canaliza en España a través de Bankinter Consumer Finance, registró un crecimiento del 19,3%, hasta los 2.197 millones de euros al cierre del ejercicio, lo que representa un 3,7% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad continúan controlados.

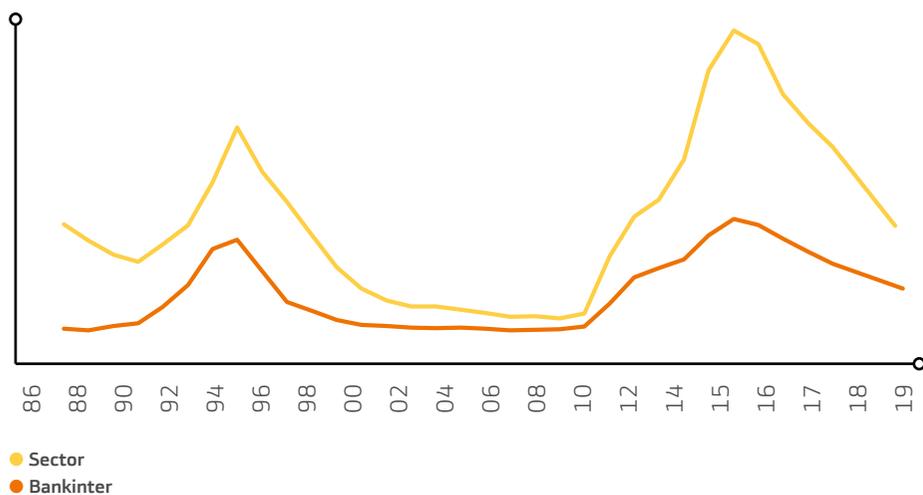
**Banca Corporativa.** El riesgo crediticio creció un 3,8% hasta alcanzar los 15.823 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,8%. Bankinter mantiene una sólida posición competitiva basada en la especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio en este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional.

**Pequeñas y Medianas Empresas.** La cartera creció un 8,2% y se elevó hasta los 13.205 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,3%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos centralizados de analistas de riesgos de amplia experiencia.

**Portugal.** Aporta al balance un riesgo de 6.523 millones de euros, con un crecimiento del 12,7% y un índice de morosidad del 2,41%. En el desarrollo del negocio en Portugal se están aplicando los altos estándares crediticios habituales en la entidad y el índice de morosidad se encuentra ya en línea con el negocio de España. La composición del negocio de Portugal es un 69% de personas físicas y un 31% de personas jurídicas.

EVO Banco tiene un riesgo crediticio de 913 millones de euros, de los cuales el 96% es con personas físicas, mientras Avantard aporta 451 millones, 100% en personas físicas.

## Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Fuente: Bankinter y Banco de España (sector)

Caída de la morosidad

2,5 %  
-39pb

## Modelos para calcular el riesgo

Bankinter utiliza modelos internos como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito desde los años 90. Estos modelos permiten evaluar la calidad crediticia o solvencia de las operaciones y clientes, proporcionando medidas cuantitativas del riesgo de crédito. Sus principales usos son el apoyo en la sanción, la fijación de precios, la cuantificación de las coberturas de deterioro o provisiones, la estimación de capital regulatorio, el seguimiento de las carteras y el apoyo en la recuperación, todo lo cual facilita la gestión activa del perfil de riesgo de las carteras.

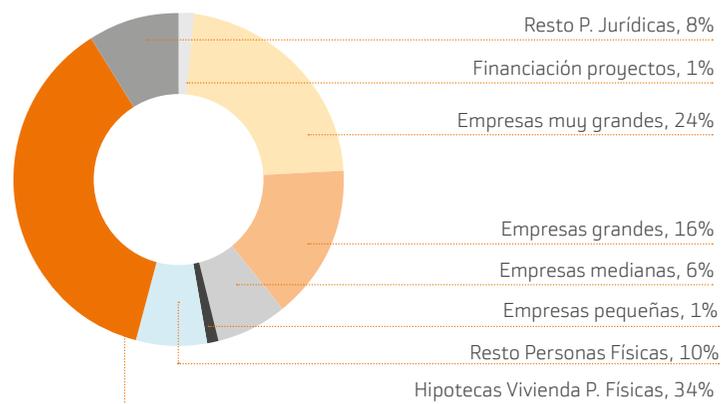
Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia que agrupan clientes/operaciones con equiparable probabilidad de incumplimiento. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas e inesperadas previsible. Estas métricas son

básicas en la gestión y el seguimiento del riesgo crediticio en Bankinter.

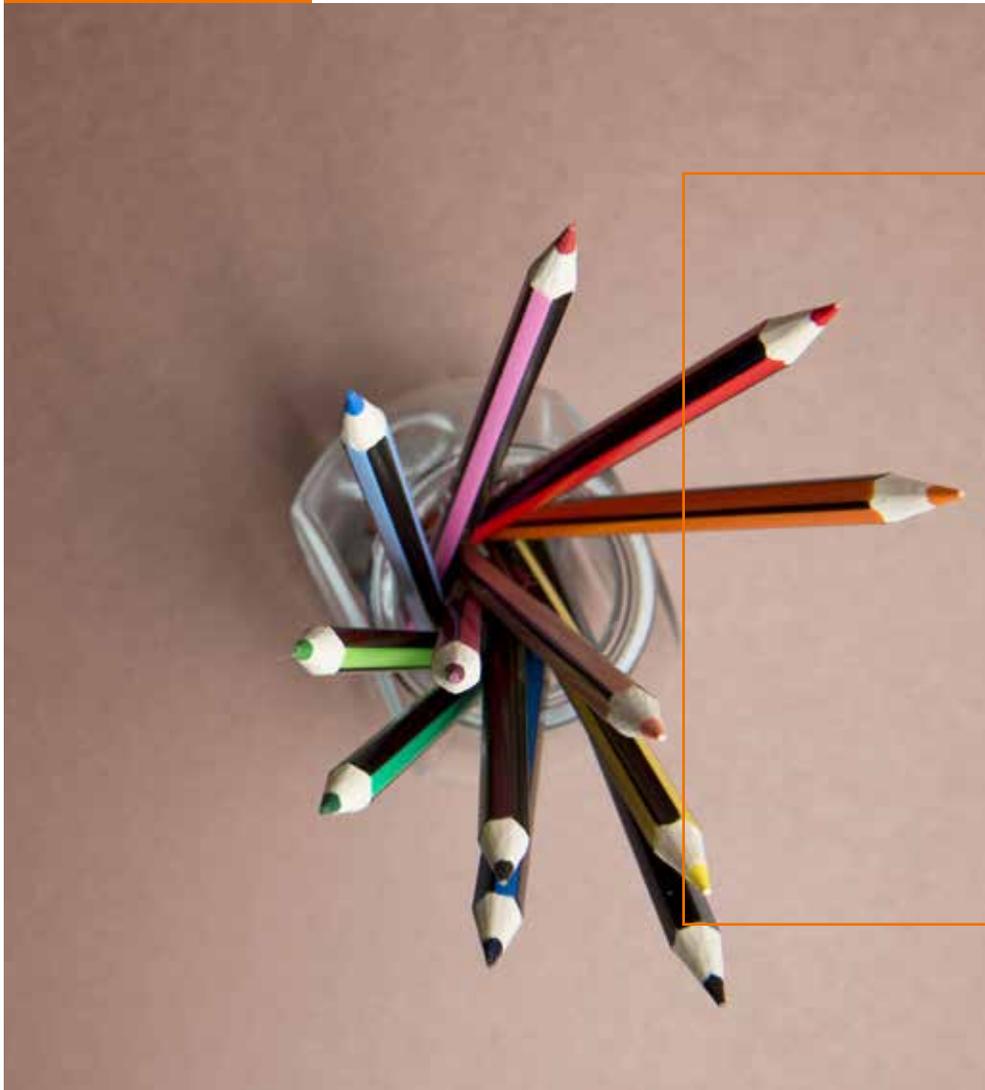
Bankinter dispone de modelos de calificación tanto en los segmentos minoristas (hipotecas, consumo, pymes...) como en los mayoristas de Banca Corporativa. Se trata de modelos estadísticos desarrollados con información de cliente, de operación y macroeconómica, combinados en la parte mayorista con el análisis experto. Los modelos se actualizan y monitorizan periódicamente para asegurar su poder de discriminación, estabilidad y precisión bajo un estricto esquema de gobierno. El Comité de Modelos y el Comité Ejecutivo de Riesgos son los responsables de su aprobación. Asimismo la Comisión de Riesgos recibe información periódica del estado y seguimiento de los mismos.

La distribución de la exposición al impago (EAD, por sus siglas en inglés) por segmentos o categorías internas se muestra a continuación.

Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas (Dic. 19)



# Intervención de los bancos centrales



Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado el año 2019, al igual que el anterior, se caracterizó por la baja inflación en las principales economías y por la actuación de los bancos centrales, que suministraron liquidez e intervinieron en los mercados financieros de deuda. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales provocaron una disminución de su profundidad.

A lo largo de 2019 los mercados de renta variable mostraron un comportamiento muy positivo al comprobarse que las economías no entraban en recesión. Es destacable la evolución de los mercados en Estados Unidos, donde los índices alcanzaron records históricos.

# Mediciones para analizar la exposición



Bankinter gestiona de forma activa el riesgo de interés estructural, que 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. El objetivo es proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

Para ello se utilizan dos tipos de mediciones dinámicas de simulación que analizan la exposición del margen financiero y del valor económico de la entidad ante distintos escenarios de variación de los tipos de interés. Estos fueron los resultados en 2019:

- La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de +/- 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es de +14,7%/-4,3% para un horizonte de 12 meses.
- Con una visión de más largo plazo, se analiza la sensibilidad del valor económico de la entidad ante un movimiento paralelo de +/- 100 puntos básicos. Se situaba al cierre de 2019 en un +2,5%/-5,2% de sus recursos propios.

Para el cálculo de ambas mediciones se utilizan las hipótesis de gestión, en las que se consideran tipos negativos, a excepción de aquellas partidas con suelos ('floor') en el euribor.

# Equilibrio entre inversión y recursos



El banco realiza un seguimiento activo de la liquidez y su proyección, así como de las actuaciones a realizar en situaciones normales o excepcionales, originadas por causas internas o por los comportamientos de los mercados. El riesgo de liquidez estructural se asocia a la capacidad de la entidad para atender las obligaciones de pago adquiridas y financiar su actividad inversora.

Para el control del riesgo de liquidez se utilizan tanto el seguimiento de la evolución del *gap* o plano de liquidez, como información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales de mercado y simulando diferentes escenarios de necesidades de liquidez que podrían derivarse de distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados.

En 2019 el *gap* comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se redujo en 2.451 millones de euros. La integración de EVO Banco desde principios del mes de junio contribuyó a esta disminución en 1.784 millones. Por su parte, el negocio bancario de España cerró el *gap* comercial

en 1.100 millones, provocado por un fuerte incremento de recursos de clientes que ha cubierto sobradamente las necesidades de liquidez generadas por el crecimiento de la inversión crediticia. En sentido contrario, el negocio bancario de Portugal tuvo un impacto positivo sobre el *gap* comercial, ya que la inversión creció más que los recursos en 434 millones. De esta forma, el porcentaje de inversión crediticia que está financiada por recursos de clientes se situó al cierre del ejercicio en el 98,3%, frente al 93,8% registrado el año anterior.

En relación con la financiación mayorista se reemplazaron los vencimientos con nuevas emisiones, manteniendo de esta forma la dependencia de los mercados mayoristas en los mismos niveles que el ejercicio anterior.

La mejora en la posición de liquidez provocó un crecimiento significativo del *buffer* (reserva) de liquidez, lo que permitió mantener unos niveles del índice de liquidez LCR (Liquidity Coverage Ratio) holgadamente superiores tanto a los límites internos como a los regulatorios. Al cierre de 2019, el ratio LCR se situó en el 153.7%, frente al 144.2% registrado en 2018.

## Riesgo de Mercado

# Pérdidas potenciales en la cartera de activos

Se considera riesgo de mercado la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de las variaciones de los precios de mercado en posiciones de dentro y fuera de balance de la cartera de negociación. Bankinter mide el valor en riesgo por metodología de Valor en Riesgo (VaR) histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

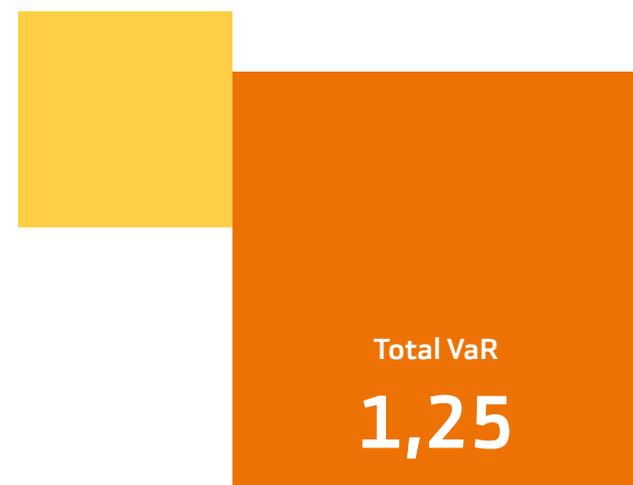
El Valor en Riesgo de una cartera de activos es la pérdida potencial máxima que se estima que puede producirse en la misma en un horizonte de tiempo determinado, con un nivel de confianza estadística. En Bankinter, dada la inestabilidad vivida en años recientes, se mantuvieron los límites del año anterior en términos de VaR.

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de trading al cierre de 2019.

Por otro lado, se realiza mensualmente un seguimiento del Valor en Riesgo de las posiciones en cartera de la filial Línea Directa Aseguradora, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de la cartera de Línea Directa Aseguradora al cierre del ejercicio era de 1,12 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo. Con la misma metodología, para 2019 se estimó un VaR de 0,15 millones de euros.

### VaR 2019 trading

millones de euros	Último
VaR Tipo de Interés	1,35
VaR Renta Variable	0,50
VaR Tipo de Cambio	0,05
VaR Tipo de Volatilidad	0,38
Total VaR	1,25



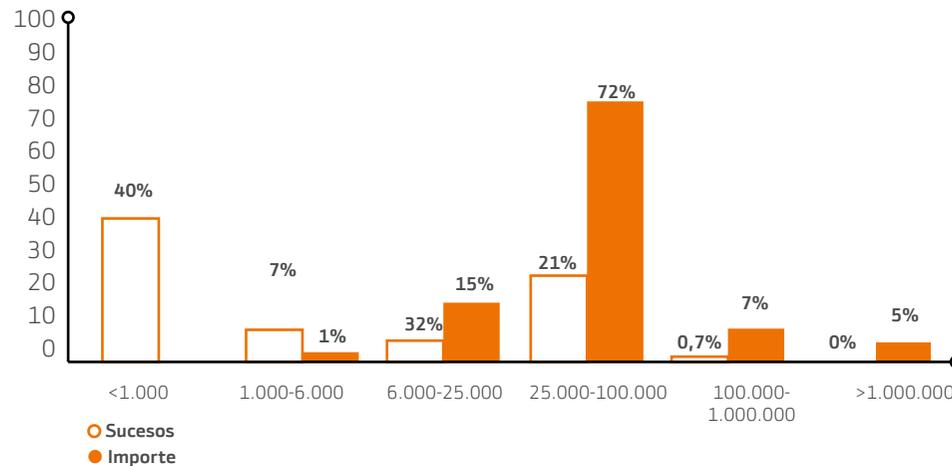
# Un perfil centrado en el negocio minorista

El riesgo operacional es la posibilidad de sufrir pérdidas debido a fallos de procesos, personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos (como catástrofes naturales), incluyendo los riesgos legales.

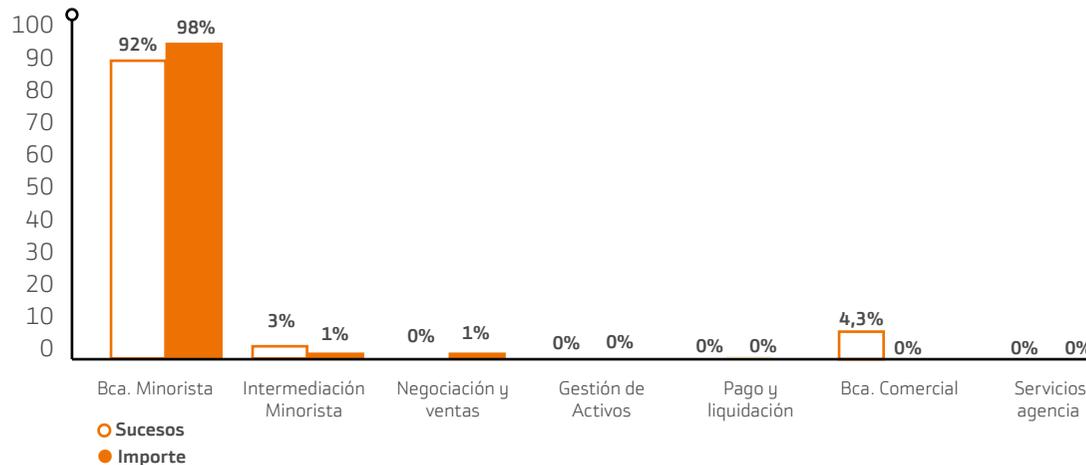
El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. La utilización de este método requiere la existencia de sistemas de identificación, medición y gestión de riesgos operacionales, la autorización previa del Banco de España y una auditoría anual. Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo Operacional (foro de entidades financieras para el intercambio de experiencias en la gestión de riesgos operacionales) Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

En lo relativo a los eventos de pérdidas del ejercicio, el perfil del riesgo operacional de Bankinter queda reflejado en los siguientes gráficos.

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Puede encontrarse amplia información sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

# Todos a una para prevenir y controlar



El riesgo reputacional es aquel que se genera cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no se ven satisfechas, y cuya reacción puede terminar afectando negativamente a las relaciones de negocio con ellos, tanto actuales como de futuro.

El propósito de la gestión de estos riesgos consiste en su prevención, identificándolos y controlándolos de manera proactiva para reducir la probabilidad de que ocurra y mitigar su impacto. Para ello la entidad dispone de diferentes herramientas:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad en base a la metodología RepTrak®, estándar internacional para la medición y gestión de la reputación.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y Redes Sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto o externalización de un servicio.

- Seguimiento y reporte trimestral a la alta dirección de métricas para cada uno de los grupos de interés.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y la continuidad del negocio.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad, guiados por diversos manuales de conducta y ética profesional. Por ello es importante la formación y sensibilización de toda la plantilla para crear una fuerte cultura interna preventiva.

Como órgano colegiado con competencias básicas en esta materia, la entidad cuenta con un Comité de Marca y Reputación, transversal y liderado por el Presidente.

Uno de los retos más importantes de este tipo de riesgos es su cuantificación económica. A lo largo de 2019 se realizaron avances en la elaboración de un modelo de valoración económica.

# Un compromiso ético para adaptar el negocio

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible no solo con el cumplimiento normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera, en la que se impone la necesidad de cambiar las relaciones con el cliente y de ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las múltiples exigencias de información.

La creciente importancia de la función de cumplimiento normativo se ha visto avalada con la entrada en vigor, a raíz de la crisis económica y financiera, de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión, lo que obliga a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

## Finalidad

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable. Con ese propósito, en todas las áreas de cumplimiento se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. El responsable de la dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo actúa bajo la dependencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter, y está adscrito a la Secretaría General del banco, a través de la cual se integra en el conjunto de la organización y garantiza la estrecha cooperación con el resto de áreas de la alta dirección, particularmente Riesgos, y con Asesoría Jurídica.

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito de acuerdo con el Estatuto de la función de Cumplimiento Normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.
- **El Comité de Productos.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes. En 2019 se incorporaron a la normativa interna nuevos procedimientos de aprobación y revisión de los productos y servicios del Grupo. El objetivo, además de cumplir con las exigencias de los reguladores, es asegurar que el público objetivo al que van dirigidos es el oportuno y que los servicios y productos se ofrecen con garantías de calidad y control suficientes.

- **El órgano de Control Interno.** Establece las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010 y su desarrollo reglamentario, y vela por su cumplimiento.

Esta estructura organizativa permite gestionar adecuadamente el riesgo de incumplimiento normativo, que lleva aparejado un relevante riesgo reputacional, con un potencial impacto negativo en la relación con los clientes, los mercados, los empleados y las autoridades. En especial, el incumplimiento normativo puede dar lugar a sanciones, daños o anulación de contratos, con el consiguiente perjuicio para la imagen que proyecta la entidad.

## Mapa regulatorio

El Grupo Bankinter atribuyó en 2018 a la Dirección de Cumplimiento Normativo las competencias propias de la gestión de los cambios normativos a través del área de Regulación. Esta asignación se consolidó a lo largo de 2019, facilitando la detección temprana del posible impacto del cambio normativo y reduciendo sus riesgos. En este sentido el área de Regulación estableció un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia regulatoria. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Ente ellos figuran la nueva normativa sobre cuentas de pago básico, la Ley de Crédito Inmobiliario, la regulación de la transparencia en los servicios de pago y en los pagos transfronterizos con cambio de moneda, la prevención del blanqueo de capitales, y otras novedades en materia de seguros, outsourcing y publicidad sobre productos y servicios bancarios.

Especialmente relevante fue la entrada en vigor en 2019 de las normas de transposición de la Directiva MiFID II operadas por la modificación del Reglamento 217/2008 sobre Empresas de Servicios de Inversión, que requirió la asesoría al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones. Asimismo, la entrada en vigor de la normativa de servicios de pago PSD2 requirió una transformación de procesos y tecnologías para garantizar la protección y la seguridad de las operaciones y de sus usuarios.

En otro ámbito de actividad, cabe resaltar la adaptación de Bankinter a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, que vino a reforzar la protección al cliente en relación a los créditos relativos a inmuebles de uso residencial. Cumplimiento Normativo participó de forma directa en la adecuación a las nuevas obligaciones, no solo frente al cliente sino también en la acreditación del personal directamente relacionado con la prestación de este servicio.

Otro cambio regulatorio de calado fue el derivado del Reglamento de Índices de Referencia, que introduce modificaciones en los índices (transición del Eonia al Ester, nueva metodología del euribor y las diferentes sustituciones de los ibores).

Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo intervino en el proyecto de adaptación de la nueva normativa incluida en el paquete legislativo del Plan de Acción de Finanzas sostenibles de la Comisión Europea, que trata de potenciar el papel de las finanzas en la consecución de una economía que permita alcanzar los objetivos ambientales y sociales.

Más allá de los cambios puramente normativos, cabe destacar también la creciente actividad supervisora y de interpretación en normas, como MiFID II y PRIIPS, de reciente implantación.

## Dos áreas básicas

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2019 las dos áreas básicas de la función de cumplimiento:

- **Control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo de los productos de inversión.** Bankinter tiene implantada una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.
- **Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.** El ejercicio 2019 se caracterizó por el refuerzo del marco de control, tanto en el ámbito del conocimiento del cliente como en lo que respecta a los controles aplicables a las sanciones financieras internacionales y corresponsalía bancaria. La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad, que se concreta en el cumplimiento de los estándares internacionales y de las mejores prácticas en la materia. En línea con este objetivo, durante 2019 Bankinter desarrolló las medidas de control necesarias para adaptarse a la normativa reguladora y alineó el riesgo correspondiente con el marco de apetito al riesgo del banco, así como las herramientas informáticas destinadas a esta función.

Otro avance importante fue la implementación de una metodología y cultura de cumplimiento común a todas las entidades que conforman el Grupo, tanto en materia normativa como de gestión del riesgo regulatorio, gobierno de productos y prevención de blanqueo de capitales.

## Perspectivas

En 2020 concluirá la adaptación de la entidad a la regulación de los servicios de pago y de publicidad de los servicios y productos bancarios. Además, será necesario impulsar la adaptación al marco regulatorio derivado de la transposición de la Directiva 2017/828 en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas, y de la Directiva 2015/849 sobre prevención de blanqueo de capitales y de la financiación terrorista.

Asimismo, se completará la adaptación al Real Decreto Ley 11/2018 que transpone la IV Directiva Europea sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y se actualizarán las medidas de diligencia debida con los clientes y seguimiento continuo de la relación de negocio, según los plazos legalmente establecidos para ello.

Otras exigencias regulatorias previstas para 2020 son las derivadas de la Directiva de Distribución de Seguros y del Plan de Acción de la Unión Europea sobre Finanzas Sostenibles.

# Tecnología avanzada ante una amenaza creciente

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. En ese sentido, en 2019 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2021. El objetivo es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores.

La creciente importancia de la seguridad de la información se pone de relieve con la rápida expansión del cibercrimen, cuyas actividades han evolucionado y se han hecho mucho más peligrosas. Inicialmente se trataba de prácticas individuales de aficionados, cuya motivación no era fundamentalmente económica. Ahora, el cibercrimen ha creado grandes y sofisticadas estructuras empresariales que son capaces de atacar sectores económicos enteros.

El robo a empresas de datos confidenciales masivos, los ataques de acceso de servicio y el phishing (suplantación de una empresa o entidad pública para conseguir información confidencial de la víctima), los accesos a Swift o el malware con cifrado (ransomware) son las principales estrategias de los ciberdelincuentes.

Las instituciones financieras están especialmente expuestas a este tipo de manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto permanente con el público y por las propias características de su negocio, parte del cual descansa sobre el sistema de pagos.

## Un modelo reforzado

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en tres líneas de defensa: la primera está formada por la tecnología, el negocio, las operaciones, etc.; la segunda la integran los órganos de control de riesgo y cumplimiento normativo; y la tercera línea la defiende Auditoría Interna.

Desde el punto de vista de la organización, en la primera línea se implantó en 2018 un nuevo modelo dentro de la Dirección de Seguridad de la Información con tres gerencias: riesgos tecnológicos, ciberseguridad y monitorización de la seguridad y prevención del fraude electrónico.

Sobre esa nueva estructura reforzada, Bankinter emprendió en 2019 un conjunto de proyectos más complejos, con tecnología avanzada, haciendo hincapié en la protección

del correo, la navegación, los puestos finales de usuarios y sobre todo los proveedores.

La actividad del área se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios, que son el eslabón más débil de la cadena de seguridad. La entidad lleva a cabo programas de formación online para los empleados a través de la Intranet y se realizan simulaciones para obtener información confidencial (contraseñas, datos de identificación, etc.) a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas. El objetivo es conocer su reacción en situaciones que pueden ser aprovechadas por los ciberdelincuentes. La labor de concienciación se extiende también al personal externo.

**Bankinter emprendió en 2019 un conjunto de proyectos más complejos, con tecnología avanzada, haciendo hincapié en la protección del correo, la navegación, los puestos finales de usuarios y sobre todo a los proveedores.**

# INNOVACIÓN

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019

bankinter.



# Tecnología al servicio de la estrategia de negocio

El objetivo del área de Banca Digital es aplicar la tecnología de manera inteligente para contribuir al éxito de la estrategia global de negocio del banco. Ese objetivo se concreta en dos grandes retos: mejorar la experiencia de cliente y transformar los procesos para disminuir los tiempos y los recursos consumidos en ellos.

Por lo que se refiere a la experiencia de cliente, Bankinter tiene una firme apuesta por el autoservicio, aprovechando las ventajas que ofrece la omnicanalidad. Se trata de que los clientes no sólo puedan llevar a cabo por sí mismos cada vez más operaciones (desde el alta hasta la contratación de productos), sino que además tengan la posibilidad de cambiar de canal en cualquier punto del proceso a su conveniencia.

En este ámbito el banco viene potenciando desde hace años la movilidad, es decir, la relación con los clientes a través del móvil.

## Procesos

En cuanto a la transformación de procesos, la idea conseguir un modelo operativo escalable, es decir, que pueda hacer frente

al crecimiento del negocio sin necesidad de incrementar recursos de manera proporcional. Para ello, se está procediendo, entre otras cosas, a concentrar en los servicios centrales la mayor parte de las tareas administrativas, liberando así tiempo para la gestión comercial en oficinas, a la vez que se reduce el riesgo operativo, por ejemplo, en materia de contratos.

En los últimos años, El banco ha rediseñado los principales procesos administrativos y de sanción de riesgos y ha invertido en una infraestructura y arquitectura de gestión de procesos (Business process management) que orquesta de manera automática las tareas administrativas y de soporte de negocio, mejorando la calidad de los servicios y reduciendo los tiempos de proceso.

Otro tipo de tecnologías que permiten dar escalabilidad al modelo operativo del banco son la robótica y la inteligencia artificial, que permiten automatizar procesos en los que la integración de sistemas es poco eficiente y ejecutar de manera mecanizada tareas repetitivas que añaden poco valor.

De cara al futuro, el área de Banca Digital tiene en cartera:

- Aprovechar la nueva arquitectura de microservicios para generar nuevos modelos de negocio de "Banca abierta", comercializando productos del banco a través de canales de terceros.
- Seguir ahondando en el concepto de omnicanalidad, rompiendo barreras entre los diferentes canales de relación con banco.
- El desarrollo de la seguridad adaptativa. Se trata de convertir la seguridad informática en una ventaja competitiva diferencial mejorando la experiencia del usuario apoyándonos en el conocimiento de su comportamiento y de la biometría.
- Apalancarse en la tecnología para continuar haciendo más escalable nuestro modelo operativo y comercial con el objetivo de garantizar niveles óptimos de eficiencia.

# Innovar para crear riqueza

La Fundación Innovación Bankinter tiene como misión impulsar la creación de riqueza sostenible en España y Portugal a través de la innovación y el emprendimiento. Para conseguirlo, la Fundación desarrolla los siguientes programas:

- **Future Trends Forum**, un *think tank* internacional donde los expertos detectan y analizan las tendencias de innovación que impactarán en nuestra sociedad en un futuro próximo.
- **Startups**, un programa en colaboración con Bankinter Capital Riesgo para invertir en empresas emprendedoras de alto potencial.
- **Akademia**, una plataforma de formación que acerca la experiencia de la innovación a la universidad.
- **Cre100do**, programa de transformación empresarial para potenciar el crecimiento del middle market de España. Se creó en 2014, en colaboración con el ICEX y con el Círculo de Empresarios, y en 2019 evolucionó a Fundación Cre100do.

Uno de los rasgos más característicos de la Fundación Innovación Bankinter es la composición de su patronato, que está integrado por 22 expertos en innovación a nivel mundial procedentes del tejido empresarial, del sector público y del sector académico. En 2019 se completó con dos nuevas incorporaciones: Dongmin Chen, rector de la Escuela de Innovación y Emprendimiento y director de la Oficina de Desarrollo Científico y Tecnológico de la Universidad de Pekín, y Robert Metzke, líder de sostenibilidad de Philips y experto global de innovación, estrategia, impacto social y liderazgo de cambio.

## Patronato de la Fundación Bankinter

Nombre	Apellido	Nacionalidad
Jose M <sup>a</sup>	Fernández-Sousa	España
John	de Zulueta	España
Rafael	Mateu de Ros	
Angel	Cabrera	
Antonio	Damasio	Portugal
Dongmin	Cheng	China
Charles	Bolden	EEUU
Emilio	Méndez	España
Chris	Meyer	EEUU
Carlos	Mira	España
M <sup>a</sup> Dolores	Dancausa	España
Gloria	Ortiz	España
Pedro	Guerrero	España
Philip	Lader	EEUU
Richard	Kivel	EEUU
Robert	Metzke	Alemania
Eden	Schochat	Israel
Jens	Schulte-Bockum	Alemania
Soumitra	Dutta	India
Tan Chi	Nam	Singapur
Stephen	Trachtenberg	EEUU
Wilfried	Vanhonacker	Bélgica

Uno de los rasgos más característicos de la Fundación Innovación Bankinter es la composición de su patronato, que está integrado por 22 expertos en innovación a nivel mundial procedentes del tejido empresarial, del sector público y del sector académico.

fundación  
innovación  
bankinter.

## Future Trends Forum

El Future Trends Forum (FTF) es el único *think tank* multidisciplinar e internacional centrado en innovación. Formado por 642 expertos, el FTF anticipa y detecta las tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los futuros modelos de negocio. Ha sido reconocido por octavo año consecutivo como el mejor *think tank* especializado en ciencia y tecnología de España y obtiene la 31ª posición a nivel mundial dentro del ranking 'Global Go-To *Think tank* Index', de la Universidad de Pensilvania. De entre las incorporaciones de 2019 destacan los siguientes expertos: Dava Newman, profesora de e Aeronáutica y Astronáutica en Salud de Harvard-MIT y subdirectora de la NASA durante la Administración Obama, Kush R Varshney, investigador de inteligencia artificial en IBM Research, y José Carmena, fundador y CEO de Iota Biosciences y profesor de Ingeniería Eléctrica y Neurociencia de la Universidad de California.



Future Trends Forum  
<https://www.fundacionbankinter.org/ftf>

Durante 2019, el Future Trends Forum ha analizado las que, en su opinión, son las tendencias de innovación que más influirán en el futuro próximo. Son las siguientes:

- **Comercialización del espacio.** Los avances tecnológicos y la investigación científica están permitiendo la comercialización del espacio y el desarrollo de nuevas aplicaciones industriales en órbita, como la fabricación e investigación o nuevas tecnologías de comunicación y observación. Los expertos del Future Trends Forum han concluido que la comercialización del espacio ya es una oportunidad de negocio en la Tierra, porque, aunque entraña riesgos, también presenta oportunidades viables de desarrollo de negocio. En esta tendencia, España tiene un papel relevante con un volumen de negocio que ronda ya los 800 millones de euros.



<https://www.fundacionbankinter.org/ftf/tendencias/espacio>

- **Inteligencia artificial.** Se ha analizado la inteligencia artificial desde varios puntos de vista: su desarrollo tecnológico y las capacidades e impactos que tendrá en la vida de las personas en los próximos 10 años. Los expertos han identificado los retos y oportunidades de esta tendencia en la sociedad y sobre todo, en el ámbito de los negocios.
- **Neurociencia.** La información sobre el cerebro está creciendo a un ritmo sin precedentes y los expertos de Future Trends Forum han debatido su impacto en la sociedad y en la economía.



<https://www.fundacionbankinter.org/ftf/tendencias/inteligencia-artificial>



<https://www.fundacionbankinter.org/ftf/tendencias/neurociencia>



En 2019 también se trabajó en la actualización de los contenidos de las tendencias analizadas por el Future Trends Forum en el pasado, a fin de comprobar cómo han evolucionado y si los retos señalados por sus expertos se han concretado. Hasta el momento se han actualizado las tendencias de 'El futuro del dinero e Internet de las cosas'. Y están pendientes de publicar las referidas a 'Cloud Computing y Ciudades Disruptivas'.

Además, los retos y conclusiones del Future Trends Forum se presentaron en 10 eventos en ciudades como Madrid, Valencia, Bilbao o Málaga, con más de 900 asistentes. En 2019 se puso en marcha una nueva modalidad de evento, el denominado Foro de Innovación, que tiene carácter exclusivo y que reúne a los principales expertos de una tendencia con los agentes españoles implicados (desde empresarios hasta académicos) para debatir sus retos y oportunidades. El año pasado se celebraron dos foros de este tipo sobre inteligencia artificial y neurociencia, ambos en Madrid.

## Startups

El programa Startups apoya a los emprendedores, que la Fundación entiende que son una de las principales palancas para fomentar la innovación en España.

Para ello se invierte, junto a Bankinter Capital Riesgo, en startups innovadoras de España y Portugal, que estén basadas en tecnología, con modelo de negocio escalable y vocación internacional. Para estudiar la posible inversión es preciso que tengan, al menos, una primera versión de su producto en el mercado y primeras métricas de uso y/o ingresos.

La inversión se realiza en fase semilla, en el capital de la compañía y con tickets iniciales de entre 100.000 y 300.000 euros. La regla es no liderar las operaciones de inversión, sino hacer coinversión con otros inversores profesionales. Bankinter Capital Riesgo acompaña a las compañías en las siguientes fases de inversión (*follow ons*).



<https://www.fundacionbankinter.org/proyecto/enviarproyecto>



<https://www.fundacionbankinter.org/startups>

Durante el año 2019, el portfolio de participadas en el programa Startups de la Fundación Innovación Bankinter ha aumentado con una nueva startup, alcanzando con ella las 36 inversiones. La incorporación es Citibeats, una plataforma de inteligencia social adaptativa que analiza e interpreta cualquier dato en texto generado por personas, en cualquier idioma, estructurando la información para hacerla accionable.

Hasta 2019, el programa analizó 2.667 proyectos con una tasa de inversión del 1.35%. En 2019 se analizaron 328 con una tasa de inversión del 0.3%.

Otro de los objetivos del programa Startups es acercar la innovación que se genera en el ecosistema emprendedor a las grandes compañías, como es el caso de Bankinter. Esta es la razón de ser de nuestros eventos de 'Café con Emprendedores', donde un emprendedor relevante en España comparte su experiencia con empleados de Bankinter. En 2019 se celebraron cinco reuniones de esta naturaleza, con la participación de Javier Megias, exCEO de Startupxplore; Diego Arroyo, CEO de Lagaam; Carlos Rodríguez-Mirabona, cofundador de Keatz; Manuel Marina y José María Lillo, CEO y CTO de Idoven, e Iván Caballero, CEO de Citibeats.

fundación  
innovación  
bankinter.

START  
—  
UPS



## Akademia

Akademia es un programa enfocado a transmitir la experiencia de la innovación a los estudiantes universitarios en España. Con un programa presencial de nueve sesiones de dos horas, lideradas por un experto referente en su sector, el objetivo es ayudar a los alumnos a comprender las oportunidades del futuro, con independencia de la disciplina que estudie.

Durante el curso 2018-2019, Akademia se impartió en 10 universidades españolas: Santiago de Compostela, Deusto, Salamanca, Pompeu Fabra, Barcelona, Carlos III, Cunef, Pontificia de Comillas, Politécnica de Valencia y Loyola Andalucía. El número total de alumnos fue de 180 y su tasa de recomendación del curso fue de un 97,1%, dos puntos porcentuales más que en el curso anterior.

Además, los alumnos trabajaron en equipo para crear proyectos innovadores que compitieron por una beca de incubación en la plataforma de emprendimiento Bridge for Billions. En el curso 2018-19 se realizaron 32 proyectos y el ganador fue Valentira, de la Universidad de Barcelona.

Por otra parte, en 2019 se celebró la cuarta edición del curso Business Akademia en Bankinter, dirigido a profesionales de Bankinter. Participaron 30 empleados de diversas áreas y territorios del Grupo, incluyendo Portugal. Durante el curso se formaron cinco equipos de trabajo para proyectos de innovación relacionados con la actividad bancaria. El NPS (indicador de recomendación) del curso fue de 52.

Una de las principales características que valoran los alumnos de Akademia es el contacto personal con los expertos del claustro Akademia, formado por más de 60 profesionales, miembros del FTF, directivos de las empresas Cre100do, emprendedores, inversores y profesores, todos ellos relacionados con la innovación.



<https://www.fundacionbankinter.org/akademia>



<https://www.fundacionbankinter.org/akademia/claustro>

Fundación  
innovación  
bankinter.

AKA  
DE  
MIA

El número total de alumnos fue de 180 y su tasa de recomendación del curso fue de un 97,1%, dos puntos porcentuales más que en el curso anterior.



## Fundación Cre100do

La Fundación Cre100do, que es el resultado de la evolución del programa del mismo nombre, comenzó su andadura en febrero de 2019 gracias a la contribución de las entidades fundadoras: la Fundación Innovación Bankinter, el ICEX y el Círculo de Empresarios. Se convirtió así en un ejemplo de éxito de una iniciativa público-privada con la colaboración pro bono de expertos de primer nivel en un programa país.

Desde su origen, el objetivo de Cre100do es contribuir muy activamente al desarrollo del tejido productivo del país con empresas más grandes, más innovadoras, más internacionalizadas y más competitivas. Para ello, ayuda a las empresas a anticipar los cambios, a prepararse para competir con éxito en los próximos tres a cinco años y a conocer las mejores prácticas y las claves para crecer.

Cre100do es ya un referente entre las empresas españolas del middle market, habiendo alcanzado su primer objetivo al seleccionar e incorporar al programa en cinco años a 100 empresas excelentes de este segmento en España, que representan más del 1% del PIB español, con una facturación agregada de 14.000 millones de euros y 75.000 empleados.

La Fundación Cre100do estableció en 2019 un patronato, presidido por Carlos Mira y formado por representantes de las entidades fundadoras y colaboradoras, además de CEOs de empresas participantes en el programa. <https://www.cre100do.org/fundacion/>

En 2019, Cre100do superó las 100 empresas participantes, incorporando al programa a las siguientes: Asti (Burgos), Astilleros Gondan (Burgos), Crimidesa (Burgos), Frías Nutrición (Burgos), Grupo Petroprix (Jaén), Zamora Company (Murcia), Grupo Wind (Murcia), HMY (Zaragoza), Ingeniería Sampol (Baleares) y Trops (Málaga).

En el año 2019, Cre100do organizó diferentes tipos de eventos:

- **16 talleres.** Actividades sobre temas de interés en las que, además de las conferencias de expertos, se promueve la participación con dinámicas de intercambio de experiencias.

- **5 monográficos.** Conferencias en torno a un tema.
- **3 diálogos.** Debates entre los participantes en torno a un tema previamente contextualizado por un experto.
- **2 jornadas de CEOs.** Reúnen a los primeros ejecutivos de las empresas participantes para tratar temas estratégicos y globales.

La Fundación Cre100do estima que durante el ejercicio 638 altos directivos de las empresas participantes se involucraron en estas actividades.



<https://www.cre100do.org/fundacion/>



<https://www.cre100do.org/programa/>



## Comunicación

Durante el año 2019, el impacto de la comunicación de la Fundación Innovación Bankinter aumentó tanto en cantidad como en intensidad. El número de seguidores en las Redes Sociales creció un 24%, hasta alcanzar los 27.777 y las visitas a los nuevos formatos web de sus publicaciones se incrementaron un 400%.

Además, en 2019 se aprobó la nueva marca de la Fundación Bankinter, una evolución de la anterior que actualiza su imagen y la de sus programas, acercándola a la marca Bankinter y adaptándola a los formatos digitales.

**El número de seguidores en las Redes Sociales creció un 24%, hasta alcanzar los 27.777 y las visitas a los nuevos formatos web de sus publicaciones se incrementaron un 400%.**



# GOBIERNO CORPORATIVO

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019

bankinter.



# Las mejores prácticas nacionales e internacionales



Bankinter tiene el firme compromiso de fortalecer continuamente su marco de gobierno corporativo y seguir potenciando su solidez y efectividad como ha ido haciendo a lo largo de los últimos años, para cumplir los retos que se plantean de la forma más responsable y sostenible.

La Política de Gobierno Corporativo de Bankinter recoge los principios generales que informan las políticas corporativas específicas y las normas y procedimientos internos que constituyen, junto con ella, el marco interno de Gobierno Corporativo del Grupo, y son de obligado cumplimiento para todas las entidades que lo integran y sus respectivos órganos de gobierno. Asimismo, recoge los principios que informan su estructura corporativa y las reglas esenciales de su funcionamiento interno en desarrollo de la normativa aplicable y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Los detalles de la Política de Gobierno Corporativo, así como de las políticas asociadas (Selección y Sucesión de Consejeros, Evaluación de la Idoneidad y Formación), que están disponible en la web corporativa de la entidad y, de las que igualmente se da cuenta anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo que es aprobado por el Consejo de Administración.

A continuación, se detalla información sobre el Consejo de Administración y sus comisiones, así como de las variaciones en la composición de dichos órganos durante el ejercicio, entre otros. No obstante, toda la información sobre Gobierno Corporativo de la entidad está detallada en el Informe de Gobierno Corporativo que anualmente el Consejo de Administración aprueba y publica en su página web corporativa.

## Composición del Consejo

A lo largo del ejercicio 2019, Bankinter ha continuado fortaleciendo la composición del Consejo de Administración con la incorporación de nuevos miembros, lo que refleja su firme compromiso de continuar manteniendo una composición equilibrada, procurando la diversidad, tanto de conocimientos y experiencia nacional e internacional como de género, y la presencia de consejeros independientes.

Los principales cambios en el Consejo de Administración durante el ejercicio 2019 han sido los siguientes:

- El número máximo de miembros del Consejo de Administración se ha visto incrementado de 10 a 12 durante este

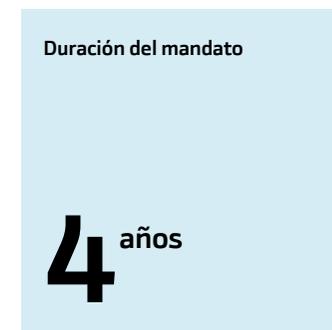
ejercicio. Dicho incremento del número de consejeros fue aprobado por la Junta General de accionistas que se celebró en marzo de 2018 (con un 98,946% de votos favorables), y hecho efectivo con los nombramientos aprobados por la Junta General de accionistas celebrada en marzo de 2019.

- D<sup>a</sup>. María Luisa Jordá Castro y D. Álvaro Álvarez-Alonso Plaza fueron nombrados consejeros externos independientes en la Junta General de accionistas celebrada en marzo de 2019, cubriendo así las plazas aprobadas por la Junta General de accionistas en 2018 (98,284% y 98,049% de votos a favor, respectivamente).

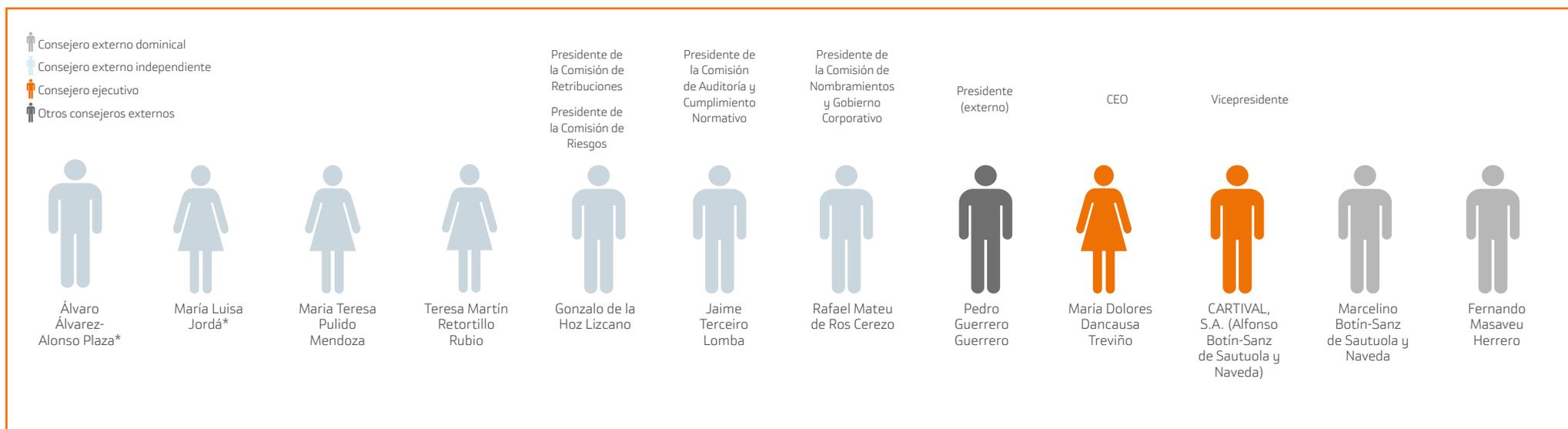
Tras estas incorporaciones el Consejo de Administración continúa teniendo la dimensión precisa para favorecer su eficaz funcionamiento, la participación de todos los consejeros y la agilidad en la toma de decisiones.

El Consejo de Administración queda así formado por 12 consejeros, con la siguiente distribución de categorías:

- 7 consejeros externos independientes,
- 2 ejecutivos,
- 2 externos dominicales, y
- 1 "otro consejero externo".



A 31 de diciembre de 2019



Cabe afirmar, por tanto, que la estructura del Consejo refleja la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales y el resto del capital cumpliendo así Bankinter, al contar con un 58% de consejeros independientes, por encima incluso de las recomendaciones nacionales e internacionales.

Igualmente, con las anteriores incorporaciones al Consejo de administración queda patente el compromiso de Bankinter con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y en este sentido, se constata que los procesos de selección de nuevos miembros de su órgano de administración son objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los puestos en el Consejo, valorando en cada caso la independencia del candidato, su valía profesional, su capacidad y su experiencia en el sector.

El 33,3% del Consejo de Administración está integrado por mujeres, tres de ellas en calidad de externas independientes y otra en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad.

Adicionalmente, además de los nombramientos descritos con anterioridad, durante el ejercicio 2019 se aprobó por la Junta General de accionistas la renovación de otros dos cargos en el seno del Consejo.

La información sobre cada uno de los miembros del Consejo de Administración puede consultarse en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en la página web de la entidad.

Adicionalmente, en cuanto a la composición del Consejo de Administración, y posibles modificaciones que se produzcan en el ejercicio 2020, indicar que, en su reunión de 25 de julio de 2019, la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, inició el proceso de selección para cubrir las posibles vacantes que se produjeran con motivo de la pérdida de independencia, durante el año 2020, de dos de sus miembros, por cumplir 12 años de mandato en el Consejo de Administración de Bankinter. Así en dicha fecha y conforme a la Política de selección y sucesión de consejeros de Bankinter, la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo puso en marcha el proceso interno de selección, contando para ello con el apoyo de una firma externa independiente en la búsqueda de candidatos. Tras valorar varios candidatos, finalmente la Comisión propuso al Consejo de Administración como candidato a D. Fernando Francés Pons. Posteriormente, se inició la tramitación de idoneidad con el Banco Central Europeo, cuya respuesta favorable y sin objeciones ya ha sido comunicada a esta entidad el 13 de diciembre de 2019, antes de someter la propuesta de nombramiento a la Junta General de accionistas que se celebre en marzo de 2020.

Igualmente, se someterá a la Junta General de accionista la fijación en 11 el número de consejeros del Consejo de Administración. Es por ello, que si la Junta General de accionistas que se celebra en marzo 2020, aprueba el nombramiento propuesto y descrito anteriormente, así como la propuesta de fijación del nuevo número de consejeros a formar parte del Consejo de Administración (11), la composición del Consejo variará respecto a la existente a 31 de diciembre de 2019.

## Separación de poderes

Bankinter, en su firme convicción de la importancia del equilibrio de poderes en los procesos de decisión, tiene establecida una clara separación de funciones entre el Presidente no ejecutivo y la Consejera Delegada.

Incluso, aunque Bankinter tiene separadas ambas funciones, los Estatutos sociales de Bankinter y el Reglamento del Consejo contemplan la posibilidad de nombrar entre sus Consejeros independientes un consejero coordinador, estableciendo igualmente sus funciones. El nombramiento de un consejero coordinador se producirá cuando el Presidente del Consejo de Administración sea ejecutivo. En la situación actual, el Consejo de Administración no ha tenido que nombrar de entre sus independientes, y con la abstención de los ejecutivos, ningún consejero coordinador.

**El 33,3% del Consejo de Administración está integrado por mujeres, tres de ellas en calidad de externas independientes y otra en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad**

## Comisiones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene constituida, con facultades delegadas, la Comisión Ejecutiva. Además, cuenta con diversas comisiones que están dotadas de facultades de supervisión, información, asesoramiento y propuesta. Son las siguientes:

- Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo
- Comisión de Riesgos
- Comisión de Retribuciones
- Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

El Reglamento del Consejo de Administración enumera las funciones y facultades asignadas a cada una de ellas. Además, el Consejo de Administración aprobó en enero de 2019 un reglamento propio para

la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, siguiendo las recomendaciones del regulador y para dotarla de una mayor independencia en su funcionamiento. Estos reglamentos están disponibles en la página web corporativa de la entidad. Igualmente, el firme propósito del Consejo es trabajar en esta línea en años sucesivos en relación con el resto de comisiones de supervisión.

El Consejo de Administración con el firme propósito de seguir fortaleciendo la composición y desempeño de sus comisiones, en aras del respaldo que prestan al Consejo en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas nacionales e internacionales, ha incorporado a los nuevos consejeros nombrados en la Junta General de accionistas 2019, atendiendo a sus conocimientos y experiencia. En el ejercicio 2019, no se han producido salidas de miembros de las comisiones del Consejo.

En la página web de la entidad aparece el detalle de la composición actualizada de las mismas.

## Evaluación del funcionamiento del Consejo y sus comisiones.

Con la firme intención del Consejo de Administración de continuar mejorando su propio funcionamiento, así como el de sus comisiones, ha solicitado a un experto externo independiente que realice su evaluación anual del ejercicio 2019, tal y como decidió en 2015 que fuera realizada cada tres años por un externo. En el capítulo específico sobre evaluación del Consejo y sus Comisiones de este informe se detallan tanto la dinámica de la evolución, el ámbito objetivo y subjetivo, así como el resultado. Hay que indicar que no se han detectado deficiencias que hagan al Consejo de Administración aprobar un plan de acción para subsanación. No obstante, si se han identificado áreas de mejora para conseguir un más excelente funcionamiento de los órganos de gobierno de la Entidad.

## Retribución del Consejo de Administración

Los principios, características y componentes de la remuneración de los consejeros pueden ser consultados en la Política de Remuneraciones para los ejercicios 2019, 2020 y 2021, aprobada por la Junta General de accionistas celebrada en marzo 2019. Igualmente, una descripción de estos se encuentra en el Informe Anual sobre Remuneración a consejeros que se somete a votación consultiva de la Junta General de Accionistas con carácter anual.

Así mismo, tanto en el Informe de remuneraciones de consejeros como en la Memoria anual se informa de manera individualizada de las retribuciones percibidas por consejero, con expresión de las cantidades correspondientes a cada concepto retributivo. También se hacen constar en la memoria, de forma individualizada y por cada uno de los conceptos, las retribuciones que correspondan a las funciones ejecutivas encomendadas a los consejeros ejecutivos de la entidad.

# SOSTENIBILIDAD

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019

bankinter.



# Triple gestión para generar triple valor

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se sustancia en el Plan 'Tres en Raya', que tiene por objetivo la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental) para generar triple valor en los países en los que el banco desarrolla su actividad.

El plan parte de la Política de Sostenibilidad que fue aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2016 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad.

Para la definición de la estrategia de sostenibilidad se han considerado las siguientes referencias:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad o el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV.

- El análisis de los resultados de las evaluaciones de los índices y agencias de rating de sostenibilidad más reconocidos.
- Los estándares y marcos internacionales (GRI, IIRC, ISO 26000, SGE 21, etc.).
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes globales sectoriales.
- El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de sus grupos de interés, como clientes o empleados.
- El análisis del modelo de medición de la reputación Reptrack.

La política de Sostenibilidad se complementa con el resto de políticas internas de la entidad.

Por otra parte, Bankinter publica el Estado de Información No Financiera 2019, con lo cual da cumplimiento a lo establecido en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95 de la Unión Europea. Además, anticipándose al nuevo marco legal, el banco venía informando desde hace años sobre su gestión social, laboral y ambiental, políticas anticorrupción y soborno, diversidad en los órganos de gobierno y respeto de los derechos humanos, entre otros aspectos de gestión de Sostenibilidad.

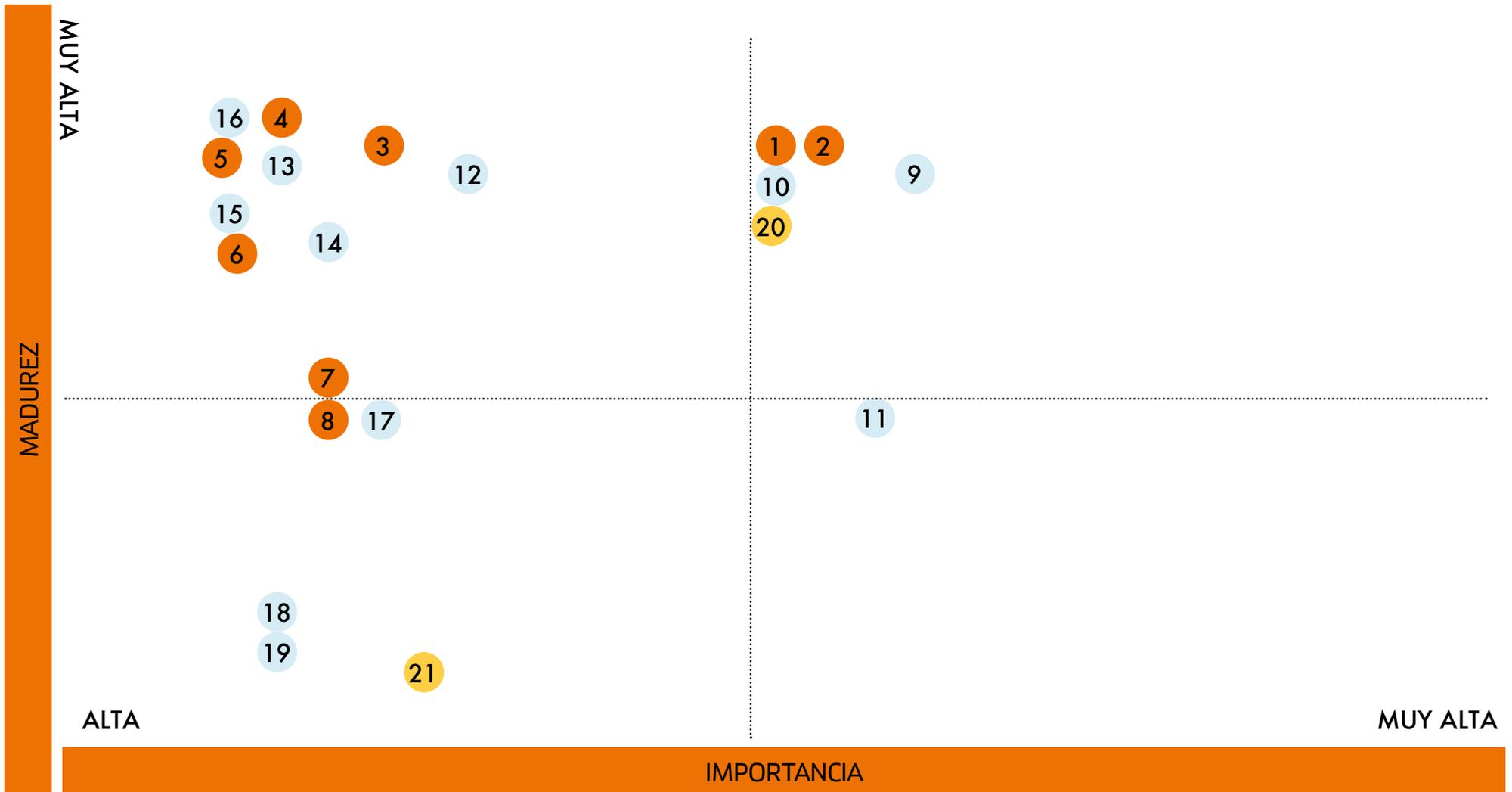
# Análisis de materialidad

Los aspectos de su actividad que tienen mayor influencia en el entorno son identificados por Bankinter mediante un sistema de gestión del diálogo con sus principales grupos de interés. Ese sistema responde a las directrices incluidas en el marco internacional de información no financiera Global Reporting Initiative (GRI)

El estudio de materialidad, que permite identificar los aspectos más relevantes de los aspectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, se actualizó en 2019 con la incorporación de actividades asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. También se consideraron los cuestionarios de analistas e inversores y las encuestas de satisfacción interna y de clientes.

El análisis ha permitido mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los temas prioritarios, de acuerdo con dos parámetros: la importancia y la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera, y la importancia que les atribuyen los principales grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, accionistas, analistas en sostenibilidad e inversores ASG, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación y sociedad en general).

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista Junta de Accionistas	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Road-shows Reuniones Cuestionarios	Dtor. Relación Inversores Dtor. Sostenibilidad
Clientes	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad comercial	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo Departamento de relación con supervisores
Empleados	Encuestas globales Evaluación Canal denuncia confidencial Buzón consultas Reuniones con representantes de trabajadores Intranet	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna Dtor. Sostenibilidad
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento Cuestionarios	Dtor. Eficiencia y Transformación Dtor. Sostenibilidad
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor Comunicación y RSC
Tercer sector	Buzón implicación social Reuniones	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes Sociales Sala de prensa Buzón externo	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa Encuesta Reptrak	Dtor. Comunicación y RSC Responsable Reputación



**Dimensión económica**

- 1 Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- 2 Transparencia - gobierno corporativo
- 3 Mecanismos de control y gestión de riesgos financieros
- 4 Cumplimiento normativo
- 5 Política de RSC y supervisión de la misma
- 6. Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales
- 7 Mecanismos de control y gestión de riesgos no financieros
- 8 Transparencia en la relación comercial

**Dimensión social**

- 9 Atracción y retención del talento
- 10 Canales de diálogo con los grupos de interés
- 11 Creación y estabilidad de empleo
- 12 Igualdad de oportunidades
- 13 Código de conducta
- 14 Política de conciliación
- 15 Inversión en la comunidad
- 16 Igualdad de remuneración
- 17 Formación
- 18 Evaluación del rendimiento del empleado
- 19 Clima laboral

**Dimensión ambiental**

- 20 Estrategia de cambio climático
- 21 Aspectos ambientales directos

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, el banco ha identificado los ODS en los que puede hacer una mayor contribución y los ha incorporado a su estrategia. Son educación de calidad (ODS 4), creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), reducción de las desigualdades (ODS 10), acción por el clima (ODS 13) y alianzas estratégicas (ODS 17).

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad</li> <li>▪ De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible</li> <li>▪ Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos</li> <li>▪ De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación online a empleados para la impartición del programa de educación financiera.</li> <li>2. Programa de voluntariado de educación financiera presencial para distintos colectivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alumnos de primaria y secundaria.</li> <li>▪ Grupos en riesgo de exclusión social.</li> <li>▪ Personas con discapacidad.</li> </ul> </li> <li>3. Lanzamiento de nueva plataforma on-line de educación financiera para estudiantes de secundaria.</li> <li>4. Programa de voluntariado de formación para el acceso al puesto de trabajo dirigido a mujeres víctimas de violencia y grupos en riesgo de exclusión.</li> <li>5. Universidad Corporativa Bankinter certificada en Accesibilidad Física Universal para facilitar formación a empleados con discapacidad en igualdad de condiciones.</li> <li>6. Programa de voluntariado técnico de altos directivos en países en vías de desarrollo.</li> <li>7. Formación online para empleados en atención a personas con discapacidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo del programa de voluntariado de educación financiera.</li> <li>2. Impartición de formación a empleados en materias de igualdad y diversidad.</li> <li>3. Formación presencial sobre atención a personas con discapacidad.</li> <li>4. Difusión de la plataforma on-line de educación financiera</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y Medianas Empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.</li> <li>▪ Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</li> <li>▪ Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativas relacionadas con el negocio. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Política de inversión y financiación sostenible</li> <li>▪ Impulso de los productos sostenibles.</li> <li>▪ Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento.</li> </ul> </li> <li>2. Iniciativas de la Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa Emprendedores.</li> <li>▪ Programa Akademia.</li> <li>▪ Programa FTF</li> </ul> </li> <li>3. Constitución de la Fundación Cre100do.</li> <li>4. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificación de Empresa Familiarmente Responsable.</li> <li>▪ Programa Saludable.mente.</li> <li>▪ Desarrollo capital humano.</li> <li>▪ Atracción y retención del talento.</li> </ul> </li> <li>5. Accesibilidad del entorno laboral físico y digital.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de nuevas políticas de financiación de sectores controvertidos.</li> <li>2. Formación a la plantilla de las áreas de riesgos y gestión de activos en aplicación de criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno.</li> <li>3. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH.</li> <li>4. Programa Saludablemente.</li> <li>5. Desarrollo de programas de la Fundación:</li> <li>6. Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal a nuevos centros de trabajo</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH.</li> <li>2. Iniciativas relacionadas con la inclusión financiera y social.</li> <li>3. Implantación de la Accesibilidad física</li> <li>4. Accesibilidad digital.</li> <li>5. Accesibilidad cognitiva.</li> <li>6. Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera.</li> <li>7. Desarrollo de productos solidarios.</li> <li>8. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico).</li> <li>9. Voluntariado social.</li> <li>10. Acción Social y ciudadanía.</li> <li>11. Empresa familiarmente responsable.</li> <li>12. Planes de Igualdad.</li> <li>13. Establecimiento de una Política de Diversidad</li> <li>14. Canal de denuncia confidencial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de una política de Diversidad</li> <li>2 Ampliar alcance de sistemas de accesibilidad a nuevos centros de trabajo.</li> <li>3. Desarrollo de productos con alto impacto social.</li> <li>4. Implantación certificación EFR en Bankinter Portugal.</li> <li>5. Desarrollo de programas de la Fundación: Akademia, FTF</li> <li>6. Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos.</li> <li>7. Formación y sensibilización orientadas a la integración</li> </ol>

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.</li> <li>▪ Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativas relacionadas con el negocio</li> <li>2. Política de Inversión y Financiación Sostenible.</li> <li>3. Inclusión de criterios ambientales en la Política de Compras.</li> <li>4. Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar medidas de ecoeficiencia</li> <li>5. Productos sostenibles.</li> <li>6. Línea de financiación verde.</li> <li>7. Iniciativas de gestión de impactos ambientales de la Entidad (impactos directos).</li> <li>8. Gestión de emisiones: cálculo, reducción y compensación.</li> <li>9. Programas de ecoeficiencia en la organización.</li> <li>10. Acciones de impacto ambiental y social.</li> <li>11. Difusión de información de desempeño sostenible.</li> <li>12. Impartición de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental.</li> <li>13. Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental.</li> <li>14. Buzón ambiental</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de productos con alto impacto ambiental.</li> <li>2. Desarrollo de programas de la Fundación: FTF</li> <li>3. Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural.</li> <li>4. Compra de energía procedente de fuentes renovables.</li> <li>5. Neutralización de emisiones de CO2.</li> <li>6. Formación a empleados y sensibilización a clientes.</li> <li>7. Campaña de comunicación y sensibilización en materia de Cambio Climático</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.</li> <li>▪ Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los ODS en todos los países, particularmente los países en desarrollo.</li> <li>▪ Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas.</li> <li>▪ Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible.</li> <li>▪ Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible.</li> <li>▪ De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo.</li> <li>▪ Potenciar las adhesiones a iniciativas internacionales relacionadas con las finanzas sostenibles y la gestión de riesgos climáticos.</li> <li>▪ Promoción de acciones sectoriales en materia de desarrollo sostenible</li> </ul>	<p>Bankinter forma parte de varios grupos de trabajo en alianza con otras empresas para el desarrollo sostenible:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cluster de Cambio Climático</li> <li>2. Cluster de Transparencia y Gobierno Corporativo</li> <li>3. Cluster de Impacto Social</li> <li>4. LBG</li> <li>5. Red Española de Empresas de Pacto Mundial</li> <li>6. Forética</li> <li>7. Charter de la Diversidad</li> <li>8. Patrocinio de eventos con sector público y privado, para el apoyo del emprendimiento ambiental y social de cara al desarrollo de nuevas empresas, tecnologías y proyectos:</li> <li>9. Greenweekends</li> <li>10. Circularweekends</li> <li>11. Premios Jóvenes Más Humanos</li> <li>12. Participación en la elaboración de la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol, para la medición de impactos y dependencias en el capital natural, junto con otras ocho empresas de ámbito internacional.</li> <li>13. Adhesión a grupos de trabajo de la Task Force on Climate related financial disclosures.</li> </ol>	<p>Establecimiento de nuevas alianzas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UNEPFI: iniciativa de finanzas responsables</li> </ol>

El Plan 2016-20 recoge 17 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.

#### **Eje económico**

- Buen Gobierno
- Prácticas sostenibles
- Servicios orientados al cliente
- Inversión Socialmente Responsable
- Productos sostenibles
- Gestión responsable de proveedores
- Comunicación y Formación

#### **Eje social**

- Inclusión financiera
- Gestión avanzada de personas
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Fundación Innovación Bankinter
- Comunicación y Formación

#### **Eje medioambiental**

- Estrategia de cambio climático (huella de carbono)
- Sistema de gestión ambiental
- Comunicación y Formación



# Eje económico

**Bankinter está incluido un año más en el índice Dow Jones Sustainability Index World, como uno de los veinticinco bancos que mejor gobierno corporativo y desempeño social y ambiental tienen a nivel global.**

El banco se mantiene también en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Project) y figura en el Sustainability Yearbook 2019, el anuario que elabora Robeco SAM, en la categoría bronce.

La Dirección de Sostenibilidad, además de desarrollar una gestión directa de la acción social y de la gestión medioambiental, actúa también como observatorio de tendencias y de riesgos a partir de un diálogo permanente con sus grupos de interés. De esta manera, puede conocer de primera mano sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno siempre cambiante, para considerar su integración en la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo, promueve la acción coordinada de las áreas para el desarrollo de iniciativas enfocadas a responder a esas necesidades. Además, propone y hace seguimiento de los programas contenidos en el Plan Estratégico, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados e identificando áreas susceptibles de mejora, según estándares e índices reconocidos de ética y sostenibilidad.

## Buen Gobierno

Por otra parte, en el capítulo de Gobierno Corporativo de este informe anual se recoge amplia información sobre el tamaño, la composición y el funcionamiento del Consejo de Administración, proceso de selección de sus miembros, diversidad, planes de sucesión, etc.

## Orientación al cliente

En lo que se refiere a la orientación al cliente, el principal indicador que mide la gestión de la calidad del servicio que se le proporciona, y su satisfacción con el mismo, el NPS, superó ampliamente el objetivo fijado para 2019, alcanzando el 39,3%.

## Prácticas de inversión y financiación sostenibles

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Además, se han establecido unas guías sectoriales de financiación para industrias con una potencial mayor incidencia en el entorno que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.

En sintonía con esta estrategia, la entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia de las inversiones responsables en el sector financiero, cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. En 2019 se financiaron 16 proyectos sujetos a estos principios, todos en España y de energías renovables. 13 fueron calificados con B y 3 con C. La inversión ascendió a 261,6 millones de euros.

En los procesos de debida diligencia previos a la formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza, y en el ámbito de los Principios de Ecuador y de las políticas de gestión del riesgo social y ambiental, Bankinter se compromete a evaluar las prácticas en materia ambiental, social y de derechos humanos, y a actuar de conformidad con los criterios establecidos en sus políticas.

En especial, la promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objetivo clave en la financiación que ofrece Bankinter. A lo largo de 2019, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica y eólica, entre otras).



Más información en el Informe de Gobierno Corporativo

## Productos sostenibles

Los principales productos de Bankinter que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad son los siguientes:

**Fondo Bankinter Sostenibilidad.** Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental.

**Fondo Eficiencia Energética y Medio Ambiente.** Invierte en renta variable de empresas relacionadas con la mejora de la eficiencia en el uso de la energía y del transporte, el almacenamiento de la electricidad, la automatización y mejora de la productividad industrial, la reducción del impacto ambiental del uso de combustibles fósiles y las energías renovables.

**Fondos de inversión responsables.** La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 250 fondos de prestigio internacional que aplican criterios responsables. Invierten en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y a la reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.

**Bonos verdes.** Bankinter ha coordinado el primer programa de bonos verdes del Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por 50 millones de euros que ha registrado la compañía Grenergy Renovables. Además, la entidad publicó el Acuerdo Marco de bonos verdes, que cuenta con la acreditación de Sustainalytics (compañía de segunda

opinión). En enero de 2020 se produjo la primera emisión de estos bonos verdes por valor de 750 millones de euros.

**Entidades de capital riesgo y empresas que invierten en productos sostenibles.** Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).

**Helia Renovables.** Desde 2017, el banco mantiene una alianza con Plenium Partners para la constitución de la sociedad Helia Renovables como fondo de capital de riesgo para invertir en el negocio de las energías renovables. En 2018 se incorporó un segundo fondo y en 2019 un tercero. Los tres fondos acumulan una inversión total (deuda más capital) de 1.850 millones de euros en energías renovables.

**Acuerdo InnovFin.** El banco mantiene su apoyo al programa InnovFin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas con menos de 500 trabajadores que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación. Además, en 2019 el Banco Europeo de Inversiones y Bankinter firmaron un acuerdo para facilitar 400 millones de euros a pymes y empresas de mediana capitalización para financiar sus inversiones en España y Portugal.

**Hal-Cash.** Este sistema, que permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito, fue utilizado en 2019 por 19.879 clientes, que emitieron órdenes por importe de 50,9 millones de euros. Hal-Cash facilita el acceso a servicios financieros a los colectivos no bancarizados.

## Gestión responsable de proveedores

Bankinter cuenta con un Código de Conducta de Proveedores que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional que han de regir la actuación de todos los proveedores de la entidad y que consolida los valores éticos que tradicionalmente el banco viene aplicando en su relación con éste y con el resto de sus grupos de interés.

Además, en el proceso de homologación de proveedores, se han incluido criterios ambientales, sociales y de gobierno. A cierre de 2019, un 23% del total de proveedores de la entidad ya han sido evaluados bajo estos criterios.

El plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de 20 días.

El plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de

20 días

## Plan 'Tres en Raya' Eje Económico - 2019

Líneas Estratégicas	Objetivos 2019	Grado de consecución	Objetivos 2020
Buen gobierno	Seguimiento de la implantación de la política de DDHH		Seguir fortaleciendo el marco de gobierno corporativo y potenciando su solidez y efectividad
Prácticas sostenibles	Formación a la plantilla código de ética		Desarrollo del proyecto de finanzas sostenibles
Servicios orientados al cliente	Consecución de un NPS del banco superior a 36,5%		Consecución de un NPS del banco superior a 41,3%
Inversión socialmente responsable	Formación a la plantilla en Inversión Socialmente Responsable (Comité de Sostenibilidad, área de Riesgos).		Formación a la Gestora de Activos en Inversión Socialmente Responsable
Productos sostenibles	Lanzamiento de nuevos productos sostenibles (Bonos verdes)		Lanzamiento de otros productos sostenibles y valoración de impactos sociales / ambientales
Gestión responsable proveedores	Formación a proveedores en materia de RSC		Formación a PYMES proveedores en materia de adaptación a la nueva economía de cambio climático
Comunicación y Formación	Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible		Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

# Eje social

**Bankinter ha puesto en marcha mecanismos para identificar las necesidades, expectativas y motivaciones de sus grupos de interés, tanto externos como internos, procurando darles respuesta a través de un amplio número de programas de gestión social y laboral avanzados.**

La estrategia inclusiva de Bankinter se recoge en su programa 'Un Banco para Todos', por el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con sus grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas mayores, a los que ofrece un servicio adaptado y de calidad. La estrategia de accesibilidad aborda tanto la accesibilidad física, como la digital y cognitiva.

Bankinter tiene certificado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) según la norma UNE 170001, que está implantado en el edificio que ocupa la sede social del banco en Madrid, en su nuevo edificio singular de Alcobendas, en la Universidad Corporativa y en siete sucursales.

Por lo que se refiere al ámbito digital, el objetivo es que tanto los contenidos como los servicios ofrecidos a través de las webs de Bankinter sean accesibles para sus clientes, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

El banco ofrece, por ejemplo, tarjetas de coordenadas en sistema Braille para personas invidentes para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, el reproductor de video accesible y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada para personas sordas.

En relación con la accesibilidad cognitiva, la entidad pone a disposición de sus clientes el Diccionario de Finanzas Claras, desarrollado en colaboración con el Instituto de Empresa y que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles por todos.

El Protocolo Comercial de los empleados de la entidad incluye, por otra parte, las pautas de atención adaptada a personas con distintas capacidades para cada una de las fases de la actividad comercial.

Bankinter ha lanzado la plataforma digital Money Town, juego de simulación para fomentar la educación financiera, dirigido a profesores, educadores y padres que quieran enseñar a los más jóvenes conceptos básicos financieros, y a gestionar su dinero de una forma fácil y lúdica.

A cierre de 2019, estaban inscritos 3.002 profesores, 1.879 alumnos y 759 usuarios individuales. Con esta plataforma, el banco quiere apoyar la formación de más de 10.000 alumnos antes de fin de 2025.

Bankinter cuenta, además, con un convenio de colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) con el objetivo de hacer accesibles los conocimientos financieros a las personas con discapacidad auditiva. Dentro de las acciones formativas contempladas en el acuerdo se impartirán

sesiones formativas presenciales en distintas federaciones territoriales de la CNSE, así como la difusión de vídeos formativos online.

Además, el banco dispone de un servicio de videollamada en lengua de signos atendido por profesionales del banco expertos en este lenguaje para ayudar a realizar operaciones u ofrecer asesoramiento en productos y servicios.

## Gestión avanzada de personas

Bankinter se mantiene durante 12 años consecutivos en el ranking de empresas Top Employer España, quienes demuestran ofrecer un paquete nutrido de medidas sociolaborales para sus empleados.

Bankinter ha renovado su certificado 'efr' (Empresa Familiarmente Responsable), una insignia que entrega la Fundación Másfamilia a las empresas que han implantado acciones dirigidas a fomentar la conciliación familiar y la igualdad de oportunidades entre sus empleados

La entidad ha desarrollado en 2019 el programa "Saludable.mente III" para formar y concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado de la salud, promoviendo una cultura de seguridad y bienestar.

Esta iniciativa engloba un innovador programa de bienestar y salud que arrancó en febrero de 2019 para favorecer el bienestar físico y emocional de los empleados de Bankinter. A través de este programa digital, inclusivo y personalizado, cada empleado puede encontrar su propio espacio para la actividad física.

Bankinter ha obtenido el primer premio en la categoría de fomento de la actividad física y los hábitos saludables de los premios 'El Mundo Zen Adecco', que reconocen a aquellas empresas que conciben la gestión empresarial con un foco que va más allá de una buena cuenta de resultados, gracias al programa 'Bankinter Te Cuida'.

## Voluntariado corporativo

Bankinter pone a disposición de sus empleados un portal de voluntariado corporativo, llamado 'Mueve.te', que tiene como objetivo impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. Este programa fortalece la cultura organizacional del banco y desarrolla nuevas competencias y habilidades en los voluntarios participantes.

Durante 2019, el porcentaje de plantilla de España y Portugal involucrada en jornadas de voluntariado se incrementó hasta alcanzar el 18%, con más de 1.700 horas de dedicación. Se contabilizaron más de 2.000 participaciones de empleados y familiares en un total de 94 actividades de carácter técnico, ambiental y social, que beneficiaron directamente a más de 130.000 personas.

Bankinter promueve la integración financiera también a través de actividades de voluntariado técnico en la impartición de programas de educación financiera. Los colectivos destinatarios de dicha formación son variados: personas con discapacidad intelectual y/o sensorial, estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores o personas en riesgo de exclusión social. Este tipo de iniciativas facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados voluntarios, como la de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y conocimientos.

En el año 2019 destacaron estas acciones:

**Programa de voluntariado técnico de alto impacto.** En colaboración con la Fundación Harambee, los voluntarios desarrollaron en la Universidad de Strathmore (Nairobi, Kenia) con el objetivo de aportar valor en forma de conocimiento sobre gestión de riesgos en entidades financieras. Los voluntarios participantes pudieron vivir una experiencia singular y enriquecedora para el desarrollo del liderazgo de la alta dirección del banco.

**Curso online de Atención a Personas con Discapacidad Bankinter.** Formación puesta a disposición de todos los empleados del banco, con la colaboración de Ilunion. La entidad apuesta por una estrategia inclusiva, con el fin de construir un banco más integrador y diverso a través de la gestión activa de la discapacidad dentro de su cadena de valor.

**Participación en la V edición del programa Tus finanzas, tu futuro.** Impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement. Su objetivo es desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica. En 2019 contó con la participación de 71 voluntarios Bankinter.

**Programa de Educación Financiera Adaptada Bankinter.** Durante 2019, fue impartido a colectivos en riesgo de exclusión social de la Fundación Integra y a personas con discapacidad de la Fundación A La Par.

**Programa de Educación Financiera Cuentas para la Vida.** Impartido a beneficiarios del Centro Educativo Caxias y de la asociación Ajuda de Mãe, en Portugal.

**Programa de voluntariado ambiental en Portugal.** En colaboración con la Asociación Nacional de la conservación de la naturaleza Quercus, fue organizada una acción de limpieza forestal y plantación de árboles en la Floresta Bankinter, en la región de Pomares. En esta segunda edición han participado 305 empleados Bankinter y sus familiares con el fin de mantener los 10.000 árboles ya plantados..

Además con el apoyo del Parque Ecológico de Funchal se desarrolló el proyecto de Reforestación en Madeira con la participación de 100 empleados Bankinter y sus familiares.

**III Edición del Desafío Solidario Bankinter.** Evento deportivo y solidario para la plantilla de España y Portugal.

## Alianzas con el tercer sector

En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, apoyándose en ellas con el fin de identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local.

El banco es socio de la Red Española de Pacto Mundial y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta. La entidad contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trabajando para alcanzar estas metas desde la convicción de que son importantes para lograr avanzar como sociedad hacia un modelo más justo y respetuoso con todas las personas y el planeta.

Bankinter es socio de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a las organizaciones del Tercer Sector en su cumplimiento de los nueve principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

La entidad también es socio promotor de Forética, asociación líder de empresas que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad en el ámbito empresarial en España y Latinoamérica. La entidad se erige además como una de las empresas que lideran el Clúster de Cambio Climático y entidad activa del Clúster Social de Forética.

En total, se han llevado a cabo colaboraciones con más de 30 asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

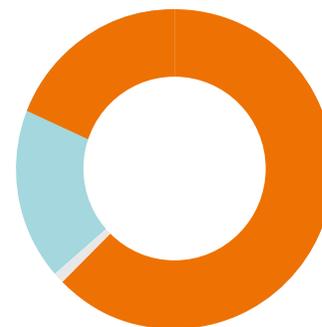
## Medición del impacto social

Con el fin de mejorar la eficacia de su gestión social, la entidad ha adoptado la metodología desarrollada por London Benchmarking Group, que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco en el entorno social y ambiental.

Para apoyar la labor del tercer sector, Bankinter desarrolla productos y servicios con fines solidarios que pone a su disposición. Ofrece la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios) y el servicio Bizum Solidario, para facilitar las microdonaciones a través del teléfono móvil.

Por otra parte, el banco participó en la organización de la XII Edición de los Premios Jóvenes Mashumano, para reconocer a aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables. Concretamente, Bankinter respalda la categoría de 'Mejor solución para la integración de personas con capacidades diferentes'.

Además, el banco convocó la III Edición de los Premios Proyectos Sociales Bankinter Portugal, para destacar y apoyar acciones con impacto social, en las cuales los empleados Bankinter son voluntarios, reconociendo así el compromiso y tiempo que dedican a sus comunidades locales fuera del trabajo.



- Dinero 83,9%
- Tiempo 1,1%
- En especie 1%
- Costes de gestión 13%

En 2019 tuvo lugar la VIII Edición del programa 'Implicados y Solidarios', iniciativa a través de la que se financian 10 proyectos sociales con el importe recibido de las comisiones de la tarjeta Bankinter Solidarios. Involucra a varios grupos de interés del banco, a los clientes que utilizan la Visa Bankinter Solidarios y a los empleados, que este año presentaron más de 180 proyectos.

El banco desarrolló la campaña 'Una sonrisa por Navidad' para la recogida de juguetes nuevos entre los empleados, organizada con la colaboración de Cooperación Internacional, en beneficio de niños de centros y asociaciones de familias sin recursos.

Contribución total

2,9

millones de euros

## Plan 'Tres en Raya' Eje Social – 2019

Líneas Estratégicas	Objetivos 2019	Grado de consecución	Objetivos 2020
Inclusión financiera	Desarrollo de la Accesibilidad del entorno digital		Desarrollo de la accesibilidad de los entornos físico y digital.
Gestión avanzada de personas	Establecimiento de una Política de Diversidad		Implantación de un programa formativo de aceleración de la cultura digital. Evolución de los programas para promover la salud y seguridad
Fundación Innovación Bankinter	Desarrollo de programas de la Fundación en España y Portugal. Medición de impactos sociales de los programas de la Fundación		Desarrollo de programas de la Fundación en España y Portugal.
Voluntariado	Implantación nuevo curso de educación financiera. 25 % de la plantilla involucrada en actividades de voluntariado.		Extender los programas de educación financiera a todas las organizaciones.
Ciudadanía	Puesta en marcha del Proyecto Adaptive II		Difusión de la plataforma de educación financiera on line "Money Town".
Gestión huella social	Redefinición de los indicadores de huella social		Valoración del impacto socioeconómico de la actividad
Estructura	Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

# Eje medioambiental



Primer Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. José Proença - Bicicleta uma opção de futuro

La Política de Medio Ambiente de la entidad está orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el mismo. El área de Sostenibilidad, junto con el Comité de Sostenibilidad del banco, se encarga de velar por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso de la entidad con la protección del medio ambiente.

Existe un grupo de trabajo de Medio Ambiente, representado por las áreas más implicadas en la gestión ambiental, que realiza un seguimiento periódico de los indicadores ambientales y de la implantación y desarrollo del sistema de gestión ambiental.

En el eje ambiental se recoge también la Estrategia de Cambio Climático, con nuevos objetivos a corto, medio y largo plazo, y el proyecto de Huella de carbono, a través de los cuales se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad. A finales 2016, Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, llevando a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren. Además, el banco ha definido guías sectoriales de financiación, con criterios sociales y ambientales, para determinados sectores que por su potencial impacto social o ambiental son considerados más relevantes.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. La entidad también está adherida a la iniciativa CDP Water y CDP Forest Disclosure Project.

**Bankinter presentó en 2019 la nueva Estrategia de Cambio Climático, con objetivos a corto, medio y largo plazo**

## Estrategia de cambio climático

En el reto que el cambio climático plantea, cada actor debe identificar su rol. Y aunque el sector financiero no es una industria intensiva en carbono, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía baja en emisiones.

Por lo tanto, la responsabilidad de la entidad con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década) como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

La estrategia de cambio climático de Bankinter mantiene una buena ponderación en los índices de sostenibilidad, aunque el banco es consciente de que las expectativas de sus grupos de interés a este respecto son crecientes.

Por ello, en 2019 Bankinter diseñó una nueva estrategia que incorpora las recomendaciones de las principales iniciativas internacionales en esta materia, partiendo del importante trabajo previo ya realizado, y estableció objetivos a corto, medio y largo plazo, con las áreas del banco más directamente implicadas (Riesgos, Banca de Inversión, Gestión de activos, etc.)

**Si lo decimos, lo hacemos.**  
**Bankinter en su lucha contra la emergencia climática**  
**bankinter.**

Puede que seamos uno de los bancos más sostenibles del mundo.  
 Pero aún queremos más. Seguir avanzando. Más rápido.  
 Sólo así seremos capaces de lograr un cambio real y necesario allí donde estemos presentes.  
**Y si lo decimos, lo hacemos.**

**¿Qué decisiones hemos tomado?**

**01. Liderar y compartir**  
 Queremos liderar la transición hacia una economía sostenible y compartir los resultados obtenidos con todos nuestros públicos.

**02. Integrar**  
 Queremos integrar en nuestro modelo de negocio la gestión de los riesgos relacionados con la crisis climática.

**03. Comercializar**  
 Queremos comercializar productos y servicios financieros de impacto orientados a un modelo económico bajo en carbono.

**04. Involucrar**  
 Queremos involucrar a nuestros grupos de interés en cada una de las medidas derivadas de nuestro plan de acción colectivo.

**¿Cuáles son nuestras metas?**

**En 2020**  
 Neutramos la huella de carbono organizacional.  
 El 100% de la energía utilizada procederá de fuentes renovables.  
 Adoptaremos las recomendaciones de la TFCO.  
 Contaremos con políticas específicas para sectores con potencial impacto en el entorno.  
 Comunicaremos nuestra exposición a combustibles fósiles.  
 Participaremos en iniciativas internacionales para las finanzas sostenibles.  
 Ampliaremos nuestra gama de productos y servicios sostenibles.

**En 2030**  
 Incrementaremos la financiación de energías renovables.  
 Dispondremos del primer balance contable de crisis climática.  
 Incrementaremos la inversión en F+D contra la emergencia climática.  
 Tendremos un sistema de cálculo de emisiones de nuestras carteras de inversión y financiación.  
 Contaremos con un sistema de sostenibilidad propio que integre aspectos ambientales.

**En 2040**  
 Dispondremos de una cartera de inversión y financiación 100% sostenible.

### Estrategia

Liderar la transición hacia una economía sostenible para contribuir en la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.

### Gestión

Integrar los riesgos del cambio climático en el modelo de gestión.

Desarrollar un sistema de contabilidad que incorpore los aspectos ambientales de la entidad en su balance.

### Negocio

Comercializar productos y servicios financieros orientados a un modelo económico bajo en carbono.

### Implicación

Participar con todos nuestros grupos de interés en el compromiso colectivo de acción contra el cambio climático.

En el marco de esta estrategia, Bankinter ha participado en los últimos años en proyectos piloto para el desarrollo de guías y metodologías para el análisis de los impactos indirectos del sector financiero.

Bankinter lideró en España un proyecto junto a la Natural Capital Coalition. Su objetivo fue el de desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilite la identificación y gestión de los impactos en el capital natural.

Por otra parte, la entidad está colaborando con la iniciativa SBTi (Science Based Targets Initiative) en la definición de una metodología para definir objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia para el sector financiero.

A la espera de la nueva Ley de Cambio Climático, se han analizado las implicaciones de las recomendaciones del Financial Stability Board y de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures, que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

En 2019, Bankinter se comprometió con la integración de las recomendaciones de la TCFD en su modelo de negocio y se fijó una hoja de ruta para ir las incorporando. Además, se creó un grupo de trabajo de finanzas sostenibles para anticiparse a las exigencias regulatorias de la Unión Europea.

### Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza</li> <li>Describir la supervisión del Consejo</li> <li>Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye.</li> <li>Presentación de la estrategia de cambio climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó</li> <li>Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad y el Consejo</li> <li>El Estado de Información No Financiera, que incluye información sobre Cambio Climático, es formulado por el Consejo de Administración y verificado por auditor externo independiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles, que reportará al Comité de Sostenibilidad</li> <li>Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos</li> </ul>
Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización</li> <li>Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera</li> <li>Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia</li> <li>Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles</li> <li>Seguimiento de la consecución de los objetivos con las áreas implicadas</li> <li>Realización de análisis de diferentes escenarios climáticos</li> </ul>
Gestión de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describir los procesos para identificar y valorar los riesgos climáticos</li> <li>Describir los procesos para gestionar los riesgos climáticos</li> <li>Describir como se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos</li> <li>Describir como se identifican nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de políticas ASG sectoriales</li> <li>Implantación de Principios de Ecuador</li> <li>Políticas sectoriales y Principios de sostenibilidad en el Acuerdo Marco de Riesgos</li> <li>Reuniones de trabajo con las áreas de Negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar el riesgo por cambio climático en el Mapa de Riesgos</li> <li>Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos</li> <li>Extender las políticas sectoriales a otras industrias</li> <li>Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles</li> </ul>
Métricas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos</li> <li>Reportar emisiones de gases de efecto invernadero Scope 1, Scope 2 y, cuando proceda, Scope 3.</li> <li>Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente</li> <li>Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoptar metodología estándar para el cálculo de todas las emisiones del Alcance 3.</li> <li>Rendición de cuentas del grado de consecución de los objetivos ante los stakeholders.</li> </ul>

## Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (transporte y consumo de papel, entre otros impactos).

En 2019, el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, incluyendo la actividad del banco en Portugal, realizada por la firma SGS, conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

Bankinter inscribió de nuevo su huella de carbono (la calculada para el año 2018) en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente. Además, compensó nuevamente sus emisiones directas anuales de 2018 de su actividad en España y Portugal a través de la iniciativa Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú).

Cabe destacar que el 100% de la electricidad consumida en las instalaciones de Bankinter en España es energía verde con garantías de origen desde mediados del año 2018, de ahí el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2.

### Emisiones CO<sub>2</sub> directas (Tn)

	2019	2018
Gas/Gasoil/Gases	1.081	1.094
<b>Total / empleado</b>	<b>0,18</b>	<b>0,20</b>

\* El alcance de los datos es actividad bancaria del Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

\* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019)

### Emisiones CO<sub>2</sub> inducidas (Tn)

	2019	2018
Viajes empresa	3.368	3.534
Desplazamientos in itinere	6.261	6.093
Agua	16	17
Papel	370	60
Toner	33	31
Residuos	5	4
Equipos informáticos	879	883
Mobiliario	76	77
Electricidad clientes	1.054	339
Productos limpieza	3	4
Desplazamientos proveedor mantenimiento	14	9
<b>Total</b>	<b>12.079</b>	<b>11.050</b>
<b>Total / empleado</b>	<b>1,99</b>	<b>1,97</b>

\* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

\* Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales. Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador.

\* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

### Emisiones CO<sub>2</sub> totales (Tn)

	2019	2018
Emisiones totales	14.634	17.715
<b>Total / empleado</b>	<b>2,41</b>	<b>3,16</b>

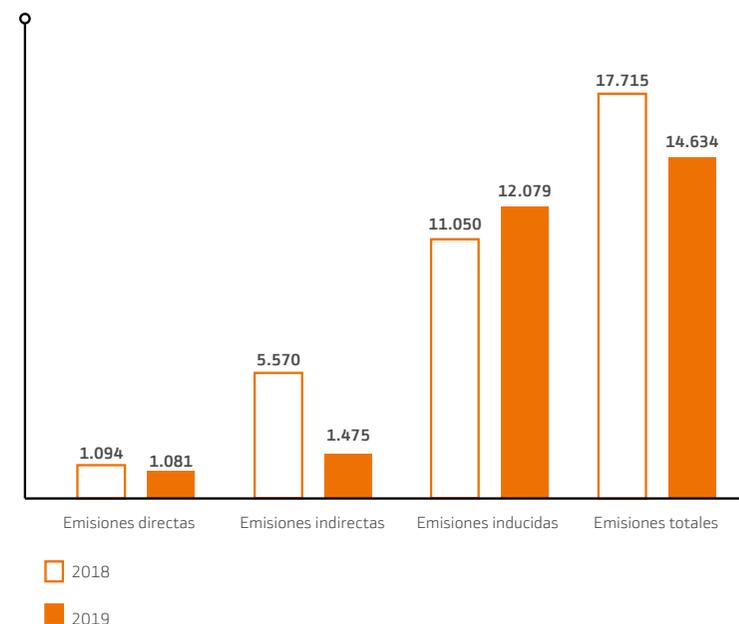
### Emisiones CO<sub>2</sub> indirectas (Tn)

	2019	2018
Electricidad	1.475	5.570
<b>Total / empleado</b>	<b>0,24</b>	<b>0,99</b>

\* El alcance de los datos es actividad bancaria del Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

\* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019)

### Emisiones (T CO<sub>2</sub>)



## Indicadores de ecoeficiencia y usos sostenibles de los recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control. La finalidad que se persigue es implantar las medidas necesarias para conseguir el máximo aprovechamiento del desempeño ecológico del banco. Esto se traduce en la minimización de sus consumos y, por lo tanto, de su huella de carbono.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al consumo eléctrico. Esta es la principal fuente de energía utilizada por Bankinter y su consumo se ha ido reduciendo progresivamente en los últimos años como consecuencia de las medidas de eficiencia adoptadas (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.).

En el caso del papel, Bankinter lo adquiere según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado (en España y Portugal) y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Para la reducción de su consumo, el banco viene implantando medidas como la firma biométrica, ya vigente en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos (contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones). Los empleados disponen de tabletas para que los clientes puedan llevar a cabo estas operaciones mediante la firma digital.

### Evolución del Consumo de Energía (GJ)

	2019	2018	Variación
Electricidad	95.363	94.985	0,40%
Gasóleo	2.837	1.823	55,67%
Gas natural	8.751	9.330	-6,2%
<b>Total</b>	<b>106.951</b>	<b>106.138</b>	<b>0,77%</b>
<b>Total/empleado</b>	<b>17,60</b>	<b>18,94</b>	<b>-7,08%</b>

\* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación)

\* Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo

### Evolución del Consumo de Agua (m<sup>3</sup>)

	2019	2018	Variación
<b>Total</b>	<b>48.758</b>	<b>52.077</b>	<b>-6,37%</b>
<b>Total/empleado</b>	<b>8,02</b>	<b>9,29</b>	<b>-13,66%</b>

\* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación)

\* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

### Evolución del Consumo de Papel (Tn)

	2019	2018	Variación
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>457</b>	<b>6,7%</b>
% A4 y A3 reciclado	86,92	100,0	-13,08%
<b>Total/empleado</b>	<b>0,08</b>	<b>0,08</b>	<b>-1,6%</b>

\* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación)

\* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres

Otro hito importante ha sido la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado ya forma parte de un archivo digital personal, reduciendo de esta forma las necesidades de papel.

En 2019 prosiguieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

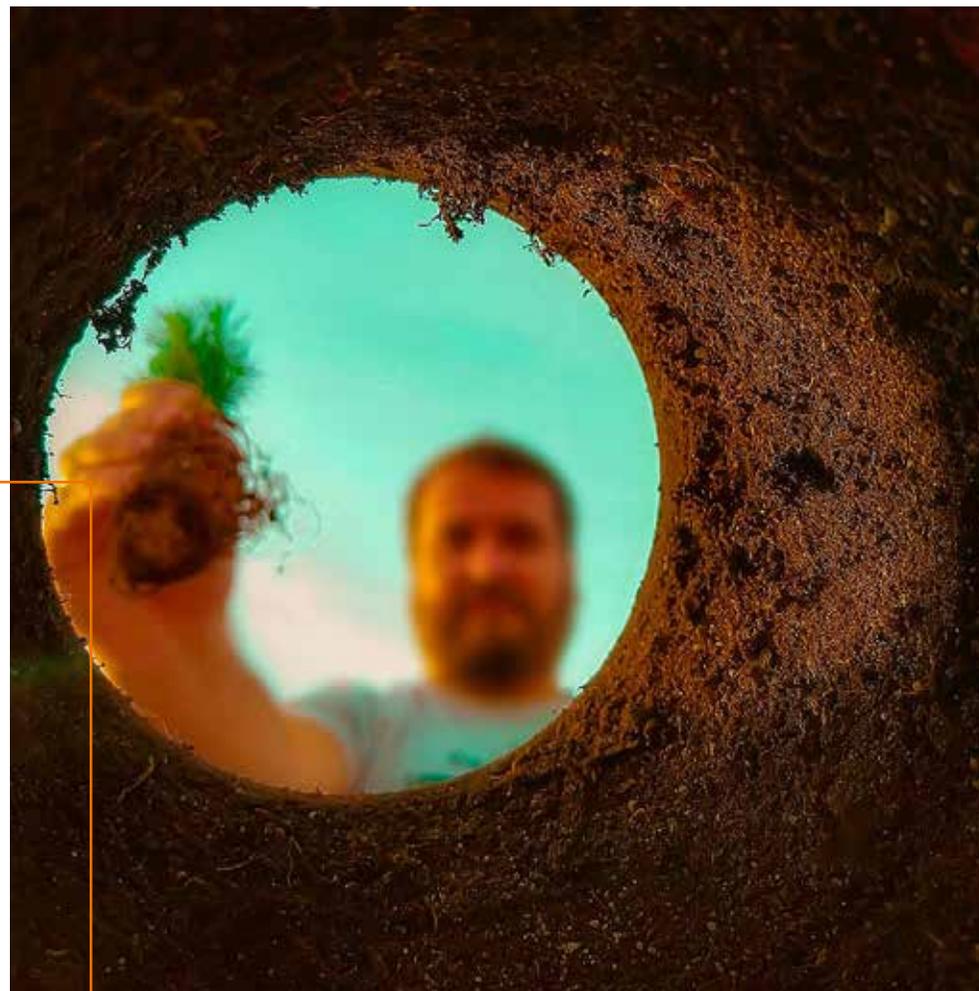
En todo el Grupo Bankinter, al disponer de sistemas de gestión ambiental certificados, la gestión de los residuos que se producen en sus edificios y oficinas está muy controlada y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento. Se presentan a continuación los residuos más relevantes que se producen debido a la actividad de oficina:

#### Evolución de la gestión de residuos (Kg)

	2019	2018	Variación
Papel y cartón	159.070	189.025	-15,85%
Tóner	1.436	401	257,88%
Equipos electrónicos	35.549	21.244	67,34%

\* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación)

\* El aumento del residuo toner en el año 2019 se ha debido a que se ha aprovechado el cambio de metodología de gestión para retirar toners que estaban acumulados



Segundo Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Raquel Carmona Borralló - Devuelve vida

## Gestión ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Dicho sistema está adaptado a la última versión de la norma y su alcance se amplió en 2019 al edificio del banco en Barcelona.

De esta forma, actualmente están incluidos en este certificado los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas), el edificio de Barcelona y la denominada Oficina Sostenible en Madrid, lo que significa que un 44% de la plantilla del banco está bajo esta certificación ambiental. En el proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que incluye en su alcance la sede de Marqués de Pombal y el edificio de Torre Oriente, ambos en Lisboa, y alcanza en este caso a un 47% de la plantilla.

En su Programa Anual de Gestión Ambiental, Bankinter recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos; a la disminución de emisiones a la atmósfera, y a la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

### Objetivo 1: Reducir emisiones directas (España)

#### ¿Qué hemos hecho en 2019?

Control exhaustivo de las posibles fugas de aire acondicionado.  
Control de los consumos de los inmuebles del banco mediante telegestión.

KPI	2019	2019 Target	2020 Target
Ton CO <sub>2</sub> e / empleado	0,18	✓ (-1%)	(-1%)

\* Se ha reducido un total de 210 tn CO<sub>2</sub> las emisiones directas en España.

### Objetivo 2 : Reducir consumo eléctrico (España)

#### ¿Qué hemos hecho en 2019?

Proyectos de sustitución de equipos por otros más eficientes  
Mejoras en domótica y control de los consumos de nuestros edificios.

KPI	2019	2019 Target	2020 Target
MWh / empleado	4,65	✓ (-2%)	(-2%)

\* Se ha reducido un 3,53% el consumo eléctrico por empleado en España

En el caso de Portugal, se ha lanzado un Plan de Acción de Sostenibilidad ambiental con horizonte 2030, con 19 medidas en materia de energía, movilidad, agua, economía circular, participación ciudadana y ampliación de la certificación ISO 14001. Este programa forma parte del paquete de medidas de la Agenda Climática de Lisboa para 2030 y los compromisos derivados del nombramiento de Lisboa como capital verde europea para el año 2020.

Además, se han establecido objetivos de reducción para los consumos por empleado de electricidad (1%) y de papel (7%) para el año 2020.

### Objetivo 3: Reducir nuestras emisiones indirectas

#### ¿Qué hemos hecho en 2019?

Compra de energía verde. Fomento de las plataformas de comunicación alternativas (conferencias para reuniones internas, video llamadas con clientes) Campañas de sensibilización, buenas prácticas ambientales, etc.

KPI	2019	2019 Target	2020 Target
Ton CO <sub>2</sub> e / empleado	0	✓ (-1%)	Seguir comprando E. Verde.

\* Desde junio de 2018 toda la energía eléctrica consumida en España es "verde" con garantías de origen, por lo que las emisiones indirectas son 0.

### Objetivo 4: Compensar nuestras emisiones

#### ¿Qué hemos hecho en 2019?

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales y de la oficina Sostenible del año 2018 participando en la iniciativa Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto 'Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú'.

KPI	2019	2019 Target	2020 Target
Ton CO <sub>2</sub> compensadas	1.067	✓ Emisiones directas	Carbon Neutrality

### Objetivo 5: Reducir consumo de papel

#### ¿Qué hemos hecho en 2019?

Campañas de sensibilización y buenas prácticas ambientales, campañas de correo web para clientes, implantación de accesos de usuarios para las impresoras.

KPI	2019	2019 Target	2020 Target
Ton papel / empleado	0,08	× (-2%)	(-2%)

\* Ha aumentado un 3% el consumo de papel por empleado en España.

## Influencia en los grupos de interés

Para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, el banco dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, donde promueve así la participación de todos sus grupos de interés.

Además del presente Informe Anual, Bankinter dispone de un blog de referencia en el sector financiero, con una categoría específica de noticias de Sostenibilidad, que son difundidas a través de las Redes Sociales del banco.

En 2019, entre las acciones de sensibilización destacaron las siguientes:

- **Calendario 2020 de Bankinter** con la difusión de los ODS y de los proyectos que está llevando a cabo el banco para colaborar con estos objetivos.
- **XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.** Se celebró en 2019 bajo el lema ¿Qué puedes hacer tú para frenar el cambio climático? y contó con la participación de empleados de España, Portugal y Luxemburgo.
- **Apoyo a la campaña La Hora del Planeta,** iniciativa mundial de WWF cuyo fin es reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Para secundarla se apagó la iluminación de todos los inmuebles del banco y se desconectaron diferentes dispositivos. Igualmente, se fomentó la participación de empleados y clientes.

- **Premio Ecoeficiencia en Bankinter Portugal,** un desafío para que los empleados aportasen las mejores ideas de ecoeficiencia interna.

Como líder del Clúster de Cambio Climático que promueve Forética, y al que están adheridas más de 50 empresas de diferentes sectores, el grupo profundizó durante 2019 en la transformación a una economía baja en carbono.

Tercer Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Mireia Romero Pascual - Playas limpias



## Plan 'Tres en Raya' Eje Ambiental - 2018

Líneas Estratégicas	Objetivos 2019	Grado de consecución	Objetivos 2020
Estrategia de cambio climático	Definición de la nueva estrategia de cambio climático. Adhesión a otras iniciativas internacionales (TCFD)		Neutralidad huella de carbono alcances 1 y 2 Implantación estrategia cambio climático
Sistema de gestión ambiental	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental. Mejora de los indicadores de ecoeficiencia por empleado (2%)		Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental. Mejora de los indicadores de ecoeficiencia por empleado (2%)
Comunicación y formación	Campaña de comunicación y sensibilización de medio ambiente. Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

# PERSONAS

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019



# Una verdadera transformación cultural

En el año 2019 la entidad puso en marcha mejoras en el desarrollo de nuevas capacidades y en el talento necesario para afrontar los retos futuros, con el objetivo de evolucionar hacia una verdadera transformación cultural en las estructuras y las formas de trabajar. Durante el año recogimos los frutos de un modelo de relación mucho más cercano al empleado y al negocio, gracias a la figura del business partner de Recursos Humanos y a la digitalización de varios procesos internos, que nos permiten un servicio mucho más eficiente e inmediato.

De esta forma, estamos consolidando nuestro Plan Estratégico de Personas en cuatro ámbitos de actuación.



## Formación y talento

A lo largo de 2019 se aplicó un completo plan de formación anual para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los profesionales del banco, y generar cultura. Con cuatro ámbitos de actuación principales:

**1. Cumplimiento normativo.** Se atendieron las necesidades derivadas de la creciente regulación. Para cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2 se desarrolló un programa de formación de asesoramiento financiero a clientes, que permitió que el 98% de las personas que necesitan esta certificación la tengan actualizada. También se llevó a cabo la formación que requiere la Ley de Mediación de Seguros, con un 97% de cumplimiento. Por otra parte, dimos los primeros pasos para dar respuesta a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, con la certificación de 140 supervisores y el inicio de un plan de formación para 2.500 empleados.

**2. Despliegue del programa B-Líder.** Iniciado a finales de 2017, alcanzó su madurez en 2019 como sólida herramienta de desarrollo del liderazgo y de transformación cultural, involucrando a 830 gestores de personas. Partiendo de un feedback 360°, los participantes diseñan un plan de desarrollo individual (a través de talleres, coaching, seguimiento, etc.) para llegar a alcanzar su máximo potencial de liderazgo.

**3. Lanzamiento de Bdigital.** Es un programa de aceleración de cultura digital de la red comercial. En 2019 se lanzó una experiencia piloto con 1.037 personas

para probar las distintas iniciativas del proyecto y asegurar su éxito de cara al despliegue completo en 2020. El programa se inicia con un test de madurez digital y posteriormente se realizan distintos cursos de formación a medida para desarrollar los conocimientos y habilidades en este ámbito. Está apoyado por 51 embajadores digitales, cuya misión es impulsar la digitalización en su zona y acompañar a las oficinas en la definición y seguimiento de los planes de acción.

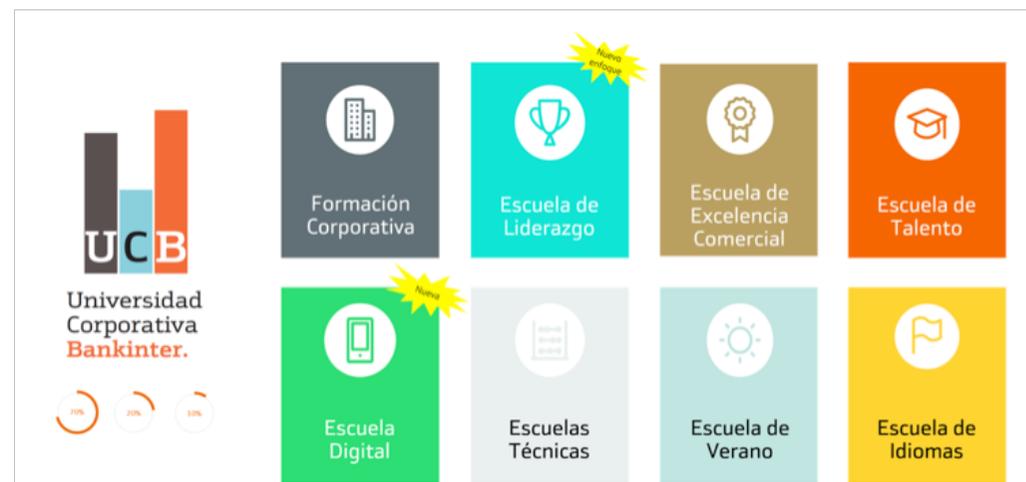
**4. Implantación del nuevo modelo de gestión integral de talento.** Permite tener definidos los puestos críticos del banco y un plan de sucesión para cada uno de ellos. Tras una primera prueba piloto para un colectivo de 450 personas, se desplegó al 100% de la red comercial, sumando casi 700 personas adicionales. Con ello quedan definidos los mapas de talento de todos los directores de organización, comerciales y de oficina/centro y un pool de sucesión para las figuras de director comercial y de director de oficina/centro.

Por otra parte, en 2019, como todos los años, se evaluó el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. Durante el ejercicio, el 99,7% de la plantilla en España recibió evaluación del desempeño y el 85% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

Uno de los ejes de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, que fomenta el modelo de aprendizaje 70-20-10, en el que el 70% de lo que se aprende procede de la propia experiencia y autodesarrollo, el 20% de la interacción con compañeros y jefes, y el 10% procede de la formación estructurada y formal. Con este modelo, el aprendizaje y el propio desarrollo provienen de la proactividad y la responsabilidad de cada profesional.

La Universidad Corporativa se estructura en ocho escuelas:

con 500 cursos impartidos, se unen las actividades del campus virtual. Durante 2019 se impartieron más de 300.000 horas de formación, un 66% de ellas en formato online. El 99% de los empleados recibieron formación a lo largo del año, con una media de 65 horas por empleado. El índice de satisfacción de las encuestas (NPS) fue del 58%, en media móvil anual.



## Selección

A lo largo de 2019 el área de Selección profundizó en el proceso de transformación asociado a las nuevas tecnologías y a la velocidad de cambio de los procesos de negocio. En esa línea, el banco mantuvo su apuesta por el talento joven y muy especialmente por los perfiles especializados en ciencias, tan necesarios en la actual 'era del dato', con la puesta en marcha de cuatro programas de talento joven para generar cantera de perfiles juniors en las áreas de Banca Privada, Financiación al Consumo, Gestión del Dato o Tecnología.

Una de las líneas de trabajo se centró en la manera de acercarse al talento, con el objetivo de implicar a grupos específicos de candidatos, tanto activos como pasivos, de una manera más atractiva, transparente y con un mensaje de marca coherente con nuestra esencia y adaptado a nuestro público objetivo.

Otro foco de actuación fue el proceso de incorporación del candidato y acogida del nuevo empleado (onboarding), para acompañar al nuevo profesional en un momento tan relevante como es el cambio de proyecto laboral y su integración en la nueva cultura y equipo humano. Además, el banco siguió apostando por el talento interno como una de las principales canteras de captación. Un 23,1% de los procesos de selección de 2019 tuvieron carácter interno (23,1%), potenciando así la capacidad de adaptación y la cultura del aprendizaje continuo.

## Plan de Salud

Durante 2019, Bankinter siguió tomando iniciativas por cuidar de todos los empleados y fomentar un estilo de vida más saludable. Dentro de su programa de Salud y Bienestar, se lanzó 'Bankinter Te Cuida', un innovador programa digital, accesible a todos los empleados, en el que se pueden encontrar soluciones de bienestar integradas a través de distintos contenidos, herramientas y asesoramiento de expertos (rutinas de entrenamiento adaptadas, planes nutricionales, técnicas de bienestar emocional, etc.).

Además, en la tradicional Semana de la Salud se incluyeron actividades dinámicas y actuales, en las que se englobaron todos los ámbitos del bienestar (físico, nutricional y emocional). Los talleres fueron impartidos por reconocidos profesionales en esas materias y se realizaron en varios centros del banco para facilitar la participación del mayor número de empleados posible. Entre ellos destacaron los de showcooking, terapia relajante o cuidado del corazón.



## Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados. Estos son los principales:

- Ayuda de formación para empleados.
- Ayuda de formación para hijos de empleados.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Seguro de accidentes.
- Anticipo del salario mensual (los incluidos en el convenio de banca y los destinados a la compra de ordenador, la financiación de cursos de idiomas de inmersión en el extranjero y los programas profesionales de posgrado).
- Productos y servicios bancarios con condiciones especiales para empleados, como el préstamo hipotecario (incluyendo novación), tanto el ordinario como el destinado a la construcción de vivienda; la revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios, los préstamos dirigidos a la compra de la primera vivienda habitual y los que tienen otras finalidades sin justificación.
- Ayuda alimentaria, en nómina o a través de la tarjeta restaurante, en función del horario y el tipo de jornada.

Asimismo, los empleados pueden participar en un sistema de retribución flexible, en virtud del cual pueden sustituir parte de su remuneración fija dineraria por determinados bienes y servicios (retribuciones en especie), como vales de guardería, acciones, seguro médico, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tarjeta restaurante.

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Un 59% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

## Previsión social

En las retribuciones a largo plazo, destinadas a cubrir ciertas contingencias, el banco ofrece los siguientes beneficios:

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Se aplican a la totalidad de la plantilla.
- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Por otro lado, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona diversas ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus familiares en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.

## Retribución total

Desde 2018, Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que facilita a los empleados la consulta, de forma actualizada, de todos los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones: retribución fija y variable, beneficios sociales y retribución emocional (es decir, el conjunto de medidas que complementan la propuesta retributiva que Bankinter pone a disposición de los empleados, cuyo fin es satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación laboral).

# ANEXO

INFORME ANUAL INTEGRADO  
2019



## Información a accionistas e inversores

La Memoria Anual 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 del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2018, se publicó el 20 de febrero de 2019.

Este documento, coordinado por el área de Comunicación Institucional del banco, ha sido elaborado con información recopilada de las diferentes áreas de la entidad a través de entrevistas, cuestionarios dirigidos a los responsables de las mismas o solicitud de información precisa.

La Memoria Anual Bankinter ha seguido un proceso de puesta en común, revisión, corrección y auditoría.

La información relativa a Sostenibilidad del Informe Anual Integrado ha sido elaborada conforme al estándar internacional Global Reporting Initiative.

Además de la Memoria Anual, el banco publica en los meses de enero, abril, julio y octubre el informe de resultados trimestrales consolidados. Ambos informes están disponibles en la Web Corporativa de Bankinter.

## Oficina del accionista

Alfonso Martínez Vaquero  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
Tel.:913398330-913397500  
Fax: 913397445  
Email: ofiaccionista@bankinter.com

## Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera  
David López Finistrosa  
Pº de la Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.: 91 339 75 00  
Email:  
Investor\_Relations@bankinter.com

## S.A.C

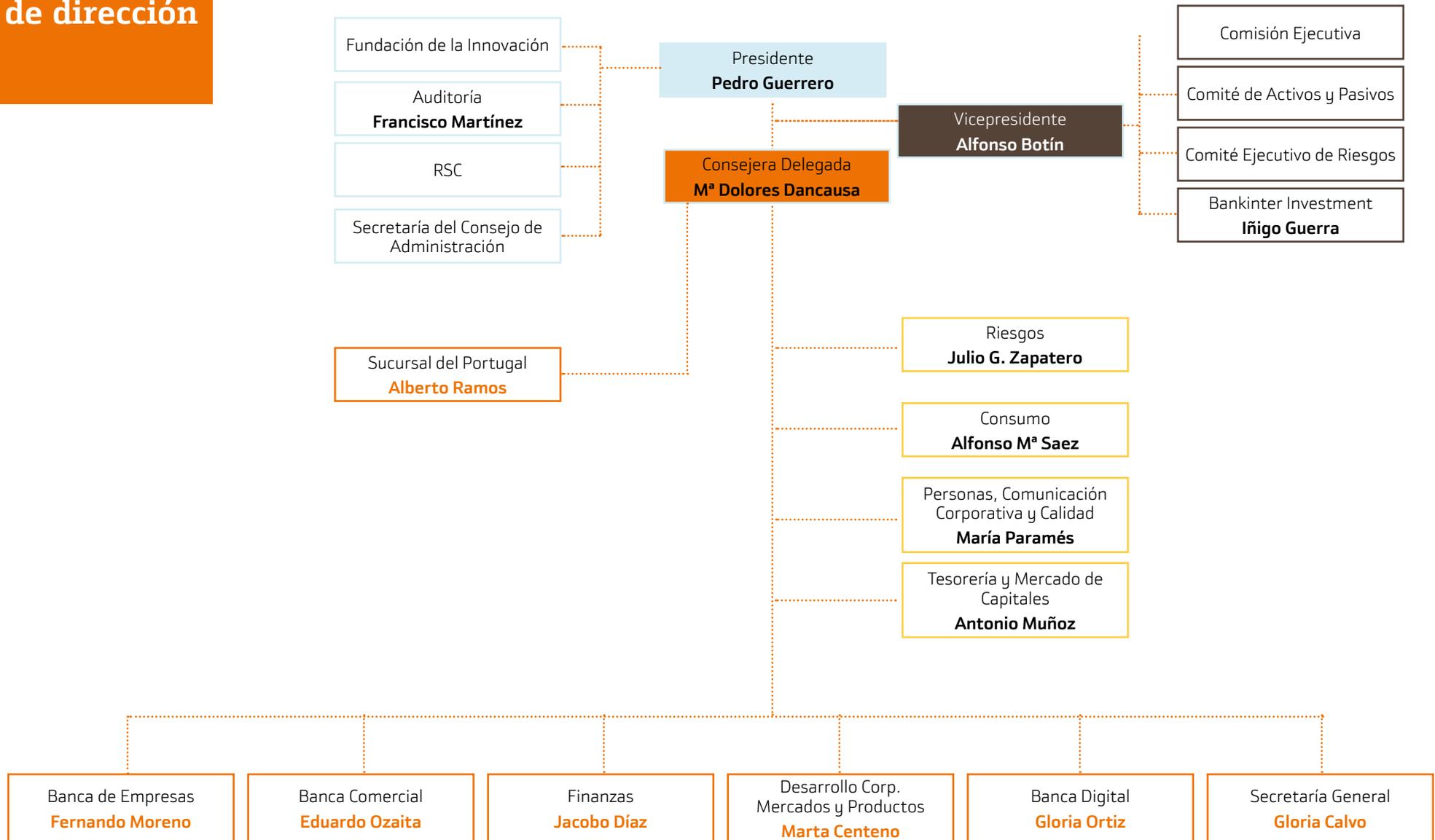
Eloy Antonio López Hernández  
Avda. de Bruselas , 12  
28108 Alcobendas ( Madrid)  
Tel.: 900 802 081  
Fax: 91 623 44 21  
Email:  
incidencias\_sac.bankinter@bankinter.com

## Comunicación Corporativa

Inés García Paine  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.91 339 83 38  
Email:  
comunicacion@bankinter.com

Servicio		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado ( excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	901 810 440
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00. Agosto de 8.00 a 15. horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web ( empresas .com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en Lengua de Signos	9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes ( excepto fiestas nacionales)	bankinter.com

# Estructura de dirección



## Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero
Vicepresidente	Cartival, S.A.
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño
Consejero	Jaime Terceiro Lomba
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*
Consejero	Fernando Masaveu Herrero
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano
Consejera	María Teresa Pulido Mendoza
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo
Consejera	Teresa Martín-Retortillo Rubio
Consejero	Álvaro Álvarez-Alonso Plaza
Consejera	María Luisa Jordá Castro
Secretaria (no consejera)	Gloria Calvo Díaz

- Cartival, S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda.
- Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.

## Directores de Organización

Juan Carlos Barbero Maeso	Andalucía
Juan Manuel Castaño Escudero	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla- La Mancha y Extremadura
Eduard Gallart Sullà	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Maite Cañas Luzarraga	Madrid Banca Corporativa
Rafaela Vergara Ruiz	Madrid Este
Ignacio Lozano Egea	Madrid Oeste
Lucas Peinado Mataix	Navarra, Aragón, Rioja y Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte

