

**Informe Anual
Integrado
2020**

bankinter.



Hitos de 2020	4
Carta entrevista del presidente	6
Carta entrevista de la consejera delegada	10
Estrategia y resultados	14
Negocios	42
Riesgos	66
Innovación	84
Gobierno Corporativo	93
Sostenibilidad	100
Personas	124
Anexo	132

Índice

Mensaje de las personas que trabajan en un banco a las personas que confían en él

No te habla un banco, te hablan las personas que hacemos de este banco tu banco. Las personas que hacemos Bankinter.

Personas que, como tú, durante muchos meses, han visto trastocada su realidad. Que guardan distancias con los que antes se abrazaban, que trabajan y teletrabajan, que van todo el día con mascarilla, que tienen miedo por la gente querida. Que tienen orgullo.

Porque si hay un momento en el que tu banco tiene que ver las cosas como tú las ves, tiene que ser este. Sabemos que nos das lo más importante que se le puede dar a alguien, que es tu confianza. Por eso en Bankinter queremos decirte que estamos contigo.

Con hechos

Con compromisos muy claros y comprobables, no con marketing.



Orgullosos de ser tu banco

Todo eso lo hicimos y lo hacemos porque estamos orgullosos de ser uno de los bancos más solventes de Europa, según el Banco Central Europeo; uno de los más sostenibles del mundo, según el Dow Jones Sustainability Index, y líderes mundiales en igualdad de género. Por eso escribimos esta carta de compromisos y no de intenciones. Porque si hay algo que hemos aprendido de esta situación es que todos estamos del mismo lado y que lo que nos va a sacar de ella no son los grandes discursos ni los mensajes vacíos.

No hay nada más poderoso que las personas comprometiéndose con las personas.

Empleo

Nos comprometimos a mantener el empleo. Desde hace siete años ininterrumpidos estamos generando empleo, sin cerrar oficinas, porque nuestros profesionales son de los mejores de la banca española, y quienes dan confianza en el día a día a nuestros clientes.

Familias

Nos comprometimos con las familias que tenían una hipoteca, y que quedaron fuera de los requisitos del Gobierno, a aplazar hasta en cuatro meses el pago del capital. Además, nos comprometimos a prorrogar ese plazo excepcionalmente a los más necesitados.

Pensionistas

Nos comprometimos con los pensionistas a adelantar el cobro de las pensiones en cinco días a la fecha habitual.

Clientes

Nos comprometimos con los clientes de nuestras cuentas remuneradas no solo a mantener las condiciones (hasta el 5% TAE el primer año por los primeros 5.000 euros, sin comisiones), que no han cambiado desde su lanzamiento, sino también a aumentar la flexibilidad en los requerimientos de ingresos para que sigan disfrutando de todas sus ventajas.

Autónomos, pymes y grandes empresas

Nos comprometimos con los trabajadores autónomos, las pymes y las grandes empresas a aplicar las ayudas a la financiación y las iniciativas promovidas por el Gobierno.

Banca a distancia

Nos comprometimos a que todos nuestros clientes pudiesen realizar sus gestiones bancarias sin tener que salir de casa, reforzando nuestra banca digital, que es pionera en España, líder en ciberseguridad y que pone todos los medios digitales que existen a su servicio: Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, Bizum, Bankinter Wallet. Y, por si fuera necesario, contamos con la mayor red de cajeros gratuitos a débito de España.

Todas las personas que hacemos Bankinter

Hitos de 2020

Beneficio neto
317,1
M€

-42,4%

Rentabilidad sobre
capital invertido
(ROE)
7%

(10,8% sin provisiones
extraordinarias)

Margen de intereses
1.247 M€

+6,8%

Margen de explotación
880,2
M€

+4,5%

Inversión crediticia
64.384,3
M€

+6,6%

Solvencia
(CET1 *fully loaded*)
12,29%

+0,68 pp

Morosidad
2,37%

-0,14 pp

Ratio depósitos/
créditos
103,2%

+4,9 pp

Saldos en cuentas
nómina
12.700
M€

+22%

Nueva producción
hipotecaria
2.900
M€

-3%

Líneas ICO
6,0 M€

7,3% de cuota de mercado

Riesgos asegurados
por Línea Directa
3,22 M

+1,7%

Primas emitidas por
Línea Directa
899 M€

+1%

Patrimonio gestionado
por Banca Privada
42.800
M€

+6%

Beneficio antes de
impuestos de Portugal
45 M€

-31%

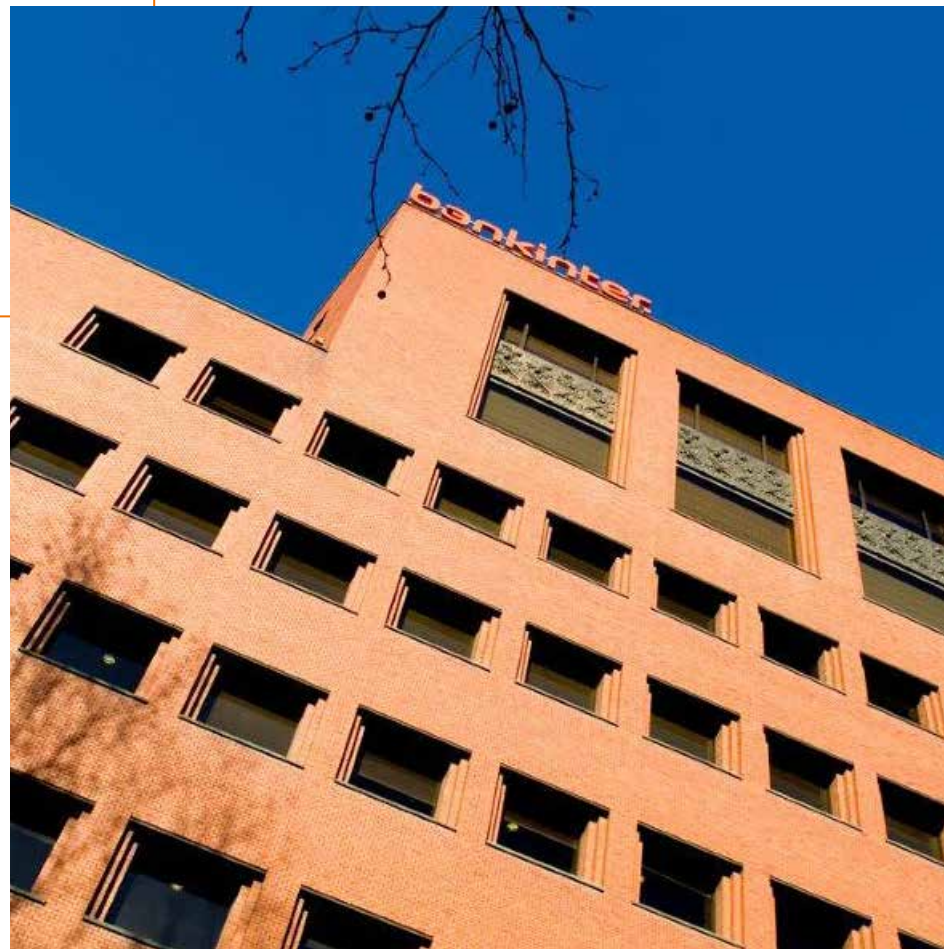
Préstamos al consumo
2.900
M€

+0%

Clientes de EVO
878.800

+48%

Cartas
entrevistas



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



Carta entrevista del presidente

Pedro Guerrero

'Nuestros profesionales han dado un ejemplo de esfuerzo y superación durante la pandemia'

¿Cuál es su percepción sobre la economía en 2020?

El ejercicio de 2020 estuvo, sin duda, marcado por la pandemia, un acontecimiento absolutamente imprevisto que tuvo carácter global y que afectó profundamente a nuestra economía. Debido a su capacidad de contagio y a su letalidad, las autoridades se vieron en la obligación de restringir la movilidad y la interacción social, recurriendo en el caso de España por dos veces al estado de alarma, una en la primera ola y otra en la segunda, para dar cobertura legal a esas restricciones. Fueron unas medidas muy duras, aunque también inevitables para conseguir reducir los contagios, la presión sobre el sistema asistencial y, en último término, el número de fallecimientos.

El impacto sobre la economía fue brutal, con caídas de la actividad sin precedentes en nuestra historia reciente que fueron especialmente significativas en sectores como el turismo, la hostelería y el comercio, con mucho peso en nuestra economía. Esto, unido a la fragilidad de nuestro tejido productivo, aún no recuperado del todo de la crisis de 2008, amplió la

dimensión de sus efectos, produciendo un fuerte retroceso en las cifras fundamentales de la economía española, con tasas de decrecimiento nunca vistas.

¿Qué le parecieron las medidas adoptadas por las autoridades para atenuar las consecuencias económicas del covid-19?

La situación era de tal gravedad que obligó a poner en marcha medidas de choque tendentes a paliar el impacto de la crisis tanto en las familias que se encontraban en situación de mayor vulnerabilidad, como en las empresas de los sectores especialmente afectados. Básicamente fueron de dos tipos. Por un lado, programas de ajuste temporal de empleo destinados a aliviar a las empresas de sus costes de personal hasta la reactivación de sus respectivos mercados. Y por otro, la concesión de garantías públicas a la financiación otorgada por las entidades financieras a las empresas. Son medidas todas ellas que si bien no evitaron que muchos compatriotas lo hayan pasado o incluso lo sigan pasando todavía muy mal, sí al menos han permitido aliviar las consecuencias de una coyuntura tan desfavorable como la acontecida en 2020.

¿Cuál ha sido la aportación de la banca en este contexto?

Dado el entorno de dificultad al que nos enfrentábamos, nuestra principal obligación era mantener en lo posible la financiación de las empresas, para evitar su asfixia financiera, facilitar la liquidez a familias especialmente vulnerables y fortalecer nuestros balances ante el empeoramiento macroeconómico, previendo un posible crecimiento de la morosidad.

En lo referente al crédito, creo sinceramente que hemos conseguido evitar que la iliquidez derivada de la falta de ingresos se haya convertido en una crisis generalizada de solvencia empresarial, con lo que ello hubiera podido suponer para nuestra economía. Por su parte, las fuertes provisiones realizadas por las entidades con cargo a sus resultados han llevado a un fortalecimiento de nuestros balances, que nos permite afrontar con garantías cualquier empeoramiento futuro. A todo esto hay que añadir que los bancos hemos ido más lejos incluso que el Estado en las ayudas a empresas, autónomos y familias con dificultades para hacer frente a sus obligaciones crediticias, ampliando las moratorias establecidas por el Gobierno y aligerando las condiciones para acceder a ellas. Sin duda, la banca está siendo una parte indisociable de la solución de esta crisis.

¿Cree que entraremos pronto en una senda de recuperación?

Esa es la esperanza de todos, pero no va a ser fácil ni rápido. Las vacunas nos permiten albergar un cierto optimismo y es probable que, cuando se haya beneficiado de ellas una parte suficiente de la población, podamos volver poco

a poco a la normalidad. Ahora bien, una cosa es que llevemos de nuevo una vida medianamente normal y otra que la economía recobre el pulso que tenía antes de la pandemia. Pese a los esfuerzos realizados, se ha roto mucho tejido productivo y recomponerlo llevará su tiempo. Puede que los indicadores macroeconómicos muestren pronto un cariz más favorable. Recuperar los niveles de bienestar que disfrutábamos antes de que irrumpiera el coronavirus, en cambio, costará bastante más.

¿De todas las crisis se aprende?

Sin duda, aunque a veces es un aprendizaje muy duro, como ocurrió en la crisis de 2008. De ella salimos con un sistema financiero más sólido, sujeto a una regulación más rigurosa y con un mecanismo de supervisión centralizado a escala europea. Pero muchas entidades se quedaron en el camino y otras se diluyeron en grupos más grandes, en medio de una notable disminución general de la capacidad instalada del sector, facilitada por la transformación digital. Una transformación que durante la pandemia ha recibido un fuerte impulso, no ya en la banca, sino en el conjunto de la economía, y cuya cara más popular es el teletrabajo. Estoy seguro de que este fenómeno va a tener un repercusión positiva y duradera en la productividad y en la competitividad de las empresas, con el consiguiente beneficio para el conjunto de la economía.

Pero Bankinter ya estaba muy digitalizado...

Así es. Llevamos muchos años trabajando en ello y siempre hemos ido por delante del sector en materia de innovación. Nuestros clientes están acostumbrados a operar en remoto a través de los diversos canales que

les ofrecemos, y eso ha hecho que su relación con el banco se haya visto menos afectada por las restricciones a la movilidad. De hecho, más de un 90% de los clientes del banco operaban de forma digital antes de la pandemia, ya sea exclusivamente o bien alternando con los canales más tradicionales. La incorporación de EVO en 2019 fue fundamental también, por su enfoque novedoso del negocio, que nos está ayudando a aprovechar aún más si cabe las nuevas tecnologías para prestar un servicio cada vez mejor.

¿Cómo fue 2020 para el conjunto de la banca?

Aparte de afrontar las consecuencias de la pandemia, el sector tuvo que seguir aprendiendo a convivir con un entorno de bajos tipos de interés que nos obliga a buscar nuevas fuentes de ingresos. Como he tenido la oportunidad de decir aquí mismo en otras ocasiones, tomar dinero de unos clientes y prestárselo a otros, sin más, no proporciona ya la misma rentabilidad que antes. Necesitamos seguir diseñando productos de alto valor añadido y profundizar en el asesoramiento personalizado, para lo que, al menos en Bankinter, contamos con profesionales con una gran cualificación. Si la innovación siempre ha sido importante, ahora resulta sencillamente imprescindible, junto con una política de riesgos rigurosa que evite los excesos de otras épocas, cuyas consecuencias son de todos conocidas.

¿Fue muy lesiva la “recomendación” de no repartir dividendos en 2020?

No hay más que ver la desfavorable evolución del sector en bolsa durante el año para comprender el impacto que tuvo esa decisión del Banco Central Europeo. Aún hoy, el mercado

‘La banca ha sido una parte indisociable de la solución a esta crisis’

‘Recuperar los niveles de bienestar que disfrutábamos antes del coronavirus costará bastante tiempo todavía’

'No se debieron suspender los dividendos de la banca de forma indiscriminada, sino estudiando caso a caso'

no refleja el verdadero valor de las entidades y eso tiene mucho que ver con la huida de inversores que se produjo tras la prohibición de los dividendos. Nosotros podemos asumir el fondo del asunto; esto es, la necesidad de fortalecer el capital de las entidades por si se produce un repunte de la morosidad derivado de la crisis del coronavirus. Sin embargo, no compartimos el carácter indiscriminado de la decisión. Se debería haber estudiado caso por caso, porque no todos somos iguales ni estamos en la misma situación. Nosotros podríamos haber seguido con nuestro plan de repartir como dividendo el 50% de nuestros beneficios sin ningún problema. Dicho eso, la banca es un sector regulado y desde Bankinter cumplimos las indicaciones que se nos dan. Ahora bien, estoy seguro de que, una vez levantadas las restricciones a los dividendos, nuestra acción tiene un claro recorrido al alza, sencillamente porque lo tiene la potencia de nuestro modelo de negocio.

¿Qué le parece la nueva ronda de fusiones y su probable impacto en el empleo?

Cada entidad tiene derecho a elegir su futuro y, si cree que su futuro pasa por unirse a otra, hace bien en tomar ese camino. La estrategia de Bankinter es diferente: apostamos por la independencia, por el crecimiento orgánico y por las compras puntuales de negocios que pueden ser complementarios con el nuestro o que puedan abrirnos nuevos horizontes, como fueron los casos de Portugal o Irlanda y de EVO. Además, las fusiones suelen tener un coste en materia de empleo, y Bankinter está firmemente comprometido en mantener el suyo e incluso incrementarlo cuando las circunstancias lo permitan. Más aún después

del ejemplo de esfuerzo y superación que nuestros profesionales han dado durante la pandemia. Los necesitamos a todos para remontar esta situación tan adversa.

¿Qué balance hace del último ejercicio de Bankinter?

Sin entrar en detalles que corresponde proporcionar a nuestra consejera delegada, creo que los resultados de 2020 fueron más que aceptables, dadas las circunstancias. Seguimos creciendo a buen ritmo en todas nuestras actividades, reforzamos de nuevo la solvencia y mantuvimos a raya la morosidad. Descartando las provisiones extraordinarias para amortiguar el eventual impacto del covid, la rentabilidad en términos de ROE hubiera sido superior al 10%, claramente por encima del coste del capital. A lo largo del año se produjo, además, la plena integración de EVO, que dio un impulso notable a su actividad hipotecaria, con crecimientos del orden del 30% en volumen de crédito y número de clientes. Estamos seguros de que su incorporación al Grupo, como ocurre con los negocios en Portugal e Irlanda, va a depararnos muchas satisfacciones.

¿Y cuáles son los planes para Línea Directa?

La decisión de sacarla a bolsa es firme, porque beneficia al banco, a los accionistas y a la propia aseguradora, que está más que preparada para volar sola, después de haber consolidado un modelo de distribución directa de seguros mucho más potente que el tradicional y que ha hecho historia en un sector sujeto a profundas transformaciones en los últimos años. Nuestro deseo es que la compañía empiece a cotizar antes del verano, en las condiciones previstas.

'Estamos firmemente comprometidos a mantener el empleo; necesitamos a todos nuestros profesionales para remontar esta situación'

¿Ha modificado en algo la pandemia el compromiso de Bankinter con la sostenibilidad?

Los criterios de sostenibilidad forman parte esencial de nuestra manera de entender el negocio bancario, está ya en nuestro ADN. Así se reconoció internacionalmente cuando Bankinter fue incluido en índices tan prestigiosos como el Dow Jones Sustainability Index Global o el FTSE4Good. Pero esos reconocimientos no han sido un punto de llegada, una meta en sí mismos, sino un incentivo para que nuestra organización, además de ofrecer buenos resultados económicos todos los años, continúe presentando un desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo excelente.

Como consecuencia de nuestro compromiso con la sostenibilidad, Bankinter alcanzó en 2020 uno de los grandes hitos de su Estrategia de Cambio Climático: ser plenamente neutral en carbono. Ya lo era en España, y el año pasado lo consiguió también en sus instalaciones de Portugal y Luxemburgo. El banco compensa sus emisiones directas colaborando en la conservación de la zona Madre de Dios en la Amazonía, y toda la energía eléctrica que consume procede de fuentes renovables.

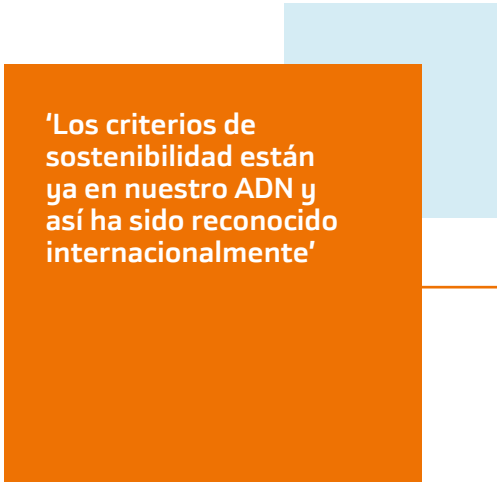
Para nosotros también fue un orgullo adherirnos en 2020 al Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente específicamente dedicado al sector financiero, así como a los Principios de Banca Responsable de ese organismo multilateral, que alinean nuestra industria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con el Acuerdo Climático de París. Bankinter lleva años trabajando en estos ámbitos, de manera que los criterios de sostenibilidad

están ya presentes incluso en los procesos de homologación de proveedores y de concesión de financiación a las empresas.

En coherencia con esos criterios, el banco lanzó en enero de 2020 su primera emisión de bonos verdes, por importe de 750 millones de euros, para proyectos vinculados con las energías renovables y la edificación respetuosa con el medio ambiente. La demanda triplicó la oferta, lo que da una idea de su gran acogida. En noviembre, Bankinter puso en el mercado un plan de pensiones que invertirá entre el 50% y el 75% de su patrimonio en activos de renta variable de empresas de todo el mundo que respeten los estándares más exigentes en materia ambiental, social y de gobierno corporativo.

¿Cuál fue la actividad de la Fundación en 2020?

Aunque con las dificultades propias de un entorno tan adverso, la Fundación Innovación Bankinter mantuvo en marcha sus distintos programas, que tienen la finalidad de impulsar el conocimiento del cambio tecnológico y sus consecuencias y de las nuevas tendencias sociales y empresariales (Future Trends Forum), así como fomentar el emprendimiento entre los alumnos de últimos cursos de la universidad (Akademia), y apoyar a las empresas en sus fases iniciales (Startups) o de crecimiento (Cre100do). La Fundación, pionera mundial en su género y un referente indiscutido en el ámbito de la innovación, propició en marzo de 2020 la creación del Observatorio del Ecosistema de Startups, que pone a disposición de los emprendedores información relevante para tomarle el pulso a ese ecosistema y ayudar a la toma de decisiones. Está siendo ya una herramienta de gran utilidad para la Sociedad.



'Los criterios de sostenibilidad están ya en nuestro ADN y así ha sido reconocido internacionalmente'



Carta entrevista de la consejera delegada

María Dolores Dancausa

'Fue un año muy difícil y complejo, pero nos sentimos satisfechos de lo conseguido'

¿Cómo se puede resumir la trayectoria de Bankinter durante un año tan excepcional como fue 2020?

No es fácil hacer un resumen, porque efectivamente fue un ejercicio extraordinario, que nos rompió los esquemas y nos exigió lo mejor de nosotros mismos. Pero yo diría que fue, por encima de todo, el año del compromiso. El año del compromiso con nuestros clientes, con nuestros empleados, con los accionistas, con la economía y con la sociedad en su conjunto. Fue un año muy difícil, pero nos sentimos satisfechos por lo que se ha conseguido.

¿Qué hizo el banco para afrontar la crisis sanitaria y económica?

Nuestra primera reacción tras la declaración del estado de alarma fue reorganizarnos para seguir dando servicio en unas condiciones de tremenda incertidumbre y para proteger del virus a nuestros clientes y a nuestros empleados. La banca fue considerada un servicio esencial y como tal tuvimos que mantener abierta una parte de nuestra infraestructura y poner a nuestros

equipos humanos a disposición de los ciudadanos, en condiciones sanitarias difíciles, para prestar la ayuda presencial que necesitasen, además de atender por vía telemática los cobros, los pagos y las operaciones habituales. Después de esas primeras decisiones, nos centramos en ayudar a nuestros clientes a afrontar la crisis con medidas de muy diversa naturaleza.

¿Cuáles fueron las medidas más importantes?

En el caso de los clientes particulares, pusimos en marcha las moratorias para hipotecas y para préstamos al consumo, tanto las aprobadas por el Gobierno como las adoptadas por la entidad con carácter voluntario, que fueron mucho más ambiciosas. Creo que de esta forma contribuimos en construir un primer dique de contención para impedir que la crisis sanitaria se trasladara con toda su crudeza a la economía de las familias y tuviera efectos imprevisibles en el conjunto de la sociedad. Asimismo, anticipamos el pago de las prestaciones por desempleo y de las pensiones. También suavizamos las condiciones de las hipotecas vinculadas con otros productos y de la cuenta

nómina, así como de la cuenta profesional de los trabajadores autónomos, a fin de que ningún cliente pudiera ser penalizado por incumplir obligaciones contractuales asociadas a estos productos.

¿Y qué decisiones se tomaron para ayudar a las empresas a afrontar la crisis?

Nuestros mayores esfuerzos se centraron en facilitar el acceso de las empresas a los préstamos con avales públicos del ICO, que han sido una red de liquidez imprescindible para la supervivencia de muchas empresas, sobre todo pymes. También nos adherimos a una línea específica de préstamos del ICO dirigida a empresas del sector turístico y sus actividades conexas, que han sido especialmente castigadas por la crisis. Igualmente, dimos facilidades a clientes con operaciones de confirming y leasing. También trabajamos intensamente para ayudar al tejido empresarial a mantener su presencia en el exterior. Así lo ha reconocido la Asociación de Financieros

'El aumento de la inversión crediticia demuestra nuestro compromiso y nuestra confianza en la capacidad de resistencia de la economía española'

de Empresas, que concedió a nuestra Banca Internacional el premio al mejor proyecto de financiación de 2020 por su gestión de la línea de liquidez covid-19 respaldada por la aseguradora CESCE. Igualmente, atendimos a las necesidades de nuestros proveedores al adelantar el pago a todas las empresas y profesionales que son suministradores de bienes y servicios del banco.

¿En qué medida esas decisiones han servido también para colaborar con la recuperación de la economía?

Nuestras medidas para apoyar a los clientes son la mejor prueba de nuestro compromiso con el crecimiento económico, porque ayudar a las familias y a las empresas a mantenerse a flote en tiempos tan difíciles e inciertos es la mejor aportación que podemos hacer para sacar adelante la economía. Pero sí me gustaría destacar que en términos globales durante el ejercicio de 2020 la inversión crediticia de Bankinter se elevó a 64.384,3 millones de euros. Esto quiere decir que no solo no restringimos nuestra actividad crediticia, como sería lógico ante un incremento de los riesgos asociados a nuestra cartera de préstamos, sino que la incrementamos un 6,6% respecto a la de 2019. Este aumento demuestra nuestro compromiso y nuestra confianza en la capacidad de resistencia de la economía española, que estamos seguros se recuperará con rapidez en cuanto la amenaza sanitaria se atenúe o desaparezca. Lo digo desde la prudencia, porque el escenario económico actual es muy inestable y está condicionado por factores exógenos, pero creo que estamos en condiciones de contribuir a dejar la crisis atrás.

'Con las ayudas a familias y empresas hemos demostrado nuestro apoyo a quienes constituyen los cimientos del país, y nos gustaría que ese esfuerzo tuviera un mayor reflejo en la opinión pública'

'El beneficio de 2020 cayó un 42,4% debido a las mayores provisiones por el brusco descenso de las provisiones económicas, pero todos los márgenes de la cuenta evolucionaron de forma positiva'

¿Qué repercusión ha tenido la crisis en los resultados de la entidad?

Obviamente, el impacto ha sido importante. En un entorno como el de 2020, marcado por la propagación de la enfermedad y por la recesión económica, el Grupo Bankinter consiguió un beneficio neto de 317,1 millones de euros, que es inferior en un 42,4% al del año anterior debido a las mayores provisiones realizadas (242,5 millones de euros) por el brusco descenso de las provisiones económicas, y por la ausencia de los resultados extraordinarios generados en 2019 con la compra de EVO y Avantcard. Si eliminamos ambas rúbricas excepcionales, el resultado de la actividad bancaria recurrente sería de 473 millones, sólo un 13,2% inferior a la del año anterior. Por otra parte, todos los márgenes de la cuenta de resultados evolucionaron de forma positiva, lo cual indica que la maquinaria de gestión, asesoramiento y comercialización del banco funcionó a pleno rendimiento. Creo que, dadas las circunstancias, podemos sentirnos satisfechos.

¿Qué otros aspectos se pueden destacar en el ejercicio?

El balance del año fue también positivo en términos de calidad de activos, solvencia y liquidez. La tasa de morosidad cayó hasta el 2,37%, 14 puntos básicos menos que en 2019, y sigue siendo la más baja del sector. Por otra parte, la entidad reforzó su ratio de capital CET1, que es el principal indicador de solvencia, hasta el 12,3%. Es una de las tasas más elevadas de la banca española y supera de forma muy holgada los requerimientos regulatorios, evidenciando nuestra capacidad de resistencia frente a situaciones de estrés. En lo que respecta a la

liquidez, otro aspecto a destacar es que por primera vez la entidad tiene más depósitos que créditos. La rentabilidad lógicamente se resintió, sobre todo como consecuencia de las provisiones extraordinarias, pero con un ROE del 7% seguimos liderando la rentabilidad del sector. Creo, por tanto, que en 2020 el Grupo Bankinter consolidó sus fortalezas estratégicas para seguir creciendo de forma consistente en el futuro.

Entrando en detalles, ¿cómo evolucionaron los distintos productos y áreas de negocio?

Pese a la crisis, el banco mantuvo una intensa actividad comercial, lo cual favoreció el comportamiento de las cuentas nómina y de las hipotecas, que son dos de nuestros principales productos financieros. La cartera de cuentas nómina creció un 22%, y la de hipotecas también aumentó, aunque en menor medida, lo cual es de destacar en un entorno de paralización económica. Dentro del negocio de Empresas, clave en la estrategia del banco, la cartera de inversión creció un 11%, con las áreas de banca de inversión y del negocio internacional como principales motores de crecimiento del margen bruto. En Banca Comercial, o de personas físicas, el patrimonio gestionado entre los clientes de Banca Privada y de Banca Personal mantuvo un ligero crecimiento, a pesar de los fuertes altibajos en la evolución de los mercados. Donde sí notamos más la crisis fue en el negocio de Bankinter Consumer Finance, que resultó afectado por la reducción del consumo en los hogares. Su nueva producción cayó un 25%, aunque la cartera de inversión se mantuvo en términos similares a 2019. En el caso de Bankinter Portugal, el negocio recurrente evolucionó a buen ritmo, con crecimientos en todos los

márgenes de la cuenta, si bien las provisiones realizadas redujeron su resultado un 31%.

Por su parte, EVO Banco incrementó de forma notable su cartera de clientes y potenció su actividad hipotecaria. En cuanto a Línea Directa Aseguradora mantuvo la solidez en todos sus ratios y cifras de negocio y alcanzó un beneficio neto de 135 millones de euros, un 26% más.

Hay una cierta polémica sobre el nivel de las dotaciones para provisiones que está haciendo la banca para hacer frente a los probables aumentos de la morosidad en los próximos meses. ¿Son adecuadas?

Esto es muy difícil de determinar en estos momentos. La crisis a la que nos enfrentamos no tiene antecedentes conocidos, nunca nos hemos encontrado ante una situación así, y por tanto no contamos con referencias en las que apoyarnos para hacer proyecciones con fundamento. El nivel de morosidad dependerá de la extensión y profundidad de la crisis, que a su vez están condicionadas por la evolución de la pandemia, y por sus repercusiones en el tejido empresarial y en el empleo. Todos esos factores son impredecibles y no podemos influir sobre ellos. Lo que sí podemos asegurar es que los cálculos de nuestra dotación para provisiones están realizados en base a criterios de máxima prudencia. En Bankinter nos enfrentamos a la incertidumbre de los próximos meses con la tranquilidad y la confianza que nos da disponer de un sistema riguroso de control de riesgos, lo que nos ha permitido ser en los últimos años la entidad con la ratio de mora más baja de la banca española.

¿Ha reconocido la sociedad el esfuerzo de la banca para amortiguar el impacto de la crisis?

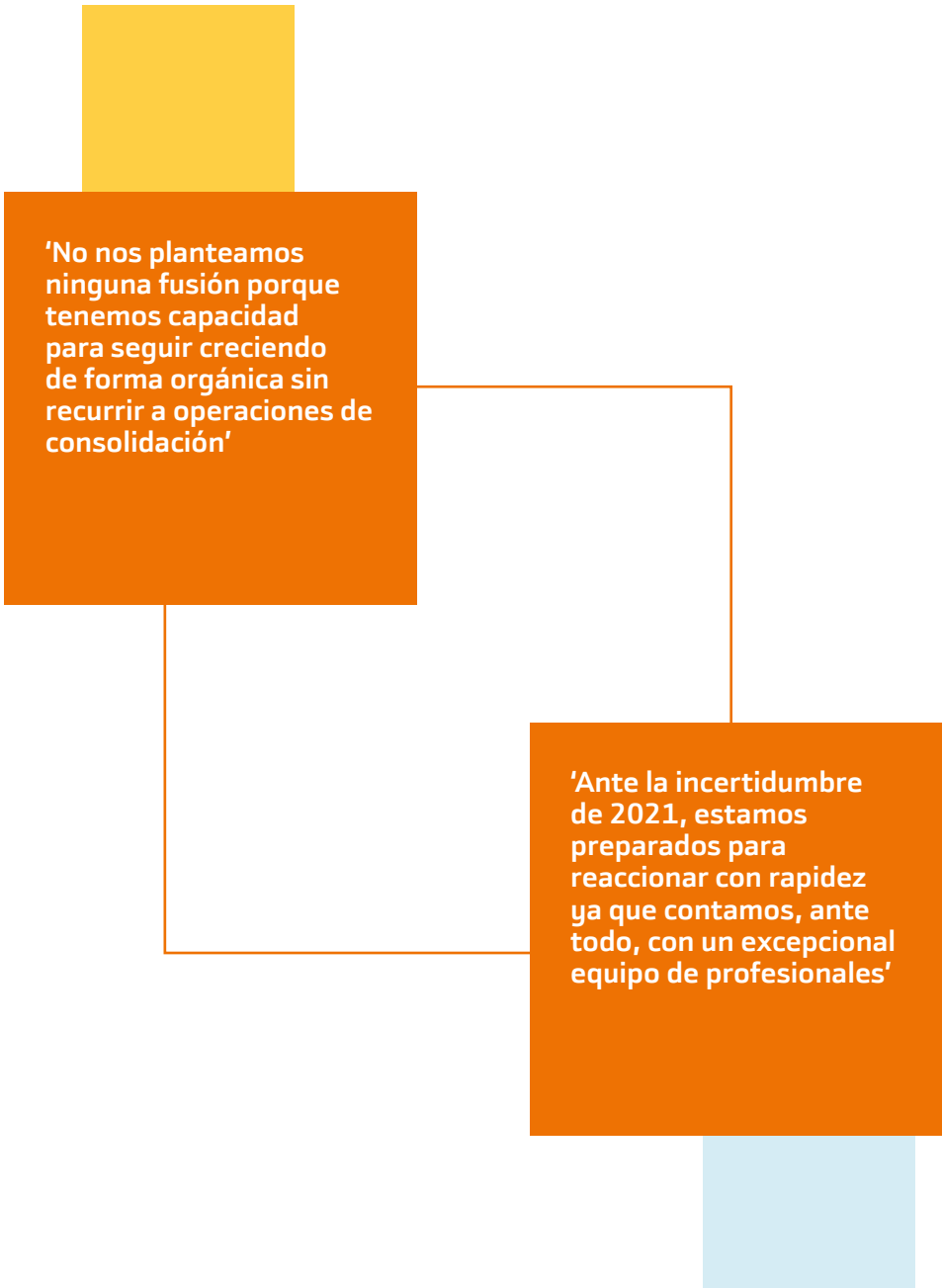
Hasta cierto punto. Es verdad que venimos de una época marcada por el deterioro de la reputación del sector y no es fácil recuperar la confianza de los ciudadanos. Pero creo que en la compleja coyuntura provocada por la pandemia hemos demostrado nuestro apoyo a familias y empresas, y nos gustaría que ese esfuerzo que hemos hecho, trabajando incluso en precarias condiciones sanitarias y arrimando el hombro para facilitar la recuperación económica, tuviera un mayor reflejo en la opinión pública.

La crisis del coronavirus ha generado diversas operaciones de concentración en el sector, en parte alentadas por el supervisor europeo. ¿Cómo afectan esos movimientos corporativos a Bankinter y a su posición en el mercado?

Los seguimos con mucha atención, pero no alteran nuestra estrategia. No nos planteamos ninguna fusión. Somos un banco independiente, lo hemos demostrado en los más de 55 años de existencia de la entidad, y lo vamos a seguir siendo porque nos ha ido muy bien así. Nuestro modelo de negocio está basado en el crecimiento orgánico y creemos que tenemos capacidad para seguir creciendo de manera sana y rentable sin recurrir a operaciones de consolidación, en beneficio de nuestros empleados y accionistas.

Dadas las circunstancias, las expectativas para los próximos meses son más inciertas que nunca, pero ¿qué podemos esperar de 2021?

En efecto, el ejercicio de 2021 está marcado, más que nunca, por la incertidumbre. Por un lado, los efectos desfavorables sobre el sistema económico están lejos de desaparecer. La llegada de sucesivas olas de la enfermedad hace temer que la crisis económica no haya tocado fondo y habrá que ver cómo reaccionan empresas y familias cuando se agoten las ayudas. Por otra parte, las noticias sobre la distribución de las vacunas nos dan esperanzas de que en un plazo relativamente breve vamos a poder conjurar las amenazas más graves de la pandemia. También podemos confiar en que los Fondos Europeos aporten un impulso adicional a la economía española. Ante la incertidumbre de 2021, estamos preparados para reaccionar con rapidez ya que contamos, ante todo, con un excepcional equipo de profesionales. Asimismo, poseemos una estructura sólida, con un eficiente mecanismo de control de riesgos, con una tecnología avanzada y con un modelo de negocio claro. Pero insisto en que, por encima de todo, tenemos un equipo humano que ha demostrado en repetidas veces de lo que es capaz.



'No nos planteamos ninguna fusión porque tenemos capacidad para seguir creciendo de forma orgánica sin recurrir a operaciones de consolidación'

'Ante la incertidumbre de 2021, estamos preparados para reaccionar con rapidez ya que contamos, ante todo, con un excepcional equipo de profesionales'

Estrategia y
resultados

INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



Estrategia

Cercanía al cliente en un entorno complejo

En un entorno de dificultad la banca ha jugado un papel fundamental, garantizando la financiación de familias en situación de vulnerabilidad y empresas de los sectores más afectados, asegurando la continuidad de sus negocios.

La realidad económica del ejercicio ha estado marcada por la pandemia y por las medidas restrictivas puestas en marcha para contener su expansión, lo que se tradujo en una contracción sin precedentes de nuestra economía, que se vio más afectada que otras por nuestra mayor dependencia de sectores como el turismo, el ocio o el consumo, que resultaron muy impactados.

En ese entorno de dificultad la banca ha jugado un papel fundamental, garantizando la financiación de familias en situación de vulnerabilidad y empresas de los sectores más afectados, asegurando la continuidad de sus negocios.

Una serie de medidas que, junto a las puestas en marcha desde instancias públicas, han venido a amortiguar el impacto de la crisis, la cual seguirá generando incertidumbre económica durante los próximos trimestres.

Para anticipar ese cambio de escenario macroeconómico y fortalecer sus balances, las entidades financieras realizaron durante 2020 provisiones destinadas a cubrir el posible deterioro de sus beneficios, lo cual obligará al sector a redoblar sus esfuerzos

para mejorar la rentabilidad del negocio, aquejada desde hace tiempo por los bajos tipos de interés, o para mejorar la eficiencia.

Si bien esta pandemia ha llegado con un sector financiero mucho más solvente que en la pasada crisis, lo cierto es que ha acelerado los procesos de reestructuración y digitalización en marcha, algunos ya consolidados y otros todavía por definir.

Bankinter ha sido capaz de absorber todas esas adversidades, tal y como sucedió en crisis anteriores, gracias al buen posicionamiento de la entidad en términos de riesgos, de estrategia de negocio y de tipología de clientes.

Pese a las provisiones extraordinarias realizadas por el banco, de 242,5 millones de euros, que redujeron el beneficio anual, el resultado del negocio con clientes alcanzó cifras muy positivas, con fuerte crecimiento de todos los márgenes de la cuenta respecto al año anterior, que denotan el impulso comercial y los buenos resultados de todas sus líneas de negocio, pese a contar 2020 con casi un trimestre de muy escasa actividad comercial.



En ese contexto, Bankinter desarrolló una estrategia basada en mantener una estrecha relación con los clientes, potenciando el asesoramiento y la comercialización de productos de mayor aportación de valor y, en consecuencia, mayor retorno para el banco, como los fondos de inversión y pensiones, la intermediación en renta fija y variable, la gestión patrimonial o la inversión alternativa, en donde la entidad se ha convertido en un referente en el mercado español.

Dentro del área de Empresas, el banco ha dado un fuerte impulso a su cartera de inversión, gracias a los créditos ICO, y ha llevado a cabo una activa gestión del balance de los clientes. Asimismo, la entidad ha consolidado la buena evolución de algunas de sus principales vías de ingresos, como el negocio internacional o el negocio transaccional. Todo ello, aplicando modelos exhaustivos de contención de los saldos de incidencia y morosidad.

El resultado de esta estrategia sobre las dos grandes áreas del banco se recoge en detalle en el capítulo de Banca Comercial y Banca de Empresas de este Informe.

Bankinter desarrolló una estrategia basada en mantener una estrecha relación con los clientes, potenciando el asesoramiento y la comercialización de productos de mayor aportación de valor y, en consecuencia, mayor retorno para el banco.



En términos de rentabilidad y calidad de activos, el banco retuvo un año más su posición de liderazgo entre la banca cotizada española, reforzando a la vez un nivel de solvencia que sigue siendo muy superior al exigido por el BCE.

Resultados

Crecimiento en todos los márgenes y fuertes provisiones por la pandemia

El Grupo Bankinter cerró 2020 con crecimientos en todos los márgenes y en sus principales líneas de negocio, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia. En términos de rentabilidad y calidad de activos, el banco retuvo un año más su posición de liderazgo entre la banca cotizada española, reforzando a la vez un nivel de solvencia que sigue siendo muy superior al exigido por el Banco Central Europeo (BCE).

El resultado de la actividad bancaria recurrente (473 millones de euros) bajó un 13,2% y el resultado antes de impuestos (230,5 millones de euros) descendió un 62%, como consecuencia de las provisiones realizadas para anticipar el empeoramiento macroeconómico (242,5 millones de euros) y la ausencia este año de los extraordinarios que la entidad se anotó en 2019 por la compra de EVO.

El beneficio neto del Grupo se situó en 317,1 millones de euros, un 42,4% menos que en 2019. Aun así, la rentabilidad sobre recursos propios (ROE) se situó en el 7%. Sin el impacto de las provisiones extraordinarias, el ROE habría sido del 10,8%.

Solvencia

Bankinter reforzó su solvencia, con un ratio de capital de máxima calidad (CET1 fully loaded) del 12,3%, frente al mínimo del 7,7% exigido por el BCE en función del tipo de negocio que desarrolla la entidad y de sus niveles de morosidad.

La ratio de mora, que mantiene su tendencia descendente desde hace años, fue del 2,37%, casi la mitad que la media sectorial y por debajo del 2,51% del ejercicio anterior. La cobertura de la morosidad creció notablemente, pasando del 48,4% al 60,5%.

Por lo que se refiere a la liquidez, Bankinter cerró 2020 con un *gap* comercial negativo, al ser la ratio de depósitos sobre créditos del 103,2%.

Los vencimientos previstos para 2021 ascienden a 200 millones de euros, a los que se suman 1.000 millones para 2022. Frente a ello, la entidad cuenta con unos activos líquidos por valor de 20.700 millones de euros y con una capacidad de emisión de cédulas de 3.500 millones.

Márgenes

El complicado entorno económico y de tipos de interés no impidió que todos los márgenes de la cuenta mejoraran respecto a 2019, gracias al impulso comercial y a la buena gestión del negocio.

- **Margen de intereses.** Llegó a los 1.247 millones de euros (+6,8%), por los mayores volúmenes de la inversión.
- **Margen bruto.** Sumó 1.709 millones de euros (+3,6%). Más de dos tercios de esa cifra procedían del margen de intereses. La aportación de las comisiones fue del 29%, hasta alcanzar los 496,8 millones de euros, de los que 157 millones correspondieron al negocio de gestión de activos y 98 millones al negocio de valores. El margen bruto se vio afectado negativamente por las cargas regulatorias (aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos, al Fondo Único de Resolución y otros), que ascendieron a 115 millones de euros, veinte millones más que en 2019.
- **Margen de explotación.** Sin contar las provisiones, se elevó a 880,2 millones de euros, un 4,5% más que en 2019. Los costes operativos aumentaron un 2,7%, debido sobre todo a las nuevas inversiones en los negocios adquiridos. La ratio de eficiencia de la actividad bancaria con amortizaciones se situó en el 48,5%, con una ligera mejora sobre el 48,9% del ejercicio precedente.

Balance

Los activos totales del grupo ascendieron a 96.252,1 millones de euros (+15%), mientras que la inversión crediticia a clientes cerró en 64.384,3 millones (+6,6%). El crecimiento de la inversión en España, sin tener en cuenta EVO Banco, fue del 6,1%, muy por encima del 2,4% de media del sector, con datos a noviembre del Banco de España.

Los recursos minoristas de clientes se cifraron en 65.009,9 millones de euros (+12,5%). El crecimiento en España (sin EVO) fue del 13,3%, frente al 8,4% de media del sector, también con datos a noviembre.



El crecimiento de la inversión en España, sin tener en cuenta EVO Banco, fue del 6,1%, muy por encima del 2,4% de media del sector, con datos a noviembre del Banco de España.

Líneas de negocio

En un entorno tan adverso como el de 2020, el banco mantuvo a buen ritmo su actividad de negocio con clientes y superó incluso el volumen de ingresos de 2019. Durante los meses más complicados del confinamiento se pusieron en marcha múltiples iniciativas para paliar el impacto de la crisis, facilitando liquidez a familias y a empresas afectadas por la situación de excepcionalidad económica.

Banca de Empresas. La inversión crediticia cerró 2020 en 28.400 millones de euros (+11%). Sólo en España, el crecimiento fue del 11,5% (8,1% de media sectorial con datos a noviembre). A ello contribuyeron decisivamente los préstamos avalados por el Instituto de Crédito Oficial (ICO), con 8.600 millones de euros formalizados, de los que 6.000 millones ya habían sido dispuestos a finales de año. Bankinter mantiene controlada la morosidad de su inversión crediticia en empresas: 7,4% en las pymes pequeñas y 3,4% en las pymes más grandes a fin de año.

Banca Comercial o de personas físicas. Banca Privada gestionaba a 31 de diciembre 42.800 millones de euros (+6%), después de captar 2.700 millones de patrimonio neto nuevo. En Banca Personal, el crecimiento fue del 9%, con un patrimonio neto nuevo de 2.300 millones de euros. Pese a la práctica paralización de la actividad inmobiliaria en los meses más complicados de la pandemia, la cartera hipotecaria (sin EVO) creció en España un 1,7%, mientras que el sector registraba hasta noviembre una caída del 1,5%. La nueva producción hipotecaria sumó en el año 2.900 millones de euros, apenas un 3% inferior a la de 2019. La Cuenta Nómina mantuvo su buena marcha de años anteriores, con un aumento en la cartera del 22%, hasta los 12.700 millones.

Bankinter Portugal. La cartera de inversión crediticia creció un 7% en el año, llegando a los 6.600 millones de euros. Los recursos de clientes (4.800 millones) lo hicieron un 6% y los recursos gestionados fuera de balance (3.600 millones), un 2%. Los márgenes experimentaron alzas de doble dígito: un 10% el de intereses y un 13% el margen bruto, impulsado este último por el buen comportamiento de las comisiones. No obstante, el resultado antes de impuestos (45 millones de euros) decreció un 31%, debido sobre todo a que el banco dejó este año de liberar provisiones y empezó a dotarlas.

Bankinter Consumer Finance. El negocio de crédito al consumo en España, Portugal e Irlanda tuvo que hacer frente a una reducción del gasto de los hogares, como consecuencia de los meses de confinamiento, de las limitaciones a la movilidad y de la caída de la actividad económica general. La cartera de crédito alcanzó una cifra similar a la del año precedente: 2.900 millones de euros, con una ratio de morosidad controlada en el 6,2%. Avantcard se consolidó en el mercado irlandés como uno de los principales operadores de consumo, que ahora ve ampliada su actividad al mercado hipotecario a través de la nueva marca 'Avant Money'.

EVO Banco. Cosechó durante 2020 el reconocimiento tanto del mercado, con la obtención de dos premios World Finance (Mejor Banco Digital y Mejor App Financiera de España), como de los propios clientes, con buenas cifras de captación. Su clientela total (financiera y de servicios) aumentó un 48%, a la vez que experimentaba un crecimiento del 38% en su cartera de hipotecas, producto en el que EVO ha volcado buena parte de sus energías comerciales. El ahorro en balance subió un 8,5%.

Línea Directa Aseguradora. Obtuvo un resultado antes de impuestos de 179,6 millones de euros (+25,7%) y un beneficio neto de 135 millones (+26%), con un ROE del 35% y una ratio combinada del 83,4%. La ratio de solvencia II era del 276% a 31 de diciembre. El número de riesgos asegurados se elevó a 3,22 millones (+1,7%), con un volumen de primas emitidas de 899 millones de euros, ligeramente superior al de 2019.

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de euros)

ACTIVO	31-12-2020	31-12-2019(*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	15.044.317	6.407.046
Activos financieros mantenidos para negociar	2.158.742	3.848.150
Derivados	498.922	314.215
Instrumentos de patrimonio	181.834	263.269
Valores representativos de deuda	400.254	1.309.400
Préstamos y anticipos	1.077.732	1.961.266
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	1.020.568	1.688.819
Clientela	57.164	272.447
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	136.949	668.485
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	119.555	130.303
Instrumentos de patrimonio	118.865	116.805
Valores representativos de deuda	690	13.498
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
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	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.629.598	5.340.159
Instrumentos de patrimonio	-	106.288
Valores representativos de deuda	2.629.598	5.233.871
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	560.373	406.692
Activos financieros a coste amortizado	72.861.812	65.670.760
Valores representativos de deuda	7.579.330	4.850.360
Préstamos y anticipos	65.282.482	60.820.400
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	2.122.461	1.649.634
Clientela	63.160.021	59.170.766
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	4.303.136	1.335.245

ACTIVO	31-12-2020	31-12-2019(*)
Derivados - contabilidad de coberturas	210.773	202.118
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	195.805	107.439
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	109.526	140.875
Negocios conjuntos	36.679	47.734
Asociadas	72.847	93.141
Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	12.108
Activos tangibles	455.070	600.654
Inmovilizado material	455.070	533.956
De uso propio	435.540	509.658
Cedido en arrendamiento operativo	19.530	24.298
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	-	66.698
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	-	66.698
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	115.221	117.687
Activos intangibles	258.075	391.936
Fondo de comercio	2.276	164.113
Otros activos intangibles	255.799	227.823
Activos por impuestos	380.085	470.032
Activos por impuestos corrientes	110.053	178.130
Activos por impuestos diferidos	270.032	291.902
Otros activos	120.326	217.848
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-
Existencias	-	-
Resto de los otros activos	120.326	217.848
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.708.409	192.917
TOTAL ACTIVO	96.252.093	83.732.345

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2020	31-12-2019(*)
PASIVO	91.287.936	78.932.381
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1.382.300	2.823.849
Derivados	440.711	387.041
Posiciones cortas	496.886	865.012
Depósitos	444.703	1.571.796
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	77.521
Clientela	444.703	1.494.275
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pro memoria: pasivos subordinados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	87.472.834	73.970.770
Depósitos	78.028.886	64.641.613
Bancos centrales	12.885.116	7.336.682
Entidades de crédito	2.072.639	1.377.447
Clientela	63.071.131	55.927.484
Valores representativos de deuda emitidos	7.623.285	7.688.413
Otros pasivos financieros	1.820.663	1.640.744
Pro memoria: pasivos subordinados	1.167.074	855.589

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2020	31-12-2019(*)
Derivados - contabilidad de coberturas	482.033	265.394
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	38.775	40.022
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	750.267
Provisiones	438.511	382.733
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.265	3.832
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	100.098	75.233
Compromisos y garantías concedidos	37.787	14.137
Restantes provisiones	299.361	289.531
Pasivos por impuestos	220.102	421.254
Pasivos por impuestos corrientes	90.490	206.012
Pasivos por impuestos diferidos	129.612	215.242
Capital social reembolsable a la vista	-	-
Otros pasivos	264.433	278.092
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	988.948	-
TOTAL PASIVO	91.287.936	78.932.381

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2020	31-12-2019(*)
Fondos propios	4.816.054	4.612.343
Capital	269.660	269.660
a)Capital desembolsado	269.660	269.660
b)Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro memoria: capital no exigido	-	-
Prima de emisión	1.184.265	1.184.265
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	-	-
a)Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
b)Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
Otros elementos de patrimonio neto	7.482	12.567
Ganancias acumuladas	3.051.137	2.762.882
Reservas de revalorización	4.806	4.716
Otras reservas	(14.778)	4.252
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(14.778)	4.252
Otras	-	-
(-) Acciones propias	(3.641)	(1.222)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	317.123	550.665
(-) Dividendos a cuenta	-	(175.442)
Otro resultado global acumulado	148.103	187.621
Elementos que no se reclasificarán en resultados	6.200	(1.897)
a)Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(976)	(4.617)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2020	31-12-2019(*)
b)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	7.176	-
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
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	-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	141.903	189.518
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]	(962)	28
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	99.711	183.952
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	37.550	-
g)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	5.604	5.538
Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]	-	-
Otro resultado global acumulado	-	-
Otras partidas	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	4.964.157	4.799.964
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	96.252.093	83.732.345
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
Compromisos de préstamo concedidos	16.985.633	14.263.210
Garantías financieras concedidas	1.749.716	1.748.165
Otros compromisos concedidos	7.028.444	5.386.593

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	(Debe)/Haber	(Debe)/Haber
	31-12-2020	31-12-2019(*)
Ingresos por intereses	1.385.745	1.368.816
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	71.069	91.860
Activos financieros a coste amortizado	1.275.012	1.249.809
Restantes ingresos por intereses	39.664	27.147
Gastos por intereses	(138.745)	(200.934)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
A) MARGEN DE INTERESES	1.247.000	1.167.882
Ingresos por dividendos	19.032	10.315
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	28.766	30.601
Ingresos por comisiones	631.565	593.226
Gastos por comisiones	(134.805)	(114.274)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	45.807	37.887
Activos financieros a coste amortizado	31.156	5.516
Restantes activos y pasivos financieros	14.651	32.371
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	6.017	22.777
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	6.017	22.777
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	5.025	7.072
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	5.025	7.072
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	63	27
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	(7.813)	(1.165)
Otros ingresos de explotación	36.928	41.996
Otros gastos de explotación	(168.545)	(146.892)
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	-	-
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-

	(Debe)/Haber	(Debe)/Haber
	31-12-2020	31-12-2019(*)
B) MARGEN BRUTO	1.709.040	1.649.452
Gastos de administración	(753.281)	(745.104)
a) Gastos de personal	(446.695)	(461.811)
b) Otros gastos de administración	(306.586)	(283.293)
Amortización	(75.577)	(61.676)
Provisiones o reversión de provisiones	(204.766)	(143.861)
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	(425.429)	(138.358)
a) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	567	(393)
b) Activos financieros a coste amortizado	(425.996)	(137.965)
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	(2.084)	(296)
Activos tangibles	-	(296)
Activos intangibles	(2.082)	-
Otros	(2)	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	(1.190)	283
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	(16.174)	(15.530)
C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	230.539	606.981
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(56.413)	(158.064)
D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	174.126	448.917
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	142.997	101.748
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	317.123	550.665
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	317.123	550.665
BENEFICIO POR ACCION:		
Básico	0,35	0,61
Diluido	0,33	0,60

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada al 31 de diciembre de 2020.

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

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	31-12-2020	31-12-2019(*)
A) RESULTADO DEL EJERCICIO	317.123	550.665
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	(39.518)	45.954
Elementos que no se reclasificarán en resultados	8.097	5.687
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	5.159	(4.488)
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	9.567	-
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	(3.627)	11.792
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	(3.002)	(1.617)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(47.615)	40.267
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
b) Conversión de divisas	-	-
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	(1.414)	(114)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(1.414)	(114)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
d) Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
e) Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	(117.052)	52.167
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(64.605)	81.798
Transferido a resultados	(6.544)	(29.631)
Otras reclasificaciones	(45.903)	-
f) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	50.067	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	4.164	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	45.903	-
g) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	65	2.897
h) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	20.719	(14.683)
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	277.605	596.619
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	277.605	596.619

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado de ingresos y gastos consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	Intereses Minoritarios													Total
	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	Otro resultado global acumulado	Otras partidas	
Saldo de cierre 31-12-2019	269.660	1.184.265	-	12.567	2.762.882	4.716	4.252	(1.222)	550.665	(175.442)	187.621	-	-	4.799.964
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 01-01-2020	269.660	1.184.265	-	12.567	2.762.882	4.716	4.252	(1.222)	550.665	(175.442)	187.621	-	-	4.799.964
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	317.123	-	(39.518)	-	-	277.605
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	(5.085)	288.255	90	(19.030)	(2.419)	(550.665)	175.442	-	-	-	(113.412)
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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(87.757)	-	-	-	(87.757)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(340)	-	-	(59.003)	-	-	-	-	-	(59.343)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	56.584	-	-	-	-	-	56.584
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	287.466	-	-	-	(550.665)	263.199	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(5.085)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.085)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	1.129	90	(19.030)	-	-	-	-	-	-	(17.811)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-2020	269.660	1.184.265	-	7.482	3.051.137	4.806	(14.778)	(3.641)	317.123	-	148.103	-	-	4.964.157

Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	Intereses Minoritarios													Total
	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	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
Saldo de cierre 31-12-2018(*)	269.660	1.184.265	-	18.151	2.523.867	7.425	(10.907)	(693)	526.398	(173.980)	141.666	-	-	4.485.852
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 01-01-2019	269.660	1.184.265	-	18.151	2.523.867	7.425	(10.907)	(693)	526.398	(173.980)	141.666	-	-	4.485.852
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	550.665	-	45.954	-	-	596.619
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	(5.584)	239.015	(2.709)	15.159	(529)	(526.398)	(1.462)	-	-	-	(282.508)
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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-2019(*)	269.660	1.184.265	-	12.567	2.762.882	4.716	4.252	(1.222)	550.665	(175.442)	187.621	-	-	4.799.964

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

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	31/12/2020	31/12/2019(*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	8.538.308	156.475
Resultado del ejercicio	317.123	550.665
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	860.390	517.188
Amortización	75.577	80.943
Otros ajustes	784.813	436.245
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	4.355.843	4.454.544
Activos financieros mantenidos para negociar	(1.689.408)	(1.315.248)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(10.748)	(587)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1.816.622)	366.277
Activos financieros a coste amortizado	7.946.282	5.439.201
Otros activos de explotación	(73.661)	(35.099)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	11.837.451	3.668.701
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(1.441.548)	(974.244)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	13.296.974	4.584.168
Otros pasivos de explotación	(17.975)	58.777
Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias	(120.813)	(125.535)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(120.860)	1.309.581
Pagos	(189.627)	(352.621)
Activos tangibles	(17.911)	(57.699)
Activos intangibles	(68.773)	(87.578)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	(207.344)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(102.943)	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-

	31/12/2020	31/12/2019(*)
Cobros	68.767	1.662.202
Activos tangibles	-	10.994
Activos intangibles	-	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	228	517
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	68.539	91.950
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	1.558.741
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	219.823	(562.438)
Pagos	(186.761)	(614.816)
Dividendos	(87.758)	(264.661)
Pasivos subordinados	(40.000)	(297.250)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(59.003)	(52.905)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	406.584	52.378
Pasivos subordinados	350.000	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	56.584	52.378
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	8.637.271	903.618
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	6.407.046	5.503.428
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	15.044.317	6.407.046
Del que : Intereses percibidos	1.413.935	1.375.623
Del que : Intereses pagados	168.193	223.699

Las notas 1 a 54 descritas en la memoria y los anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

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

Pese a la elevada volatilidad de los mercados la acción Bankinter tuvo un comportamiento discreto.

La acción

Un año bursátil difícil de olvidar

En el contexto bursátil, la pandemia causada por el COVID-19 también ha marcado la evolución del ejercicio. El principal indicador de la Bolsa española, el Ibex 35, retrocedió un 15% frente al cierre de 2019. La elevada volatilidad que han vivido los mercados de capitales hizo que el Ibex 35 incurriese en pérdidas superiores al 30% durante varios momentos del año. El sector financiero fue uno de los más afectados por este difícil entorno, con todos los valores bancarios en negativo al cierre. La media de los bancos cotizados españoles se situó un 31% por debajo del año anterior al cierre de diciembre.

En este complejo escenario, la acción de Bankinter tuvo un comportamiento discreto: su cotización se redujo un 32%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 3.977 millones de euros. Incluyendo la rentabilidad por dividendo, la rentabilidad para el accionista fue negativa del -31%. Adicionalmente, la rentabilidad por dividendo se vio particularmente afectada por la limitación del regulador europeo al pago de dividendos por parte del sector financiero, no habiéndose distribuido ninguno hasta la fecha con cargo al ejercicio 2020 y quedando pendiente un último dividendo tras el cierre del mismo y la autorización pertinente del regulador.

Capital social

Al cierre de 2020, 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 57.878 a 31 de diciembre. Un 55% del capital estaba en manos de residentes en España 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 y ratios más significativos de la acción de Bankinter en 2020 se describen en las siguientes tablas:

Accionistas con una participación significativa. 31/12/2020

Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	208.410.131	23,19
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	16.168	27,93	254.099	0,03
De 101 a 1.000 acciones	18.898	32,65	9.431.253	1,05
De 1.001 a 10.000 acciones	19.161	33,11	63.503.178	7,06
De 10.001 a 100.000 acciones	3.369	5,82	79.162.405	8,81
Más de 100.000 acciones	282	0,49	746.515.219	83,05
Total	57.878		898.866.154	

Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	57.097	98,65	492.836.919	54,83
No residentes	781	1,35	406.029.235	45,17
Total	57.878		898.866.154	

Datos por acción del período, a 31/12/2020 (euros)

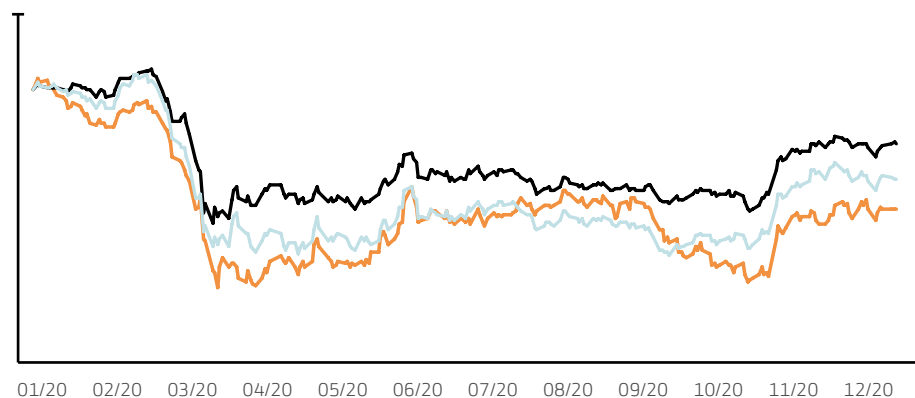
Beneficio por acción en 2020	0,33
Dividendo por acción en 2020	0,10
Valor teórico contable por acción	5,52
Cotización al inicio del año	6,53
Cotización mínima en 2020	3,00
Cotización máxima en 2020	6,74
Cotización última en 2020	4,42
Revalorización últimos 12 meses (%)	-32,27

Ratios bursátiles a 31/12/2020

Precio/Valor teórico contable (veces)	0,80
PER (precio/beneficio, veces)	12,53
Rentabilidad por dividendo (%)	2,21
Número de accionistas	57.878
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	402.161.637
Contratación media diaria en 2020 (número de acciones)	4.370.561
Contratación media diaria en 2020 (miles de €)	18.555

Capitalización bursátil (miles de €) 3.976.584

Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-19 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

Durante el ejercicio de 2020 no se han repartido dividendos a cuenta de los resultados del ejercicio 2020, de acuerdo con las recomendaciones realizadas por los supervisores para mejorar la capacidad del Grupo de prestar apoyo a la economía ante la crisis provocada por el COVID-19.

El detalle de los dividendos a distribuir con cargo a resultados, el cual no incluye acciones propias en poder del banco, de 2020 es el siguiente:

Distribución de dividendos

fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
mar-2021	0,04976381	898.866.154	44.724	2.020

American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por *Bank of New York-Mellon* y al cierre de 2020 tenía en circulación 118.882 ADRs. Con ello se permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras a través de un producto denominado en dólares y con pago de dividendos en su propia divisa.

El programa 'Usted Primero' permite desde hace años que las noticias lleguen a los accionistas de Bankinter antes que a nadie.



Oficina del Accionista

Ustedes son nuestra prioridad

El programa 'Usted Primero' 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 Comisión Nacional de Mercado de Valores 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 la implementación de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores en España, el banco opera en plena armonía con el resto de los mercados europeos en relación con los procesos de contratación y *reporting*.

Junta General 2020

El 19 de marzo de 2020 tuvo lugar la Junta General de Accionistas de manera presencial y telemática. El quórum de participación fue del 71,60%, en línea con los de años anteriores y con el promedio de las empresas del Ibex 35. En la Junta se aprobó el pago de un dividendo complementario de 0,09765 euros brutos por acción.

Relación con Inversores

Compromiso constante con la transparencia, rigurosidad y equilibrio con la máxima eficiencia.

A través de medios telemáticos ha sido posible mantener contacto directo con nuestros grupos de interés.

La Relación con los Inversores en Bankinter siempre se ha regido por los principios de igualdad, rigurosidad y transparencia propios de nuestra cultura y por otra parte exigidos por los reguladores de los mercados. Nuestro principal compromiso es ser facilitadores de información relevante sobre la evolución de los diferentes negocios, así como de las nuevas estrategias a seguir en las varias actividades de Bankinter, tanto por tipo de negocio como por las diferentes geografías. En este año 2020 tan atípico para todos, algunas de las acciones desarrolladas a lo largo del ejercicio que nos permiten continuar cumpliendo con este compromiso corporativo son las siguientes:

- Continúa la cita trimestral (en enero, abril, julio y octubre) para presentar los resultados del Grupo a la comunidad inversora través de webcast y teleconferencia. A este tipo de reuniones suelen conectarse entre 150 y 200 analistas financieros e inversores institucionales tanto nacionales como internacionales y tras la presentación en cuestión se genera una sesión de preguntas y respuestas sobre esta con todos ellos.

- En este año tan difícil para la movilidad hemos sido capaces de mantener la asistencia de Bankinter a conferencias y seminarios internacionales convocados por sociedades de bolsa y bancos de inversión, eso sí de manera telemática, pero sin que ello suponga una disminución en el número de asistentes o en la intensidad de las reuniones. Gracias a estos medios telemáticos avanzados ha sido posible mantener contactos directos y estrechos con todos los grupos de interés (inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados) para informarles de la evolución de los negocios y el impacto que han tenido los efectos del COVID-19 en cada uno de ellos.
- Podemos decir que a través de estos nuevos medios telemáticos se han mantenido inalteradas las casi 300 reuniones al año con inversores institucionales y analistas cualificados, ya sea en sesiones individuales (*'one-on-one'*) o en grupos, y tanto organizadas por los diferentes *brokers* como directamente por los departamentos de corporate access de cada una de las instituciones interesadas.

- Este año las habituales visitas a inversores y potenciales inversores en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Roma, Fráncfort, Zúrich, Ginebra, Copenhague, Helsinki, Estocolmo, etc.) se han cancelado temporalmente a la espera de una normalización en las comunicaciones y en la confianza de que en cuanto se restablezca una 'nueva normalidad' volvamos a retomar la actividad de *roadshows* tan necesaria en esta actividad.

Finalmente, a 31 de diciembre de 2020, el banco tenía el 45% de sus acciones en manos de inversores no residentes y mayoritariamente institucionales, nivel similar al de años anteriores. Confiamos en poder volver a ampliar la base geográfica accionarial, explorando nuevos mercados, como la Costa Oeste Americana o Asia.

Sostenibilidad

El área de Relación con Inversores mantiene una relación constante con el área de Sostenibilidad del banco para proveer un flujo de información permanente entre la entidad y 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, así como los denominados proxy advisors (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre la gestión del voto en las Juntas de Accionistas) elaboran rankings, informes e índices en los que Bankinter siempre aparece como una de las empresas más sostenibles de nuestro mercado y de nuestro sector financiero a nivel global, como ya se menciona en otros capítulos de esta Memoria.

Como un continuo reconocimiento a nuestra buena gestión de la sostenibilidad, el banco ha vuelto a ser incluido en 2020, por tercer año consecutivo, en el índice Europeo y Mundial del 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.

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.



Rating

Solvencia certificada

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.

La elevada capacidad de Bankinter para mejorar y mantener los ratios financieros más relevantes de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad volvió a quedar de manifiesto en 2020. Así lo demuestran las calificaciones de *rating* que le aplicaron S&P Global, Moody's y DBRS, tres 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.

Estas son las calificaciones crediticias de Bankinter a cierre del presente ejercicio:

- **Moody's Ratings Limited** califica con una nota crediticia de emisor a largo plazo, de Baa1, el *rating* a corto plazo es de P-2 y la perspectiva de ambas calificaciones se mantiene en 'estable'.
- **S&P Global Ratings** califica el *rating* de emisor a largo plazo en BBB+, así como el *rating* a corto plazo en A-2, si bien ya con una perspectiva de 'negativa'.
- **DBRS Morningstar** califica el *rating* de largo plazo en A (low) y el de corto plazo en R-1 (low), también con una perspectiva 'negativa'.

En 2020, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa de su capital para reforzar su posición en términos de solvencia y poder afrontar los efectos económicos de la pandemia.

bankinter.

Recursos propios

Capital holgado y de gran calidad

El contexto económico del ejercicio 2020 fue más complejo de lo habitual. La pandemia tuvo un impacto global en todas las economías del mundo y a lo largo del ejercicio las distintas autoridades adoptaron medidas para paliar el efecto de la crisis sanitaria en la economía.

En lo que respecta al sistema financiero, el Parlamento Europeo y el Consejo Europeo aprobaron el Reglamento 2020/873 (CRR Quick Fix, en inglés) que flexibiliza y facilita el cumplimiento de los requerimientos de capital fijados por las autoridades europeas de supervisión, con medidas como los nuevos factores de apoyo a pymes e infraestructuras, que reducen el consumo de capital y el nivel de activos ponderados por riesgo (APRs, por sus siglas en inglés). Además, el Banco Central Europeo (BCE) anunció que los bancos podrán operar temporalmente por debajo del nivel de capital definido como Pilar 2G (Pilar 2 Guidance) y del colchón de conservación de capital. Del mismo modo, estableció que las entidades podían cubrir parcialmente el requerimiento de 'Pilar 2G' y 'Pilar 2' con instrumentos de menor calidad, es decir, capital de nivel 1 adicional (AT1) o de nivel 2 (Tier2).

Además, los distintos gobiernos aprobaron programas de garantías públicas a la financiación de empresas, con el objetivo de promover el flujo del crédito necesario para proteger a empresas y trabajadores autónomos, y para mitigar los efectos potenciales de la pandemia.

Por otra parte, dada la persistente incertidumbre sobre el futuro de la economía, el BCE recomendó a las entidades de crédito que extremen la prudencia en el reparto de dividendos en efectivo y el pago de retribuciones variables a sus empleados.

Todas estas medidas, en conjunción con el modelo de negocio de Bankinter y su prudente política de riesgos y de gestión de capital, han permitido al Grupo 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.

Prioridad estratégica

En 2020, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa de su capital para reforzar su posición en términos de solvencia y poder afrontar los efectos económicos de la pandemia conservando el flujo de crédito a la economía real sin afectar de manera relevante a sus niveles de capital.

Así, el capital de máxima calidad del Grupo, la ratio de CET1 (el cociente entre capital Common Equity Tier 1 y los activos ponderados por riesgo) se situó al cierre del ejercicio 2020 en el 12,29%, 68 puntos básicos más que en el ejercicio precedente y el más elevado de su historia reciente. Este nivel de capital superó en casi cinco puntos porcentuales el requerimiento mínimo exigido por el BCE para el Grupo Bankinter en 2020, que fue el 7,675% (8,2% en 2019).

Siguiendo las recomendaciones del BCE, el banco ha modificado su habitual política de remuneración al accionista, reduciendo el nivel de pay-out (la parte de los beneficios que se destina a los dividendos) del ejercicio de 2020 del 50% al 15%. Como consecuencia de ello, se reforzó el capital de máxima calidad en 80 puntos básicos.

La demanda de crédito en el ejercicio experimentó un fuerte crecimiento, en buena parte gracias a la puesta en marcha de los programas de garantías públicas, lo que contribuyó al aumento de las exposiciones. Sin embargo, ese impacto se mitigó a efectos de cálculo de consumo de capital por la existencia de dichas garantías. Asimismo, cabe destacar el incremento del nivel de

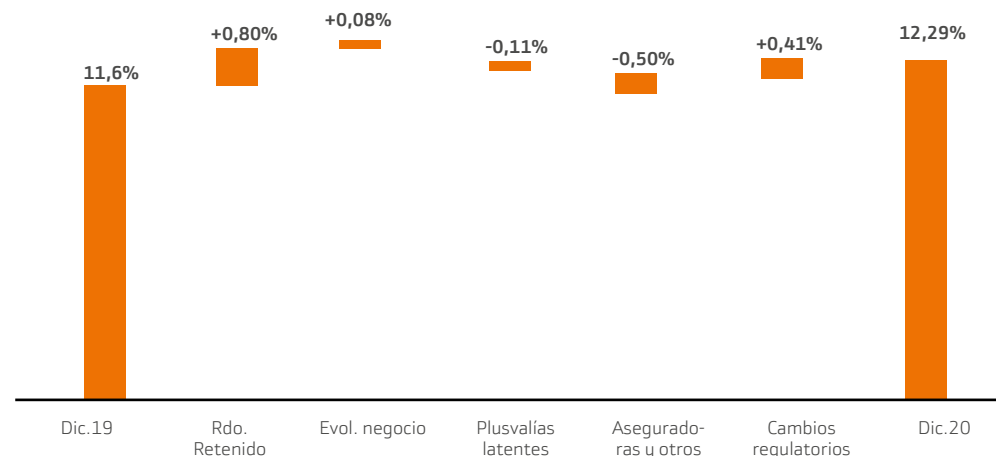
provisiones por riesgo de crédito para paliar el potencial efecto futuro de préstamos en situaciones de dificultad. La evolución del negocio, junto con la constitución de nuevas provisiones, permitió apuntalar el capital CET1 en 8 puntos básicos.

Las plusvalías latentes de la cartera ALCO (renta fija) sufrieron un fuerte desplome en el primer trimestre del ejercicio, por el impacto en los mercados de la crisis sanitaria. Aunque a lo largo del año este efecto negativo se fue diluyendo paulatinamente, no se alcanzaron los niveles del ejercicio anterior, lo que acabó restando 11 puntos básicos de CET1.

Por su parte, Línea Directa Aseguradora no repartió dividendos a la matriz con cargo a sus resultados de 2020. Ese ejercicio de prudencia incrementó el valor de su participación y consecuentemente aumentó el capital que consume el Grupo por el mantenimiento de la inversión. Este mayor consumo, junto con otros factores (como la activación de inversiones en tecnología), tuvo un impacto negativo en el capital de 50 puntos básicos.

Por último, los cambios regulatorios propiciados por la implantación de la CRR Quick Fix, como el factor reductor de pymes e infraestructuras y el nuevo método de cálculo de la deducción de las inversiones en tecnologías, sumaron al CET1 41 puntos básicos.

Variaciones en la ratio CET1



Sin cambios para 2021

El Mecanismo Único de Supervisión, integrado en el Banco Central Europeo, ha mantenido para 2021 los requerimientos de capital mínimos con los que los bancos europeos deben operar. Así, Bankinter ha de contar con un nivel mínimo de capital CET 1 del 7,675%. Esta ratio está compuesta por el 4,50% de capital que exige el denominado Pilar 1 (el que establece el umbral mínimo para todas las entidades), un 0,675% de Pilar 2 (resultado del juicio supervisor específico para el perfil de riesgo de cada banco) y un colchón de conservación de capital del 2,50%. En términos de capital total, que además del CET1 incluye capital de menor calidad, el requerimiento del supervisor para 2021 se sitúa en el 11,70%.

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.

Nuevo colchón

En diciembre de 2020, la Junta Única de Resolución comunicó a Bankinter el Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés), un nuevo colchón de fondos propios y pasivos con capacidad de absorber pérdidas en el caso de que la entidad entre en dificultades. Bankinter debe alcanzar a partir del 1 de enero de 2022 (requerimiento intermedio vinculante) un volumen de instrumentos que asciende al 16,18% de los activos ponderados por riesgo consolidados del grupo y del 5,28% de la exposición a la ratio de apalancamiento. El requerimiento final de MREL, que la entidad debe cumplir como muy tarde el 1 de enero de 2024, se sitúa en el 17,26% de los activos ponderados por riesgo y del 5,28% de la exposición a la ratio de apalancamiento.

A lo largo del ejercicio 2020, el Grupo continuó construyendo el colchón de pasivos elegibles para cumplir con el MREL. Además de la generación de capital orgánico y la gestión de su balance, en enero de 2020 Bankinter lanzó su primera emisión de deuda senior non preferred verde por un total de 750 millones, y en julio colocó una emisión de capital de nivel 1 (*Additional Tier 1*) de 350 millones. Así, al cierre del ejercicio 2020, el nivel de instrumentos elegibles como MREL se situaba en el 21,62%, y en el 8,44% de la exposición a la ratio de apalancamiento.

Objetivos

Para el ejercicio de 2021, el banco tiene como objetivos la generación orgánica de capital para poder operar con unos niveles holgados por encima de los que establece el supervisor y el retorno a su política habitual de dividendos, lo que le permitiría recuperar la distribución en efectivo del 50% del resultado, si la situación económica lo aconseja y siempre siguiendo las recomendaciones del BCE. La entidad también espera conseguir la autorización del supervisor para distribuir la prima de emisión de Bankinter S.A. entre sus accionistas, tal y como aprobó en la pasada Junta General, mediante la entrega de acciones de Línea Directa Aseguradora, compañía que está previsto salga a bolsa en 2021. Esta operación se espera que tenga un impacto neutral o positivo en los niveles de capital del Grupo Bankinter.

El trabajo del equipo de Banca Internacional fue reconocido con el premio al mejor proyecto de financiación de la Asociación de Financieros de Empresa por la gestión de la línea de liquidez COVID-19 para empresas respaldada por CESCE.



Banca de Empresas

Impulso a la Inversión, gracias a los créditos ICO

La concesión de préstamos asociados a la crisis del COVID-19 (los avalados por el ICO, fundamentalmente, y también los de CESCE para empresas exportadoras) fue determinante en la evolución del negocio de Banca de Empresas en 2020. En ambos casos, la actividad desplegada por Bankinter fue muy superior a la que le correspondía en virtud de su cuota de mercado en el sector. En los préstamos ICO, el banco concedió el 7% de los créditos dispuestos, es decir, un 40% más que su cuota de mercado del 5%. El desarrollo de productos específicos para financiar el circulante (Bankinter fue la única entidad que lo hizo) y la agilidad en los procedimientos, que se formalizaron en su totalidad a distancia, fueron clave para alcanzar estas cifras.

En la línea de CESCE, el sobreesfuerzo fue incluso mayor y la entidad facilitó la concesión del 30% del total de préstamos. El trabajo del equipo de Banca Internacional fue reconocido con el premio al mejor proyecto de financiación de la Asociación de Financieros de Empresa por la gestión de la línea de liquidez COVID-19 para empresas respaldada por CESCE.

Fuerte aumento de la inversión

El intenso trabajo asociado a los préstamos ICO/CESCE influyó de manera decisiva en el crecimiento de la cartera de inversión crediticia de Empresas, que alcanzó a diciembre los 28.000 millones de euros, lo que supone un 12% más respecto al año anterior. A pesar de ello, la ratio de morosidad se mantuvo estable. En marzo, tras la declaración del estado de alarma, se observó un cierto repunte, que se fue suavizando a lo largo del ejercicio. Es de esperar que en 2021 haya un cierto aumento de los impagos, pero la ampliación del plazo de carencia y del periodo máximo de amortización de los préstamos ICO puede moderar el incremento de la morosidad, que en cualquier caso es de esperar que siga muy por debajo del promedio del sector en España.

La positiva evolución de la línea de negocio de Banca de Empresas en circunstancias de fuerte tensión generadas por el coronavirus es atribuible a la buena respuesta de la estrategia de la entidad y de sus profesionales en tres planos:

- El buen funcionamiento del teletrabajo. La rápida adaptación a las nuevas condiciones laborales para trabajar en remoto fue clave en la consecución de los objetivos.
- La agilidad del sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés). El despliegue de la actividad comercial, muy superior al de ejercicios anteriores, y la rapidez en la ejecución ayudó notablemente al área a responder a las nuevas necesidades de los clientes de empresa.
- La eficacia del área operativa. El lanzamiento de las líneas ICO obligó a un esfuerzo muy intenso en materia de operaciones, trámites y procedimientos.

Cerca de las empresas

De cara al ejercicio de 2021, la estrategia del área consiste en continuar muy cerca de las empresas, atendiendo especialmente a sus necesidades de circulante. Es de prever que haya un nuevo aumento de la inversión, aunque más moderado que en 2020, con buenas expectativas sobre todo en Banca Internacional. Las previsiones de negocio apuntan hacia un primer semestre más difícil, condicionado por la evolución del COVID y la rapidez en la respuesta a las vacunas; mientras que para la segunda mitad del año se puede esperar un rebrote claro de la actividad económica, en parte impulsado por la llegada de las ayudas de los fondos europeos.

La dinámica del sector financiero nacional, con diversas operaciones de consolidación en marcha, facilitará nuevas oportunidades de captación de clientes, como ya ocurrió durante la crisis económico-financiera de 2008-2012, y, al igual que entonces, el banco tratará de ser muy selectivo para aprovecharlas de una manera rentable

De cara al ejercicio de 2021, la estrategia del área consiste en continuar muy cerca de las empresas, atendiendo especialmente a sus necesidades de circulante.



Las capacidades digitales de la entidad se pusieron a prueba y hubo que desarrollar los medios tecnológicos disponibles para sustituir la gestión presencial y encontrar nuevas formas de relación, tanto con los clientes como con los profesionales del banco.

Banca Comercial

Un esfuerzo extraordinario para mantener el ritmo de actividad

La pandemia exigió de los profesionales de Banca Comercial un esfuerzo extraordinario para minimizar el impacto y mantener un ritmo de actividad casi normal. Las capacidades digitales de la entidad se pusieron a prueba y hubo que desarrollar los medios tecnológicos disponibles para sustituir la gestión presencial y encontrar nuevas formas de relación, tanto con los clientes como con los profesionales del banco.

Los resultados de esos esfuerzos fueron muy positivos en términos económicos. El margen bruto de Banca Comercial aumentó un 3%, hasta los 579,3 millones de euros. En Banca Privada, que incluye a los clientes que tienen un patrimonio líquido superior a un millón de euros, el crecimiento fue de un 4%. En esta área los clientes, a pesar de la caída y la volatilidad de los mercados, mantuvieron sus posiciones de inversión, lo cual facilitó la buena evolución de las comisiones en renta variable y fondos de inversión. También evolucionaron favorablemente las comisiones de Banca de Inversión y de intermediación inmobiliaria, así como los servicios de gestión y asesoramiento. El crecimiento del margen bruto fue asimismo significativo en Banca Personal (clientes con patrimonio de entre 75.000 y un millón de euros), mientras que en el segmento de Particulares la tendencia

fue de estabilización. En Extranjeros, el margen bruto aumentó ligeramente, pese a las limitaciones impuestas en todo el mundo al tránsito internacional de personas.

Impulso de la Cuenta Nómina

En lo que respecta a los principales productos financieros, la Cuenta Nómina mantuvo un año más un positivo incremento de la cartera. La nueva producción aumentó ligeramente en relación con el ejercicio de 2019 y el saldo se incrementó un 22% hasta superar los 12.000 millones de euros. La Cuenta Nómina ha mantenido sus ventajas desde su lanzamiento en 2012, consolidándose como un producto líder en el mercado y confirmando su capacidad de tracción sobre el negocio de personas físicas.

La nueva producción de hipotecas sufrió durante los meses del confinamiento. Al final del año la disminución en importe fue tan sólo de un 7%, resultado de un fuerte crecimiento en los últimos meses del año, el cual nos permitió recuperar una gran parte de la producción perdida durante los meses de marzo, abril, mayo y junio. La producción de préstamos personales se redujo un 12%, en consonancia con la aplicación de una política de riesgos más estricta por la pandemia.

La actividad de Banca Comercial se completó en 2020 con el lanzamiento, en el último trimestre del año, de 'Bankinter en Familia'. Se trata de una innovadora línea de negocio cuyo objetivo es abordar la gestión financiera familiar de forma global, incluyendo productos, soluciones y servicios adaptados a cada etapa de la vida del cliente y a las diferentes generaciones que forman parte del núcleo familiar. La propuesta tuvo una excelente acogida en los primeros meses de su puesta en marcha.

Complementariamente, en 2020 se consolidó la oferta de 'BK Joven' dirigida a ofrecer a los jóvenes con potencial un servicio financiero global, con propuestas de ahorro, financiación e inversión. En su segundo año de existencia, 'BK Joven' superó los 100.000 clientes y se convirtió en una propuesta transversal de negocio con gran proyección a corto y medio plazo. El segmento de Banca Privada también lanzó en 2020 nuevos proyectos de gestión global de patrimonio dirigidos a deportistas e instituciones religiosas.

Mejora de la calidad del servicio

Los intensos trabajos para amortiguar el impacto de la pandemia también tuvieron su recompensa en lo que respecta a los niveles de satisfacción de los clientes, que valoraron positivamente la atención de la red, la cercanía y las medidas implementadas por la entidad en materia de ayudas e información. En Banca Personal, el índice NPS, un indicador que mide la calidad del servicio, superó a finales de año los 35 puntos, el dato más elevado desde julio de 2014. En Banca Privada, la progresión del NPS fue también relevante, al pasar de 47,3 a 51,1 puntos.

La mejora de la satisfacción del cliente tuvo un reflejo positivo en los índices de retención. En cifras absolutas, el abandono cayó un 8% durante el ejercicio y la evolución fue más positiva entre los clientes de mayor potencial y valor, con una reducción del 17%.

La actividad de Banca Comercial se completó en 2020 con el lanzamiento, en el último trimestre del año, de 'Bankinter en Familia'.



Negocios

INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



Banca Privada

Asesoramiento personalizado para artistas y deportistas

- La pandemia obligó a la entidad a impulsar las herramientas de asesoramiento a distancia para poder llegar a los clientes y minimizar el impacto en la actividad comercial y en la atención.
- Se iniciaron diferentes proyectos para impulsar el crecimiento a partir de nuevas segmentaciones de colectivos, como los de artistas y deportistas e instituciones religiosas. El objetivo es prestarles un asesoramiento específico y personalizado en la gestión de su patrimonio.
- A pesar de la volatilidad y caída de los mercados, el patrimonio bajo gestión se elevó a 42.814 millones de euros y el patrimonio de los servicios de gestión y asesoramiento se incrementó casi un 8%. Las comisiones de la renta variable aumentaron un 47%.

Banca Privada

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	42.002	38.967	+7,8
Recursos Totales (en mill€)	28.909	26.111	+10,7
Recursos Típicos (en mill€)	12.932	12.111	+6,8
Inversión (en mill€)	4.727	4.248	+11,3

Banca Personal

Aumenta el número de clientes activos y su nivel de satisfacción

- En un año tan complicado, destacó el crecimiento de clientes activos de Banca Personal (+8.4%). Además, los clientes valoraron con niveles muy altos el servicio que reciben del banco, llegando a máximos históricos con una puntuación de 36,3% en el baremo de NPS.
- El patrimonio gestionado a los clientes en el segmento superó los 25.000 millones de euros. El patrimonio neto nuevo se elevó a 2.302 millones de euros, un 68% más que en 2019. La inversión superó los 10.000 millones de euros, con la hipoteca como principal motor.
- Se lanzó 'Bankinter en Familia', una innovadora estrategia para abordar la gestión financiera familiar de forma global, incluyendo soluciones, productos y servicios adaptados a cada etapa de la vida del cliente y a las diferentes generaciones.

Banca Personal

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	271.060	250.132	+8,4
Recursos Totales (en mill€)	22.421	20.571	+9,0
Recursos Típicos (en mill€)	15.155	13.884	+9,2
Inversión (en mill€)	10.087	9.640	+4,6

Particulares y Extranjeros

Gran esfuerzo comercial en un año muy difícil

- 'Bk Joven' dirigido a hijos menores de edad de nuestros clientes, a estudiantes universitarios y a profesionales de hasta 35 años, superó los más de 100.000 clientes activos en su primer ejercicio.
- El esfuerzo de los equipos comerciales permitió atraer 54.382 nuevos clientes particulares y que la producción hipotecaria prácticamente igualara la cifra de 2019, pese al parón de la actividad durante varios meses por la pandemia.
- El margen bruto en el segmento de Extranjeros creció un 1,27%, con un fuerte descenso de la morosidad del 22,35%.

Particulares

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	399.272	373.503	+6,9%
Recursos Totales (en mill€)	7.137	5.741	+24,3%
Recursos Típicos (en mill€)	6.214	4.916	+26,4%
Inversión (en mill€)	12.098	12.418	-2,6%

Extranjeros

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	31.134	30.433	+2,3%
Recursos Totales (en mill€)	321	312	+2,9%
Recursos Típicos (en mill€)	295	290	+1,9%
Inversión (en mill€)	654	657	-0,5%

Banca Corporativa

Más financiación con la misma calidad de servicio

- En un entorno de máxima dificultad y cambios internos, los equipos de Banca Corporativa consiguieron firmar más de 2.200 millones de financiación de los préstamos ICO y CESCE. Se atendieron así las necesidades de los clientes en circunstancias tan excepcionales, sin que se penalizase la calidad de servicio.
- La implantación de nuevas fórmulas de trabajo a distancia, individuales y colectivas, permitió mantener la actividad y se formalizaron operaciones en volúmenes incluso superiores a los de una coyuntura normal.

Banca Corporativa

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº clientes)	6.034	5.861	3,0
Recursos totales (millones €)	7.878	7.861	0,2
Recursos típicos (millones €)	7.618	7.633	-0,2
Inversión (millones €)	13.089	12.300	6,4

Medianas Empresas

Una excelente gestión de las líneas ICO/CESCE

- Se concedieron créditos por importe de casi 4.000 millones de euros de las líneas ICO/CESCE establecidas por el Gobierno para paliar los efectos del COVID, lo que aportó una liquidez adicional de más de 2.600 millones a nuestros clientes.
- Gracias a la gestión de esas líneas, la inversión del banco en Medianas Empresas subió un 12,7%, hasta alcanzar los 7.509 millones de euros.
- El excelente comportamiento del margen de intereses, cuyo crecimiento fue del 12,6%, permitió que el margen bruto del segmento mejorara un 8,7%.

Medianas empresas

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	25.389	24.846	2,2%
Recursos Totales (en mill€)	6.858	5.293	29,6%
Recursos Típicos (en mill€)	6.581	5.072	29,7%
Inversión (en mill€)	7.509	6.670	12,6%

Pymes

Más ingresos e inversión, pero menos morosidad

- Los ingresos del área de Pymes se incrementaron un 3,52% y el margen bruto alcanzó los 179,7 millones de euros. Además, manteniendo el perfil de calidad crediticia de la cartera, con una caída de la tasa de morosidad de 0,7 puntos porcentuales, hasta bajar al 7,36%.
- Se reforzó la propuesta de valor del Área VIP, un espacio exclusivo diseñado para las pymes en el que se impulsa su digitalización y se ofrecen soluciones globales que van más allá del ámbito financiero.
- Se formalizaron límites de préstamos y créditos ICO COVID con más de 18.000 clientes, por un valor total de 2.380 millones de euros, lo cual contribuyó a un aumento de la inversión del 11,4%.

Pymes

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	75.011	74.079	1,3%
Recursos Totales (en mill€)	5.488	4.491	22,2%
Recursos Típicos (en mill€)	5.199	4.223	23,1%
Inversión (en mill€)	6.075	5.452	11,4%

Bankinter Investment

Líder de la inversión alternativa en la banca privada española

Tras el salto cualitativo que dio en 2019 con el lanzamiento de una marca propia (Bankinter Investment), la actividad de banca de inversión se consolidó en 2020 como un referente en el asesoramiento corporativo, la financiación de proyectos y activos y la inversión alternativa en España.

Desde que en diciembre de 2016 se lanzó el primer vehículo (Ores SOMICI) hasta finales del año pasado, la plataforma de inversión alternativa del banco captó más de 2.300 millones de euros de capital procedente de clientes de banca privada e institucionales españoles, con una inversión total superior a los 4.200 millones, incluido el efecto del apalancamiento.

Con el impulso de la nueva marca, el reforzamiento de sus equipos y su internacionalización, Bankinter Investment tiene como objetivo para los próximos dos años elevar el capital captado de clientes hasta los 3.500 millones de euros y alcanzar los 8.000 millones 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 complica extraordinariamente la inversión tradicional.

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

- **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.
- Y también en 2020, en noviembre, el **fondo Rhea Secondaries**, con nuestro socio ACESS Capital y focalizado en aprovechar las oportunidades del mercado secundario de participaciones en fondo de capital riesgo de perfil paneuropeo.
- **La socimi Atom**, de inversión en activos hoteleros, que comenzó a cotizar en 2018 en el Mercado Alternativo Bursátil (MAB).
- **Lasocimi Ores**, centrada en la adquisición y gestión de activos inmobiliarios de tipo comercial y que cotiza en el MAB desde 2017.
- **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, cuatro ediciones del fondo; la última, Helia IV, levantada entre clientes en el mes de mayo de 2020 con un total de más de 250 millones.

La estrategia de Bankinter consiste en buscar al mejor gestor profesional posible para cada tipo de inversión y coinvertir con él en el vehículo que vaya a gestionar. No obstante, el banco está presente en los órganos de decisión, con capacidad de veto sobre todo lo que no se ajuste a lo comprometido 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.

Banca Internacional

Premios a la gestión de la línea CESCE y a la calidad del negocio

- La aceleración de soluciones digitales para el negocio internacional facilitó el acceso a los servicios bancarios durante la pandemia, con proyectos como el bróker divisa, las remesas web de exportación, la adhesión a *Swift Global Payment Initiative* (GPI) y la transparencia en el flujo del pago a disposición de los clientes.
- Banca Internacional recibió el premio a la excelencia financiera otorgado por la Asociación Española de Financieros de Empresa como mejor proyecto del año por su gestión de la línea de liquidez de CESCE COVID-19, cuyo límite inicial fue de 2.000 millones de euros, con el fin de dar apoyo a las empresas exportadoras. Bankinter suscribió un 35% del número total de pólizas emitidas y formalizadas, siendo el primer banco en número de operaciones. Del número total de pólizas emitidas por CESCE, más del 60% fueron destinadas a Pymes. Además, el área mereció reconocimientos a la calidad del negocio transaccional por bancos de primera línea, como el británico Standard Chartered o el estadounidense JP Morgan.
- El margen bruto del área fue de 172,4 millones de euros, es decir, más de la cuarta parte del total de Banca de Empresas. El saldo medio de inversión de negocio internacional se incrementó un 4,58%, hasta los 5.806 millones de euros, pese a la desfavorable evolución de la balanza comercial española.

Mercado de Capitales

Más depósitos que créditos, por primera vez en la historia

- Los recursos crecieron sensiblemente en 2020. Como consecuencia de ello, los fondos depositados por los clientes superaron, por primera vez en la historia reciente, la inversión crediticia de Bankinter, lo que refuerza la capacidad de la entidad para afrontar situaciones de estrés.
- Se realizaron dos emisiones, en ambos casos con una gran demanda de inversores institucionales. En febrero se realizó la emisión inaugural de bonos verdes por un importe de 750 millones de euros. Para fortalecer la solvencia, en julio se emitieron 350 millones de deuda contingentemente convertible (AT1).
- El área de trading mostró una gran resiliencia en momentos de fuerte tensión en los mercados. Tras superar los bruscos movimientos del mes de marzo, se encadenaron nueve meses consecutivos de resultados positivos.

Bankinter Portugal

Apoyo a los clientes, atención a distancia y aumento del negocio

Bankinter Portugal se centró el año pasado en apoyar a sus clientes frente a los efectos económicos y financieros de la crisis sanitaria y en proteger a sus empleados mediante un estricto protocolo de medidas de seguridad que permitió mantener las sucursales abiertas incluso durante el confinamiento. Además, reforzó sus capacidades de banca telefónica y banca digital para dar respuesta a la creciente demanda de atención a distancia.

Entre otras medidas, Bankinter Portugal puso a disposición de sus clientes la posibilidad de solicitar moratorias crediticias, incluso antes de que fueran legalmente obligatorias. Se flexibilizaron los pagos de préstamos por un importe de 1.054 millones de euros, de los que 589 millones correspondieron a hipotecas, 426 a empresas y 39 a financiación de consumo.

En este escenario, el negocio recurrente de Bankinter Portugal volvió a crecer de forma consistente. El margen bruto aumentó un 13% (hasta 138 millones de euros); el margen de explotación, un 50% (54,7 millones); el volumen de negocio, un 6,3% (15.600 millones), y el crédito total concedido, un 7% (6.600 millones). Los fondos de clientes

subieron un 6%, situándose en los 4.800 millones de euros.

No obstante, el resultado antes de impuestos fue de 45 millones de euros, lo que supone una disminución del 31% respecto a 2019, debido principalmente a que se dejaron de liberar provisiones y se procedió a realizarlas, como medida de prudencia en previsión de un empeoramiento de la situación macroeconómica.

Por áreas de negocio, el comportamiento fue el siguiente:

Banca comercial. Registró otro importante crecimiento en las partidas estratégicas para el negocio, entre las que destacan los nuevos fondos propios, que sumaron 633 millones de euros, de los cuales 341 millones eran recursos fuera de balance. La base de clientes aumentó un 16 %, con una mejora de la facturación superior al 7%. El porcentaje de clientes que se relacionan con Bankinter exclusivamente de forma digital es ya del 40,6.

Banca de empresas. El segmento de empresas que ingresan hasta cinco millones de euros al año facturó 1.800 millones,

un 26% más que en 2019. El de empresas medianas y corporaciones cerró con un crecimiento del 8,3% en su cartera de préstamos, del 13,5% en el número de clientes gestionados y del 13% en el margen bruto generado. El negocio internacional registró un aumento del 22,6% en su cartera de préstamos.

Bankinter Consumer Finance. El negocio creció en torno al 18 %, hasta alcanzar los 250 millones de euros y los 140.000 clientes. Dadas las circunstancias, su objetivo prioritario fue la provisión de herramientas que permitieran utilizar medios de pago digitales y contactless rápidos, seguros y sin complicaciones, además de fomentar la contratación a distancia sin necesidad de papel ni desplazamientos físicos.

Bankinter Gestión de Activos. El año estuvo marcado por la finalización de la fusión entre Bankinter Gestão Ativos y su homóloga española Bankinter Gestión de Activos, y el establecimiento de una sucursal de esta última en Portugal el 1 de julio. Sus activos gestionados se situaban en 756 millones de euros a finales de 2020.

Bankinter Seguros de Vida. Las reservas matemáticas alcanzaron los 1.596 millones de euros, con una mejora del 2,5%, que contrasta con la caída del 4,2% experimentada por el conjunto del mercado en Portugal. Las primas emitidas también crecieron por encima de la media. Destacó el enorme éxito de los seguros de vida en el ámbito empresarial como factor de protección financiera familiar para sus suscriptores.

Por lo que se refiere a 2021, la prioridad de Bankinter Portugal, que celebra su quinto aniversario, es mantener su protección a empleados y clientes y las medidas de apoyo a la economía portuguesa, así como el refuerzo y lanzamiento de herramientas que promuevan la operativa a distancia.

Será también un año de reafirmación del carácter innovador y diferenciador de la oferta de productos y soluciones del banco que, junto con el compromiso y la calidad del equipo, permitirá a Bankinter reforzar su posición de referencia en la prestación de servicios bancarios de excelencia en Portugal.

Gestión de activos

Un resultado en general positivo en un año de muchas turbulencias de mercado

Resultados

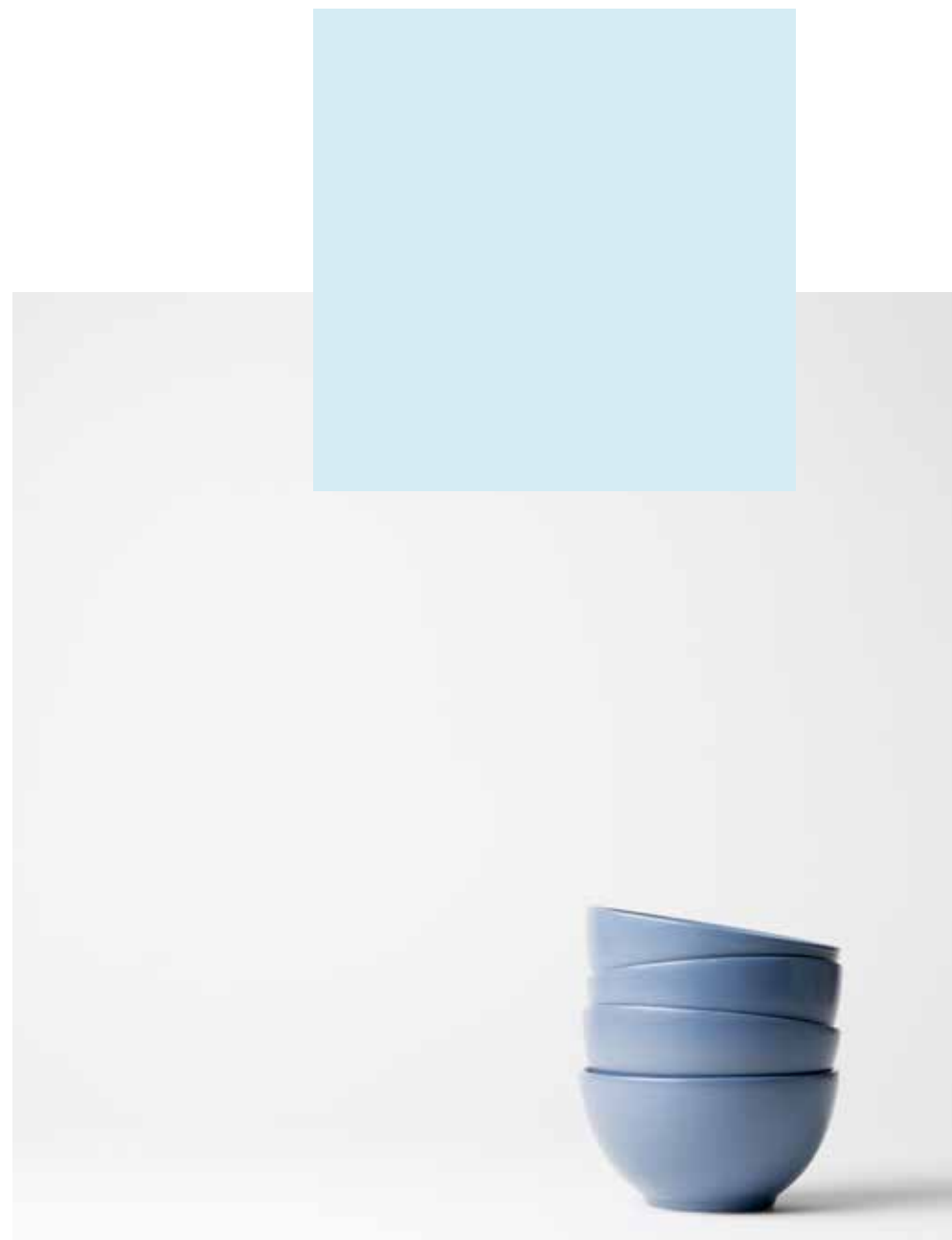
El comportamiento absoluto y relativo a la competencia de los fondos y carteras ha sido en general positivo en un año de muchas turbulencias de mercado. Se han seguido reforzando los procesos de toma de decisiones para implementar los movimientos tácticos y estratégicos de las carteras, primando la flexibilidad y agilidad en los movimientos y profundizando en el conocimiento de los activos subyacentes.

Servicio

Con una clara vocación de dar a conocer y potenciar la venta de todos nuestros servicios y productos, el departamento comercial, creado a finales de 2019, se ha enfocado en incrementar la comunicación interna con los diferentes segmentos y potenciar las relaciones externas con clientes, medios de comunicación y redes sociales.

Producto

Hemos simplificado nuestra gama de perfilados, creado clases de reparto, lanzado productos sectoriales e indicados, reforzando el enfoque sostenible en varios productos. Al mismo tiempo, se ha trabajado en diseñar la gestora de los próximos años para extender la filosofía ASG a nuestra gama de productos y reforzar el área de gestión discrecional de carteras. Todo ello unido a una fuerte apuesta por comunicar a través de vídeos, mejora de fichas y presentaciones.



Renta Variable

Récord de ingresos y de actividad digital

- Fue un ejercicio récord en ingresos por comisiones de renta variable. En un contexto de enorme volatilidad y con un escenario macroeconómico muy deteriorado se impulsó el negocio de los mercados internacionales, rebalanceando la cartera principalmente hacia Estados Unidos.
- También fue un año extraordinario en captación de nuevos clientes con cuenta de valores. Se utilizaron nuevos métodos de captación de alcance digital. Se mejoró la oferta *online* de la Academia Bróker y se celebraron eventos *online* de gran calidad. Asimismo, aumentó considerablemente el número de usuarios y transacciones, consolidándose la nueva App como un gran contribuidor de actividad transaccional.
- La actividad de adaptación regulatoria se centró en la información pre y post contractual, la información sobre depreciación mayor al 10%, la oferta de ETF de Estados Unidos para clientes profesionales y la creación del dominio de valores.

Renta variable

	2020	% Dif.
Efectivo negociado (en mill€)	28.992	59%
Número de operaciones (miles €)	1.724	84%
Nuevos clientes con cta valores	18.624	105%
Valor efectivo total depositado	20.432	-4%
ingresos (int+com) ex socimi (miles €)	67.279	49%

2020 fue un año extraordinario en captación de nuevos clientes con cuenta de valores.



Bankinter Consumer Finance

Rigor en la política de riesgos y nueva oferta hipotecaria en Irlanda

- La crisis sanitaria fue afrontada en España, Portugal e Irlanda con un mayor rigor de las políticas de riesgos aplicables a los créditos al consumo, una reducción de las actividades de captación en las poblaciones de mayor riesgo potencial y un ajuste de precios, entre otras medidas.
- Uno de los hitos de 2020 fue el lanzamiento de créditos hipotecarios en Irlanda, bajo la marca 'AvantMoney', que a 31 de diciembre copaban el 1,4% de las solicitudes del mercado, con un volumen de 149 millones de euros, pese a que el producto se puso en marcha en los tres últimos meses del año.
- En línea con las ayudas establecidas por el Gobierno para los colectivos más vulnerables, con el fin de atenuar las consecuencias de la pandemia, Bankinter Consumer Finance se sumó a la moratoria de los préstamos al consumo, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones crediticias de sus clientes.

Seguros y planes de pensiones

Facilidades en el pago de las pólizas de vida y hogar

- Con el fin de ayudar a los clientes a sobrellevar las consecuencias de la pandemia, se dieron facilidades para el pago de los seguros de vida y hogar y se aplicaron descuentos a pymes y autónomos durante el estado de alarma. Las aseguradoras del grupo participaron en el fondo solidario que permitió constituir una póliza colectiva de seguros de vida en favor de los profesionales sanitarios afectados por el COVID-19.
- La actividad comercial tuvo como resultado un aumento del 4,0% en los ingresos por primas en el ramo de vida, que se situaron por encima de los 93 millones de euros.
- Bankinter lanzó en 2020 su primer plan de pensiones con criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) y, gracias a la recuperación de los mercados en la última parte del año, su patrimonio gestionado en este tipo de inversión colectiva superó los 2.750 millones de euros.

Bankinter in Luxembourg

Niveles de capital y liquidez que transmiten confianza

- El trabajo y dedicación del equipo hizo posible prestar en remoto un servicio de calidad con normalidad.
- En línea con los ejercicios anteriores Bankinter in Luxembourg continuó desarrollando su crecimiento orgánico, tanto en el incremento de su base de clientes de Banca Privada como en activos bajo gestión y resultados positivos.
- El crecimiento permitió reforzar los principales ratios de gestión. Los elevados niveles de capital y de liquidez ayudaron a transmitir confianza en la solidez del negocio, tanto a los clientes como al resto de grupos de interés (accionistas, reguladores, proveedores, empleados...).

Bankinter Global Services

Agilidad en la gestión de moratorias y créditos ICO

- El área de Operaciones se adaptó de forma ágil y eficiente para gestionar las moratorias hipotecarias, tanto las sectoriales como las legislativas, así como para formalizar las diferentes líneas de crédito habilitadas por el ICO para ayudar a las empresas.
- La inversión en reingeniería y digitalización hizo posible conseguir escalabilidad y agilidad en la prestación de servicios a los clientes.
- Se concluyeron proyectos de transformación tecnológica que permitieron la implantación de nuevos sistemas de monitorización avanzados y más robustos.

Línea Directa Aseguradora

Cifras récord y compromiso en la lucha contra el coronavirus

Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, mantuvo su pulso comercial en 2020 y registró unas cifras récord, en medio de las difíciles circunstancias creadas por la pandemia. Superó los 3,2 millones de clientes, lo que supone un crecimiento del 1,6% respecto a 2019; facturó 899 millones de euros (+0,9%), y obtuvo un beneficio antes de impuestos de 180 millones (+25%). Simultáneamente, desplegó una batería de medidas de apoyo y protección para sus asegurados y empleados, y contribuyó con amplios recursos a la lucha contra el virus.

Por ramos, Línea Directa bajó su facturación un 0,8% en el de Autos, frente a la caída de casi el 2% experimentada por el conjunto del sector, que se resintió del fuerte retroceso de las matriculaciones de turismos. En Hogar, las primas emitidas aumentaron un 9,3%, el triple que la media sectorial, a pesar de que la compraventa de vivienda cayó un 17,7%. Y en Salud, su marca Vivaz creció un 38,6% (frente al 5% general) y superó las 80.000 pólizas con apenas tres años de actividad.

El liderazgo de la compañía en materia de transformación digital y su carácter innovador le están permitiendo además adaptarse mejor y ser pionera en el nuevo escenario de movilidad que ha surgido de la mayor concienciación medioambiental y de la irrupción de nuevas formas de acceso al vehículo. Durante 2020, Línea Directa alcanzó las 14.500 unidades de motos de alquiler compartido (motosharing) aseguradas, se hizo con el 10% de los nuevos vehículos eléctricos del mercado con su Póliza Respira y lanzó Llámalo X, el primer seguro a todo riesgo con coche incluido.

Ese comportamiento diferencial respecto del sector, un modelo de negocio eficiente y rentable (con un ROE del 35%, muy por encima de sus comparables) y el potencial de crecimiento de la compañía hacen de Línea Directa Aseguradora una entidad con gran atractivo inversor de cara a su futura salida a Bolsa, que la Junta de Accionistas de Bankinter aprobó el 19 de marzo de 2020.

Este anuncio coincidió además con el 25 aniversario de la compañía, que desde su nacimiento ha sido una clara palanca de modernización y dinamización del mercado asegurador español y ha contribuido a la sociedad con la generación de más de 5.200 empleos, una aportación fiscal superior a los 2.600 millones de euros y el abono de más de 7.600 millones en prestaciones a sus asegurados.

El compromiso de Línea Directa con sus grupos de interés y con el conjunto de la sociedad se vio reforzado en 2020 a raíz de la pandemia. Incrementó su plantilla en 360 personas; adoptó medidas de flexibilidad en el pago de las primas; contribuyó económicamente al primer seguro de vida colectivo para los sanitarios creado por el sector asegurador español; colaboró con centros de mayores y con fundaciones para impulsar la igualdad laboral de personas con discapacidad; ofreció a la Administración pública la colaboración de sus empleados en la atención sanitaria telefónica, así como su flota de vehículos de sustitución, y financió la adquisición de 17 robots de análisis de PCR para los principales hospitales públicos del país.

Superó los 3,2 millones de clientes, lo que supone un crecimiento del 1,6% respecto a 2019; facturó 899 millones de euros (+0,9%), y obtuvo un beneficio antes de impuestos de 180 millones (+25%).

EVO

El 'mejor banco digital' ronda ya los 900.000 clientes

- Pese a las dificultades del entorno, EVO firmó en 2020 un gran año, en el que además recibió dos reconocimientos importantes, ambos de la prestigiosa publicación internacional *The World Finance*: el premio al mejor banco digital y el premio a la mejor app financiera.
- El número de clientes creció un 48%, al pasar de 593.900 a 878.800; las nuevas formalizaciones de hipotecas se multiplicaron por 3,5 (de 112 a 395 millones de euros); el saldo hipotecario dentro de balance subió un 37%, hasta los 1.152 millones, y la mora se contuvo en el 1,35%.
- Entre las novedades del año destacan la eliminación de todas las comisiones y condiciones para ser cliente de la entidad, el lanzamiento de la primera hipoteca 100% digital y la puesta en marcha de una nueva generación de banca móvil que permite, entre otras cosas, la contratación *online* de todos los productos, la gestión automatizada de carteras de inversión y el análisis inteligente de la actividad financiera.

Red de Agentes

Más cerca del cliente y mayor supervisión

- La Red de Agentes intensificó su cercanía a los clientes para anticiparse a sus decisiones de inversión en un mercado muy condicionado por la crisis sanitaria, y atender sus necesidades financieras derivadas de la pandemia, siempre dentro del marco de riesgos del banco.
- Se puso el foco en los segmentos de mayor valor añadido de Banca Privada y Banca Personal, lo que permitió diversificar los ingresos y un crecimiento de dos dígitos (el 10%) en los procedentes de comisiones.
- La red reforzó su estructura de control con la creación de una nueva área de seguimiento y planificación, que desarrolla tareas de supervisión en primera línea, de acuerdo con las exigencias regulatorias, y aporta criterios cualitativos a la retribución de los agentes y del equipo comercial que les da soporte.

Red de Agentes

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	39.703	38.171	+4
Recursos Totales (en mill€)	9.529	8.505	+12,4
Recursos Típicos (en mill€)	2.510	2.433	+3,1
Inversión (en mill€)	1.713	1.625	+5,4

Banca Partnet

4.500 nuevos clientes y más oportunidades de negocio

- El modelo de negocio a distancia de Banca Partnet aprovechó las restricciones a la movilidad para acercarse más a los socios y sus empleados. La organización de actividades *online* y la concertación de citas mediante videoconferencia contribuyeron a marcar un hito en la captación de nuevos clientes: 4.556, un 31% más que en 2019.
- La mayor cercanía a los socios y a sus empleados facilitó también la detección de oportunidades de negocio, con el consiguiente incremento de un 18% del activo de este negocio, en el que destaca el comportamiento de las hipotecas (+17%) y de la inversión en personas jurídicas (+29%).
- El esfuerzo comercial, pese a las adversas circunstancias, se tradujo en un crecimiento del 11% en el margen bruto, que alcanzó los 65,1 millones de euros, con una mejora del 13% en el margen de intereses y del 6% en el de comisiones.

Banca a Distancia

Aumento espectacular de la captación y buenos resultados

- Para adaptarse a las circunstancias derivadas de la pandemia, Banca a Distancia reorganizó sus equipos y aplicó el teletrabajo, lo que le permitió atender un 4% más de llamadas, emitir un 7% más de contactos y gestionar un 23% más de correos de clientes que en 2019.
- Todo ello tuvo como consecuencia que la captación a distancia registrara un crecimiento espectacular durante el año (58%), a pesar de los inconvenientes derivados de la crisis sanitaria.
- La actividad comercial del *contact center* aumentó un 21%, siendo especialmente significativos sus resultados en renta variable y fondos de inversión, que prácticamente duplicaron los datos obtenidos en el ejercicio anterior.

Banca Partnet

	2020	2019	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	40.279	37.868	+6,4
Recursos Totales (en mill€)	5.795	5.978	-3,0
Recursos Típicos (en mill€)	4.164	4.391	-5,2
Inversión (en mill€)	3.190	2.686	+18,7

El índice global agregado de calidad percibida en España y Portugal, medido a través del Net Promoter Score (NPS), alcanzó en 2020 el 41,5% (un 6,7% más que el año anterior).

Calidad

Un esfuerzo excepcional en un año excepcional

El contexto económico del ejercicio 2020 fue más complejo de lo habitual. La pandemia tuvo un impacto global en todas las economías del mundo y a lo largo del ejercicio las distintas autoridades adoptaron medidas para paliar el efecto de la crisis sanitaria en la economía.

La excepcional situación vivida durante 2020 como consecuencia de la pandemia hizo que Bankinter centrara sus esfuerzos en estar al lado de los clientes para entender y dar una respuesta ágil a sus necesidades y ayudarles a afrontar los efectos de la crisis sanitaria en sus negocios, en su operativa habitual y en sus inversiones.

A tal fin, se potenciaron la comunicación y el contacto a través de todas las redes comerciales (que, presencialmente o teletrabajando, lograron mantener su nivel de servicio) y de la banca telefónica (que también se adaptó rápidamente a la nueva situación, con un significativo aumento del volumen de llamadas y de correos electrónicos gestionados).

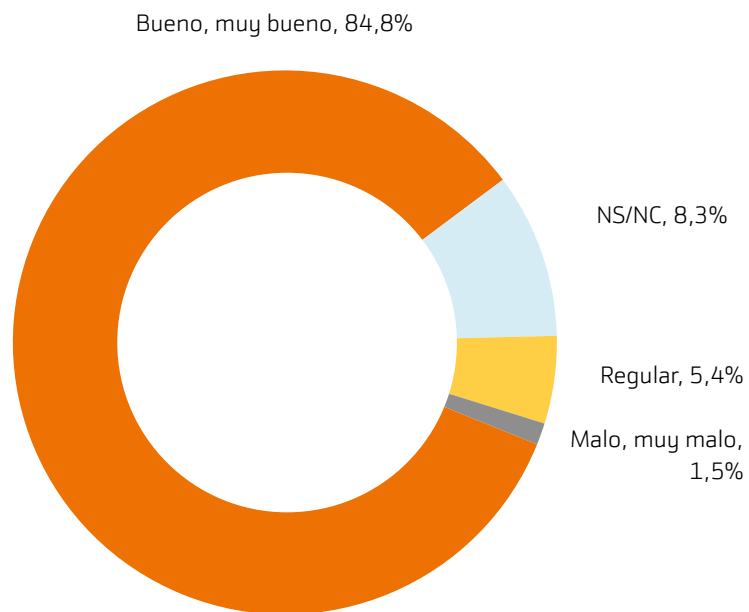
En banca digital cabe destacar la plena operatividad y el buen funcionamiento de todas las webs y apps, que permitieron hacer frente al incremento de las consultas y de la operativa. Se agilizaron y adaptaron procesos (firma digital, financiación...) y se implementaron numerosas medidas acordes con las demandas de los clientes (nuevos productos, flexibilización y mejora de las condiciones...).

En banca digital cabe destacar la plena operatividad y el buen funcionamiento de todas las webs y aplicaciones atendiendo al incremento de las consultas y operativa de cliente.

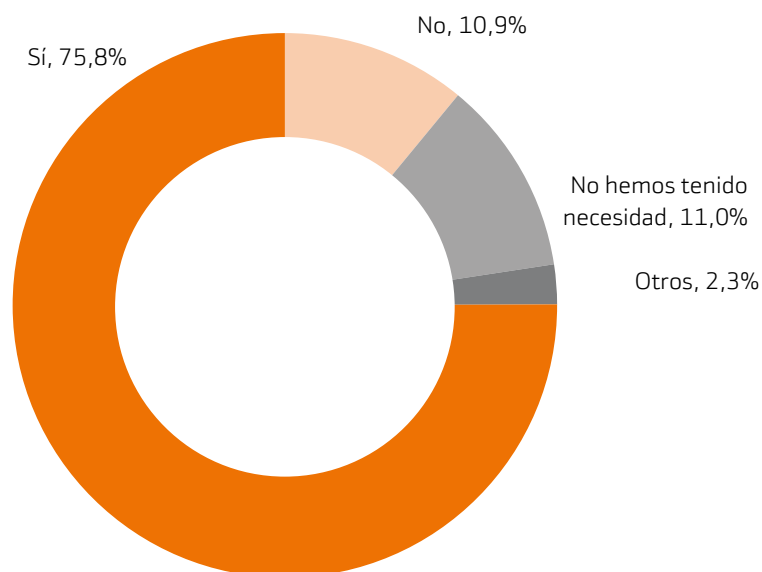
Todo ese esfuerzo se tradujo en un significativo crecimiento de la satisfacción de los clientes con el banco. El índice global agregado de calidad percibida en España y Portugal, medido a través del Net Promoter Score (NPS), alcanzó en 2020 el 41,5% (un 6,7% más que el año anterior). En España se situó en el 42,1% (+7,1%) y en Portugal, en el 34,4% (+20,7%).

El índice de recomendación (clientes que recomendarían el banco a otras personas) fue en España del 51,7% (+3,8%) y en Portugal del 47,3% (+6,5%), mientras que el porcentaje de clientes insatisfechos bajaba al 9,7% (-7,6%) y al 12,9% (-18,4%), respectivamente.

Los canales digitales (webs, apps) presentaron los mayores incrementos de satisfacción (+9,4% en España y +9,3% Portugal), aunque Banca Telefónica y la Red de Oficinas también obtuvieron niveles de recomendación muy altos.



El 84,8% de los clientes ha valorado como bueno o muy bueno el servicio ofrecido a través de los diferentes canales (Apps, Webs, Banca Telefónica).

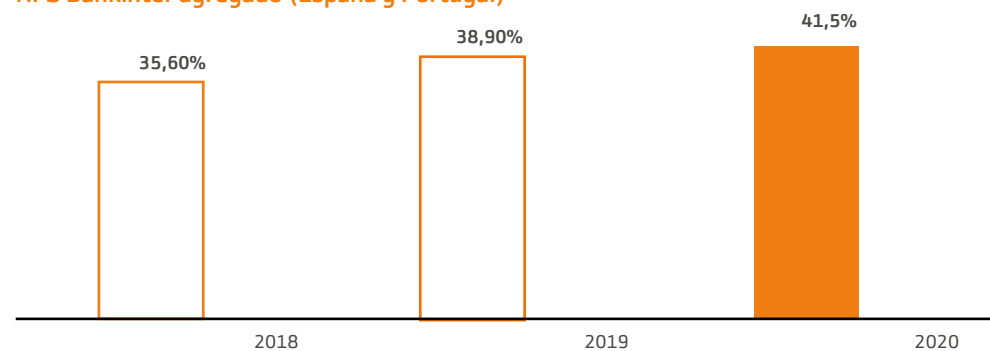


El 75,8% de los clientes ha percibido que Bankinter está a su disposición dando respuesta a sus consultas y necesidades durante la pandemia.

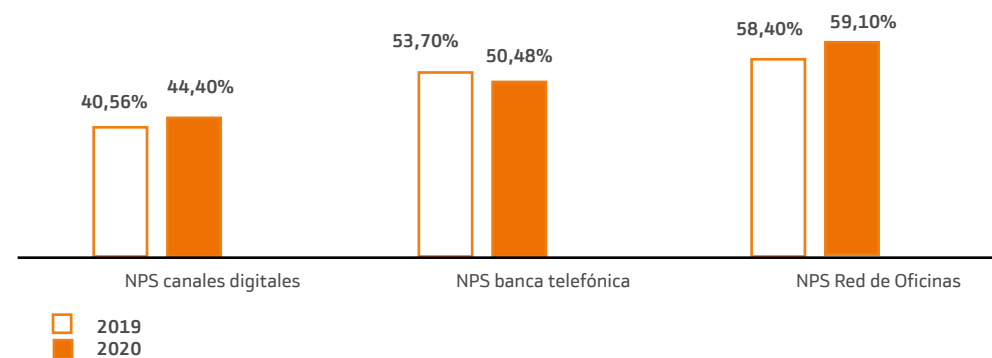
Se mantiene una evolución muy positiva en el nivel de satisfacción de los clientes.

Por canales de relación destaca en 2020 el nivel de satisfacción con los canales digitales (webs, apps) que incrementan la valoración de los clientes.

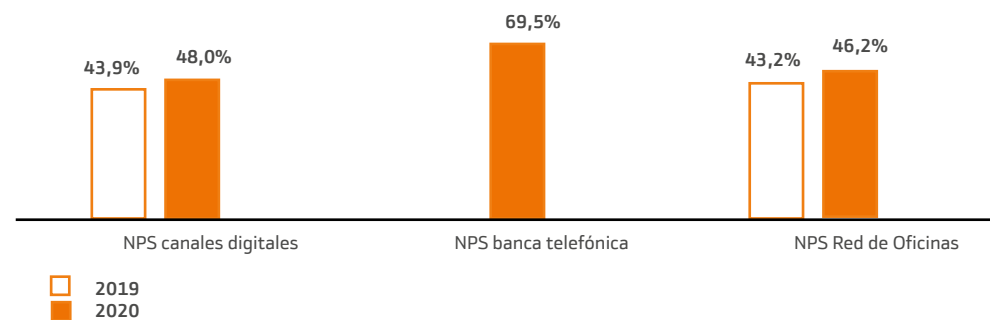
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



NPS por canales España



NPS por canales Portugal



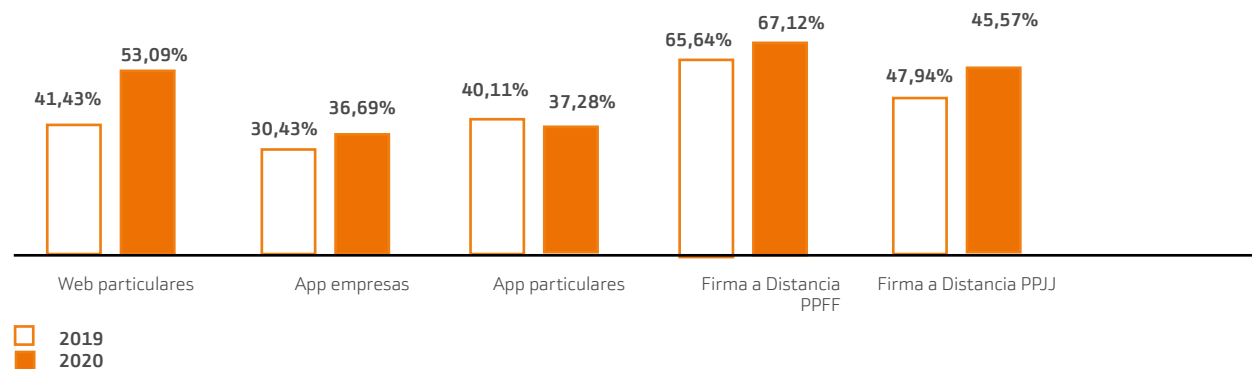
Banca Digital

En 2020 se midieron 22 procesos en las webs y apps del banco (un 37,5% más que hace un año), con el fin de obtener información que permitiera mejorar el diseño, las funcionalidades y la operativa de los distintos aplicativos. La valoración de los clientes que usan las plataformas y webs continuó su progresión hasta alcanzar un NPS agregado del 44,4% (+9,4%).

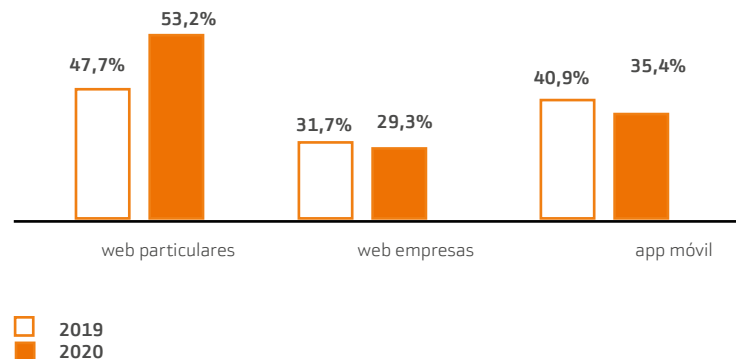
En España destacan el incremento de valoración de la web (+28,3%) y los altos niveles de recomendación del proceso de firma a distancia. Bankinter Portugal también presenta niveles altos de recomendación de sus clientes en la web de particulares (+11,5%) y banca móvil (+11%).

El área de transformación de procesos midió 72 de ellos en tiempo real para conocer y optimizar la experiencia de los empleados en el tratamiento de las operaciones. El grado de satisfacción neta (NSS) se situó en un excelente 71,2% (+20% respecto al año anterior).

NPS canales de digitales Bankinter España



NPS canales de de digitales Bankinter Portugal



Destaca el incremento de valoración de la web (+28,3%) y los altos niveles de recomendación del proceso de firma a distancia.

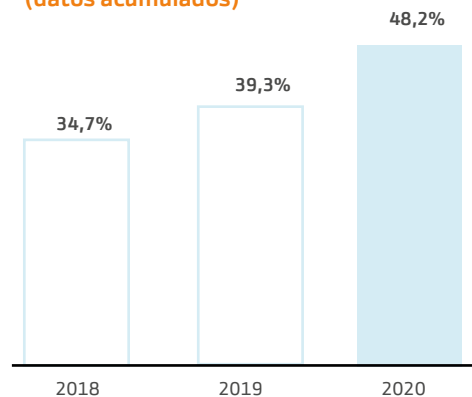
Calidad interna

Los servicios centrales del banco hicieron un despliegue encomiable durante 2020, a raíz de la declaración del estado de alarma, con objeto de dotar a la red de las herramientas necesarias para prestar el mejor servicio posible. Se adaptaron instalaciones; se redobló la información y apoyo a los responsables de asesorar a los clientes; se agilizaron y flexibilizaron los procesos relacionados con los préstamos ICO, y se dio el soporte tecnológico imprescindible para hacer realidad el teletrabajo.

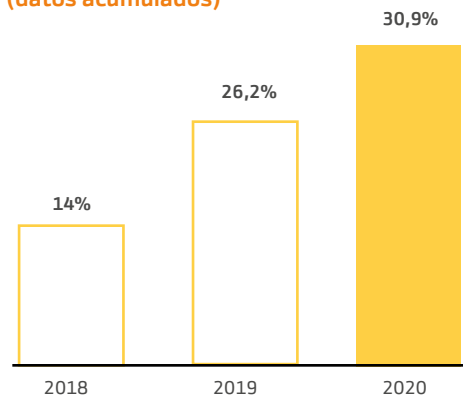
En 2020 se llevaron a cabo 109 mediciones de calidad interna, que aportaron miles de opiniones y sugerencias. Se desarrollaron 118 iniciativas centradas, especialmente, en los procesos y su digitalización, la información a clientes y empleados, el apoyo y asesoramiento a las redes comerciales, la mejora de productos y el desarrollo de otros nuevos, y el fomento de la comunicación, la atención y la formación del cliente interno.

Gracias a todo ello, el grado de satisfacción con los servicios centrales mantuvo una evolución muy positiva, aumentado un 23% en España sobre al año anterior. En Portugal subió al 30,9% (+18%), después de que se acometieran acciones principalmente en tres campos: la comunicación entre áreas, la cercanía con las personas y con las demás áreas, y la simplificación de procesos internos mediante la digitalización.

Calidad interna España
(datos acumulados)



Calidad interna Portugal
(datos acumulados)



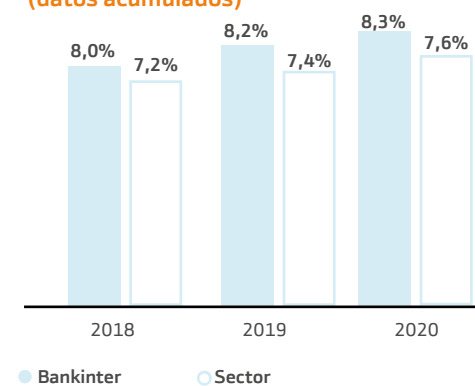
Comparación con la competencia

El estudio anual EQUOS RCB, que realiza una empresa independiente, evalúa la atención prestada por las principales entidades financieras mediante la técnica de *mystery shopping* (pseudocompras). Los resultados obtenidos por Bankinter en ese informe evolucionaron positivamente el año pasado una vez más, destacando el tiempo dedicado a clientes, el conocimiento de sus necesidades y la explicación de los productos. Por su parte, Bankinter Portugal conserva el liderazgo de forma consistente entre un total de 15 entidades y 6.962 oficinas bancarias analizadas. Su valoración es superior en más de 10 puntos a la media del mercado y destaca la mejora en atención global al cliente.

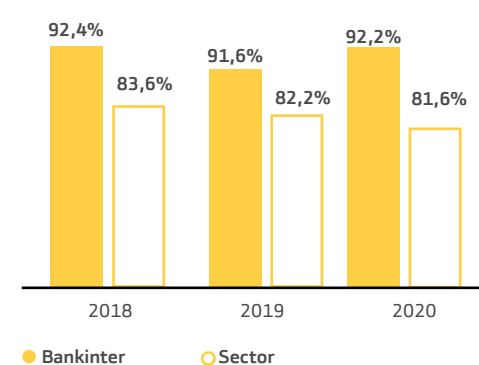
Objetivos

Para 2021 el área de Calidad se fija como retos: ampliar la medición de procesos en banca digital y operaciones, continuar digitalizando procesos internos, implantar un modelo de calidad predictiva en la red comercial, mejorar la información de gestión para todas las áreas del banco y prestar apoyo a los centros de negocio con bajos índices de NPS.

Calidad objetiva red comercial España
(datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal
(datos acumulados)



La comunicación comercial de Bankinter fue reconocida en 2020 con el Gran Premio a la Eficacia de la Asociación Española de Anunciantes.

Marketing

Mayor notoriedad y actividad digital

El área de Marketing, cuya misión es el diseño y lanzamiento de iniciativas conducentes a acelerar el crecimiento del banco a través de la captación, retención y fidelización de clientes, promovió en 2020 las multipremiadas campañas publicitarias 'Dinero' y 'Retratos' con el nuevo posicionamiento publicitario: 'El banco que ve el dinero como lo ves tú'.

Ambas campañas, puestas en circulación durante los meses de abril y septiembre, consiguieron superar los objetivos de notoriedad, consideración, preferencia de marca y captación, logrando incluso que su canción (que fue número uno en la aplicación musical Shazam y superó los tres millones de visualizaciones en Youtube) se convirtiera en un himno para muchas personas.

La comunicación comercial de Bankinter fue reconocida en 2020 con el Gran Premio a la Eficacia de la Asociación Española de Anunciantes (los Goya de la publicidad), con lo que el banco se incorporó al olimpo de las marcas que lo poseen. Las campañas también recibieron el Premio Ondas y, a escala internacional, el Gran Ojo, que reconoce a la mejor idea latina para el mundo.



Debido a las restricciones a la movilidad impuestas por las autoridades a partir de marzo del 2020, toda la actividad formativa y de eventos se trasladó al entorno digital, consiguiendo entre clientes y potenciales un notable éxito de asistencia. Más de 4.500 personas se conectaron a las sesiones de información sobre mercados realizadas con el equipo de Bankinter Gestión de Activos. La actividad de formación en Renta Variable permitió que más de 7.600 clientes y potenciales pudiesen acceder a la formación impartida a través de la web de Academia Bróker Bankinter.

En junio se lanzó al público CFO Fórum, la plataforma de formación e información para empresas de Bankinter, que es el primer lugar de encuentro específico para directores financieros y sus equipos. Cerca de 2.000 empresas se interesaron por los 16 webinar llevados a cabo a lo largo del año. La actividad de la plataforma cubrió temas inspiracionales, como la gestión de personas o las cualidades que tienen en común los directores financieros, así como asuntos más sectoriales y formativos, que en conjunto sumaron más de 2.400 visualizaciones.

Bankinter ha reaccionado ante una crisis nunca antes vivida con la rapidez que siempre le ha caracterizado en sus comunicaciones internas.



Comunicación Corporativa

Proactividad y cercanía en la Comunicación Corporativa

En situaciones de crisis, los empleados emergen como el principal grupo de interés. Solo una información transparente, fiable y continua puede crear cohesión y compromiso en la plantilla.

La comunicación interna es estratégica, al igual que lo es identificar los canales clave en cada momento para favorecer la difusión de los diferentes mensajes e innovar en formatos y herramientas. En Bankinter la Alta Dirección asumió la comunicación interna en primera persona durante la pandemia, informando a diario de la evolución de la situación, así como las prioridades del banco. La seguridad y salud de los empleados han estado en el foco, así como las medidas adoptadas para ayudar a clientes. Se creó para ello un microsite con todos los detalles y con apartados específicos de información de interés para empleados y clientes. La consejera delegada estuvo enviando a diario un mensaje a toda la plantilla con las novedades e indicadores internos de la crisis, tanto en formato email como en formato vídeo, mostrándose siempre cercana.

También se promovió la práctica del ejercicio físico a través de un desafío solidario en el que participaron más de 600 empleados aportando minutos de ejercicio que se tradujeron en dinero de ayuda a Cruz Roja Española.

Se creó un microsite en la Intranet que recogía los protocolos de seguridad y medidas adoptadas, así como los principales indicadores de evolución e impacto de la crisis. Semanalmente, la CEO se dirigía a los empleados durante el estado de alarma y semanas posteriores, a través de un vídeo que se difundía también externamente en redes sociales. Los propios empleados también lo compartieron desde sus perfiles por razón de su alto orgullo de pertenencia.

En definitiva, Bankinter ha reaccionado ante una crisis nunca antes vivida con la rapidez que siempre le ha caracterizado en sus comunicaciones internas.

Nueva Intranet

En octubre de 2019 lanzamos la nueva Intranet de Bankinter, el punto de acceso diario a Bankinter para todos los empleados, una herramienta de trabajo y un punto de información para estar actualizado de todo lo que nos afecta dentro y fuera del banco.

Los principales objetivos de este proyecto transversal han sido dos:

El primero, personalizar la Intranet todo lo posible y hacerla accesible, intuitiva y moderna desde el punto de vista tecnológico y de diseño.

El segundo, crear una nueva estructura de la información agrupando los contenidos por temáticas globales que faciliten la usabilidad y la búsqueda para cualquier empleado.

En definitiva, una Intranet centrada en el empleado y con la posibilidad de personalizar contenidos en función de la diversidad de perfiles que tenemos en el banco.

Comunicación Externa

Bankinter cuenta con un Departamento de Comunicación Externa cuya labor es dar respuesta a las peticiones de información de los medios de comunicación, difundir la actividad de Bankinter e identificar oportunidades para poner en valor la evolución del banco. Desde esta área se diseñan las diferentes estrategias, globales y específicas, encaminadas a difundir en los medios la misión, la visión y los valores de la compañía, así como sus principales resultados y actuaciones.

A lo largo de 2020, un año marcado por una gran complejidad debido a la pandemia, dicho departamento incrementó de forma significativa la difusión de noticias acerca de las medidas tomadas por Bankinter para ayudar a empresas y familias a superar el bache financiero causado por los efectos macroeconómicos del coronavirus, lo que permitió que todos sus públicos tuvieran conocimiento tanto de las propias medidas como de su marco de aplicación.

El área de Comunicación Externa realiza periódicamente, a través de la consultora independiente *Rebold*, un análisis cuantitativo y cualitativo de todas las noticias referidas a Bankinter aparecidas en los medios de comunicación, comparándolas con las de sus principales competidores. Según estos análisis, y debido a la mayor proactividad antes mencionada, el banco ha aumentado su notoriedad en 2020, situándose mes a mes entre la primera y la tercera posición de las entidades con mejor calificación mediática.

El banco ha aumentado su notoriedad en 2020, situándose mes a mes entre la primera y la tercera posición de las entidades con mejor calificación mediática.



Bankinter volvió a renovar en 2020 su liderazgo de positividad en Redes Sociales de la banca española gracias a su estrategia de contenidos de alta calidad.

Redes Sociales

Ayudando al negocio

En un ejercicio en el que la pandemia provocó una actividad atípica en los canales físicos, los medios digitales del banco adquirieron más importancia que nunca. En este punto, las Redes Sociales cumplieron con su cometido vital de comunicar, informar y ayudar a clientes y demás públicos de interés, que encontraron en estos canales un punto de contacto y comunicación actualizado y disponible en todo momento.

Así, los diferentes perfiles de Redes Sociales del banco (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) estuvieron ofreciendo información durante los peores meses del confinamiento, recuperando posteriormente su frenética actividad habitual. Mención aparte merece el canal de Youtube del banco, que alojó los cientos de vídeos informativos y de ayuda que ha elaborado la entidad durante este año. Dentro de los vídeos destacaron muy especialmente los exitosos anuncios de Bankinter en 2020, que acumularon millones de visitas y cientos de comentarios, en su mayoría positivos.

En el capítulo de comentarios en Redes Sociales, Bankinter volvió a renovar en 2020 su liderazgo de positividad de la banca española gracias a su estrategia de contenidos de alta calidad. Así, según la firma externa e independiente *Rebold*, las menciones favorables alcanzaron el 59,6%, porcentaje al que no llegó ningún otro banco español.

El Blog de Bankinter, otro año récord

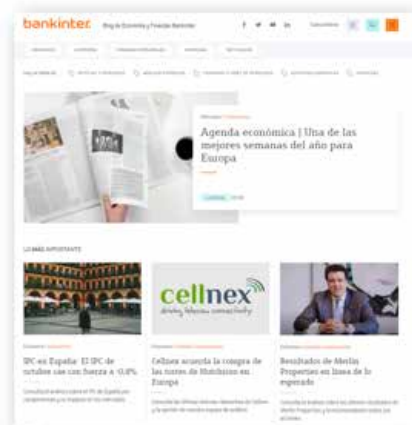
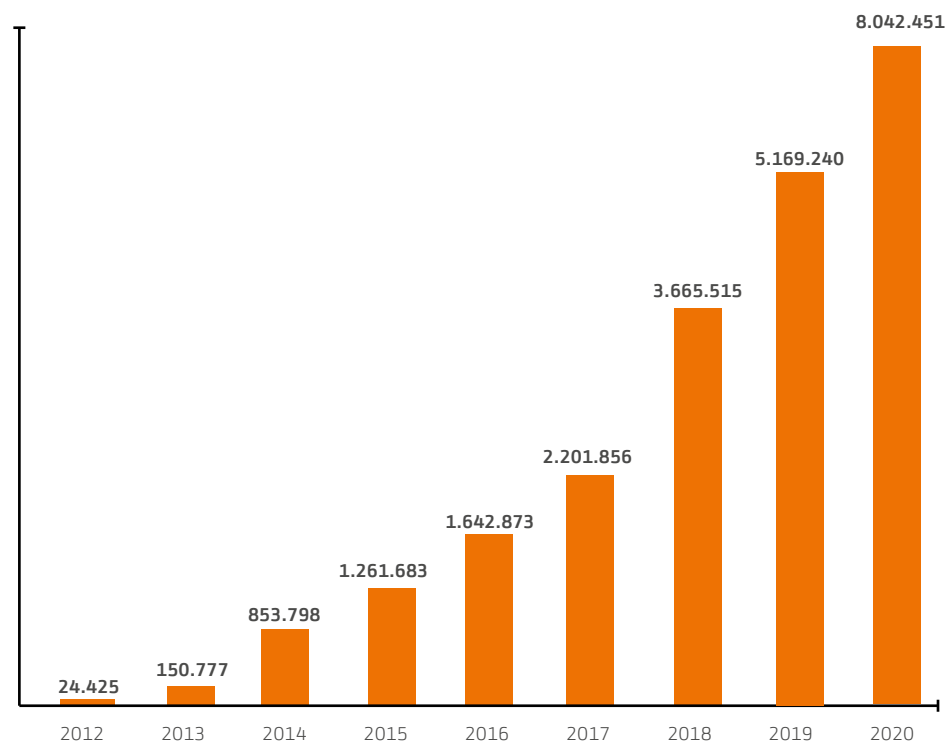
Capítulo aparte merece muy especialmente el Blog de Bankinter, cuyas cifras de audiencia también demuestran su enorme actividad y uso por parte de los clientes y público en general. Así, durante 2020, el portal de contenidos de la entidad volvió a firmar otro año récord al conseguir 8.042.451 visitas, lo que supuso un ascenso del 55% respecto a lo logrado el anterior ejercicio, según los datos de Google Analytics.

Con este ascenso, el Blog de Bankinter, que vivió un cambio de diseño en septiembre, completa un lustro dorado en el que su audiencia se ha multiplicado por seis veces, dejando clara su vocación hacia clientes y potenciales de poner a su disposición contenidos de ayuda e información financiera de calidad.

Igualmente, el Blog ha continuado siendo la piedra angular del banco en su estrategia de Comunicación Digital, convirtiéndose en 2020 en un espacio imprescindible para el conocimiento y difusión del contenido corporativo. Así, el Blog ha sido un difusor clave de los exitosos anuncios del banco y de las medidas de ayuda que la entidad puso en marcha para sus clientes particulares, de empresas, empleados y proveedores con motivo del COVID-19.

Adicionalmente, la estrategia de contenidos en Redes Sociales de Bankinter fue otro año más reconocida como la mejor de la banca española, según el VI Informe de Inversión Digital de FeelCapital, que destaca la gran cantidad de contenido que el banco comparte a través de su Blog.

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



Diseño más moderno + programación más potente

Versión 2020


El Departamento de Comunicación Digital/ Redes Sociales ha fortalecido durante 2020 sus alianzas estratégicas con departamentos clave del banco para optimizar la captura de negocio. Así, junto a Marketing Digital y CRM se han dado los primeros pasos para tejer toda una estrategia de contenidos para ofrecer valor tanto a lectores como a la propia entidad.

Se trata de un paso muy importante para el Blog en particular, y para las redes sociales en general, que estarían así escalando de categoría y pasando de ser una herramienta de Comunicación, a ser una herramienta de Comunicación y Negocio.

Riesgos



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



Desde el principio de la crisis sanitaria Bankinter se planteó como primera prioridad atender las necesidades financieras extraordinarias de los clientes y la entidad ha sido muy activa en la aplicación de las medidas de apoyo.

Gestión del riesgo

Preparados para un potencial impacto en la cartera de créditos

La irrupción en 2020 de un acontecimiento adverso sin precedentes, como fue la pandemia, obligó a tomar medidas extraordinarias. Tanto la crisis sanitaria como las decisiones adoptadas para afrontarla afectaron de forma muy importante al desarrollo normal de la actividad productiva, al consumo, a la economía en su conjunto y, como consecuencia de ello, a la gestión del riesgo de la actividad bancaria.

Con el objetivo de aliviar la situación de las familias vulnerables, así como para asegurar el flujo del crédito necesario para proteger a empresas y trabajadores autónomos, el Gobierno adoptó diferentes medidas. Se establecieron dos tipos de moratorias legislativas para los particulares y profesionales en situación de vulnerabilidad, que cubren tanto los préstamos con garantía hipotecaria como los que no la tienen. El elemento común fue la suspensión temporal de los compromisos de pago de los deudores sin coste alguno.

A estas iniciativas se sumó la puesta en marcha por parte de las entidades financieras de dos modalidades de moratorias no legislativas, con garantía hipotecaria y sin ella, dirigidas a clientes en una situación transitoria de falta de liquidez. Bankinter estableció un periodo de carencia con un aplazamiento de hasta cuatro meses en el pago de capital que según la situación de los clientes puede llegar a prorrogarse hasta un máximo de doce meses.

Adicionalmente, se aprobaron líneas de aval instrumentadas a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO) con el objetivo de garantizar la liquidez y las necesidades de circulante de autónomos, pymes y grandes empresas para mantener la actividad productiva y el empleo. Estas líneas han constituido un instrumento fundamental para evitar la destrucción de tejido productivo y apoyar las necesidades extraordinarias de financiación de los clientes. En el mes de noviembre el Gobierno aprobó extender el plazo de vencimiento de estos avales por un periodo adicional de tres años, no pudiendo

la operación avalada superar los ocho años desde su formalización, así como incrementar el plazo de carencia en 12 meses hasta un máximo de 24.

Con el mismo objetivo, el Gobierno portugués estableció medidas similares, tanto en forma de moratorias para personas físicas y empresas como a través de líneas de apoyo a la economía bajo la coordinación de las sociedades de garantía mutua.

Desde el principio de la crisis sanitaria Bankinter se planteó como primera prioridad atender las necesidades financieras extraordinarias de los clientes y la entidad

ha sido muy activa en la aplicación de las medidas de apoyo, junto con otras iniciativas que se mencionan en otros apartados de este Informe. Como resultado de todo ello, los saldos al cierre del ejercicio de los programas de moratorias y financiación fueron los siguientes:

Como puede observarse, al cierre del ejercicio el Grupo registró un valor en libros bruto de moratorias por 2.206 millones de euros y de 5.794 millones en financiación bajo esquemas de garantía pública. Estos saldos representan en su conjunto un 11,2% del riesgo computable.

Analizando la distribución de las ayudas por ramas de actividad, destaca el peso del sector del comercio al por mayor y por menor. Le sigue la industria manufacturera, por la gran dimensión de este agregado sectorial. En términos relativos, también destacan la hostelería y las actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento.

El despliegue de estas medidas ha tenido un efecto claramente positivo en la contención de los efectos económicos de la pandemia. Prueba de ello es que el volumen de exposición con saldos impagados se encuentra en mínimos de los últimos años,

al haberse reducido en diciembre de 2020 en un 39% con respecto al cierre de 2019. Por lo tanto, los potenciales deterioros en la cartera de crédito se terminarán manifestando con cierto retraso y en función de la caída acumulada de actividad. Bankinter se está preparando activamente para gestionar los momentos más adversos que previsiblemente se producirán a lo largo de 2021.

Moratorias legislativas y no legislativas

	Valor en libros bruto, miles €			Distrib.por fases			
	Número de deudores	Total	Moratorias legislativas	Moratorias no expiradas	1	2	3
Hogares		1.704.780	817.968	1.131.603	95,2%	4,4%	0,4%
Garantizados por inmuebles residenciales		1.537.036	768.816	1.101.205			
Sociedades no financieras		484.328	484.232	461.664	87,6%	11,4%	1,0%
Pequeñas y medianas empresas		386.960	386.863	368.239			
Garantizados por inmuebles comerciales		152.547	152.547	149.948			
Total préstamos y anticipos	20.162	2.206.491	1.319.582	1.610.340	93,0%	6,4%	

Préstamos y anticipos originados bajo esquemas de garantía pública en el contexto de la crisis COVID-19

	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €		1	2	3
Hogares			62.447	99,9%	0,0%	0,1%
Sociedades no financieras			5.707.242	97,8%	2,0%	0,2%
Total préstamos y anticipos	30.664		5.794.119	97,9%	1,9%	0,2%

Perfil de riesgo prudente

En medio de estas circunstancias extraordinarias, el Grupo mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos. 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, documento de gobierno interno en el cual se definen:

- La tipología y niveles de los distintos riesgos que el Grupo considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio.
- Un conjunto de métricas e indicadores clave para el seguimiento y gestión de los riesgos. Cubren dimensiones de niveles y coste del riesgo, rentabilidad, liquidez y capital, entre otras variables. Para cada métrica se establece una tolerancia y un límite, que en caso de alcanzarse activan medidas correctoras.

Así, en el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que rigen 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 que el Grupo asume 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 asegurando 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 de 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, tales 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 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.

Un año más, el riesgo crediticio de Bankinter evolucionó dentro de su senda habitual de moderación.

Riesgo de crédito

Morosidad contenida, provisiones en aumento

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 contexto de la crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia, Bankinter ha trabajado intensamente para

poner a disposición de los clientes soluciones crediticias que alivien su situación financiera. Así, un año más, el riesgo crediticio de Bankinter evolucionó dentro de su senda habitual de moderación. Los préstamos y anticipos a los clientes a coste amortizado crecieron un 6,7% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma) aumentó un 6,3%.

Calidad de activos - Riesgo de crédito

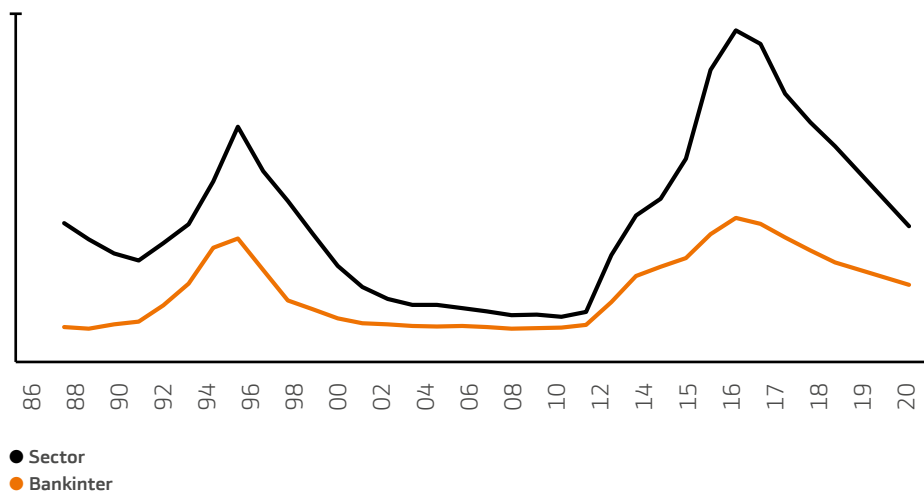
Miles de euros	31-12-2020	31-12-2019	Variación	%Variación
Riesgo computable	71.243.941	67.008.172	4.235.769	6,3%
Fase 1 (Riesgo normal)	67.933.648	63.714.204	4.219.444	6,6%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	1.625.086	1.612.378	12.708	0,8%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	1.685.207	1.681.590	3.617	0,2%
Provisiones por riesgo de crédito	1.020.270	814.329	205.941	25,3%
Fase 1 (Riesgo Normal)	212.511	155.267	57.244	36,9%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	69.430	70.563	-1.133	-1,6%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	738.329	588.499	149.830	25,5%
Índice de morosidad (%)	2,37%	2,51%	-0,14%	-5,7%
Índice de cobertura de la morosidad (%)	60,54%	48,43%	12,12%	25,0%
Activos adjudicados	227.145	290.710	(63.564)	-21,9%
Provisión por adjudicados	110.241	129.231	-18.990	-14,7%
Cobertura adjudicados (%)	48,53%	44,45%	4,08%	9,2%

El riesgo en vigilancia especial y el riesgo dudoso se mantuvieron contenidos (+0,8% y +0,2%, respectivamente), mientras el índice de morosidad descendió hasta el 2,37%, lo cual supone una reducción en el ejercicio del 5,7%. El índice de morosidad es un 53% de la media del sector (4,51% según datos del Banco de España de diciembre de 2020).

Las provisiones por riesgo de crédito se incrementaron un 25,3% en previsión de los efectos futuros de la pandemia.

Al cierre de diciembre de 2020 la cartera de activos adjudicados era de 227 millones de euros, un 0,3% del riesgo crediticio total, tras bajar un 21,9% en el ejercicio.

Evolución del Índice de morosidad (%) - España



● Sector
● Bankinter

Fuente: Banco de España diciembre 2020 para el dato del sector.

Distribución de la cartera

Los rasgos más importantes de la cartera por segmentos internos de negocio (riesgo computable) son los siguientes:

Personas físicas. En 2020 el crédito a personas físicas creció un 1,6%. Banca Privada fue el segmento más dinámico, mientras la financiación a particulares y el crédito al consumo se contrajeron ligeramente por el efecto de la crisis sanitaria. La paralización temporal de la actividad hipotecaria afectó al segmento de particulares, y la reducción de la demanda y del apetito al riesgo tuvo también un impacto negativo sobre el crédito al consumo. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 29.788 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,2%.

La cartera hipotecaria de vivienda de personas físicas tenía un loan to value (proporción del préstamo respecto al valor del activo hipotecado) del 57% a cierre de 2020 y un 87% de los préstamos contaba con la garantía de la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de esta cartera era del 1,9%. El esfuerzo medio (la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantuvo en niveles muy bajos (el 23%).

La actividad de crédito al consumo, que se canaliza en España a través de Bankinter Consumer Finance y en Irlanda a través de Avantcard, registró una reducción del 1,2% en el ejercicio hasta los 2.621 millones de

euros, y representó un 3,68% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad se mantienen controlados y acordes con lo que es característico en este tipo de negocio.

Banca Corporativa. En todos los segmentos de personas jurídicas se produjo un importante incremento del crédito como consecuencia de las medidas de apoyo a las empresas aprobadas para mitigar los efectos de la crisis sanitaria. Así, el riesgo crediticio en el segmento de Banca Corporativa creció un 9,2%, hasta alcanzar los 17.284 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,65%. Bankinter sigue manteniendo 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. El segmento comercial de pequeñas y medianas empresas creció en el ejercicio un 11,62% y la cartera se elevó hasta los 14.734 millones de euros, con un índice de morosidad del 5,1%. 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. La cartera crediticia de Portugal aporta al balance un riesgo de 6.995 millones de euros, con un crecimiento durante el ejercicio del 7,2% y un índice de morosidad del 2,41%.

Modelos para medir el riesgo

Bankinter utiliza modelos internos como herramienta de respaldo 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, facilitando la gestión activa del perfil de riesgo de las carteras.

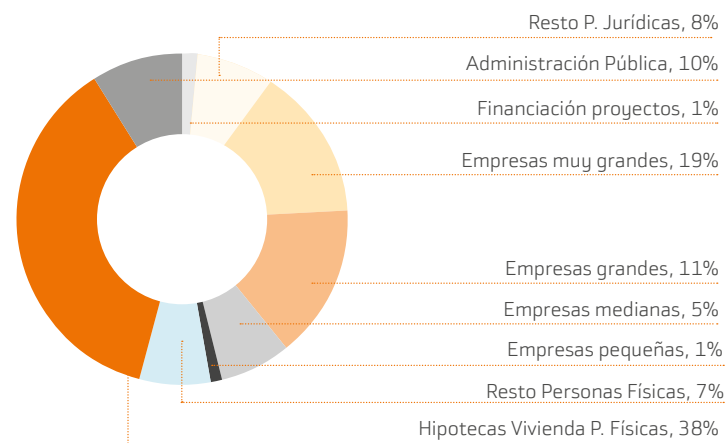
Los modelos de calificación interna o *rating* proporcionan clases homogéneas de solvencia que agrupan clientes/operaciones con equiparable probabilidad de incumplimiento. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas e inesperadas previsibles. Estas métricas son básicas en 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 la aprobación de los modelos en Bankinter. Asimismo, la Comisión de Riesgos recibe información periódica sobre su estado y seguimiento.

La distribución de exposición por segmentos o categorías internas (EAD, por sus siglas en inglés) se muestra a continuación. El 79% de la exposición con la Administración Pública se corresponde con operaciones cubiertas con aval del ICO bajo líneas ICO-COVID y análogas.

Adicionalmente, la entidad está avanzando en la aplicación de modelos de analítica avanzada a distintos procesos de gestión del riesgo de crédito, como el seguimiento, la anticipación y el recobro.

Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas



Durante 2020, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del *gap* comercial.

Riesgos estructurales y de mercado

Suministro abundante de liquidez

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado, el ejercicio de 2020 se caracterizó, al igual que el anterior, por la baja inflación en las principales economías y por la actuación de los bancos centrales, que suministraron abundante 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.

Riesgo estructural de tipo de interés. Se define como la exposición de la entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global. Bankinter gestiona de forma activa este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

A través de medidas dinámicas de simulación se analiza mensualmente la exposición del margen financiero ante distintos escenarios de variación de los tipos de interés. Igualmente, y con una visión de más largo

plazo, se analiza la sensibilidad que los movimientos de los tipos de interés tendrían en el valor económico de la entidad.

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 $+14,2\%/-3,2\%$ para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante un movimiento paralelo de ± 100 puntos básicos se situaba al cierre de 2020 en $+11,1\%/-5,8\%$ 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 suelo (floor) en el euríbor.

Riesgo estructural de liquidez. Este riesgo se asocia a la capacidad de la entidad para atender las obligaciones de pago adquiridas y financiar su actividad inversora. 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.

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. Bankinter incorpora dentro de su gestión de liquidez el seguimiento de los índices regulatorios, tanto de corto plazo (ratio de cobertura de liquidez, o LCR, por sus siglas en inglés), como de largo plazo (ratio de financiación estable neto, o NSFR, en inglés).

Durante 2020, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del *gap* comercial (la diferencia entre inversión y recursos de clientes). Por primera vez en la historia reciente, la cifra de recursos se situó por encima de la inversión crediticia. Los fondos de clientes experimentaron un fuerte crecimiento, cubriendo sobradamente las necesidades de liquidez generadas por el crecimiento de la inversión crediticia.

Esta mejora provocó un incremento significativo de los activos líquidos disponibles, lo que permitió mantener unos niveles de LCR holgadamente superiores tanto al umbral regulatorio como a los límites internos fijados en el Marco de Apetito a Riesgo de la entidad. A finales de 2020, la ratio de LCR se situó en el 198,1%, frente al 153,7% registrado a cierre de 2019, con una media anual de alrededor del 177%.

Por su parte, la ratio de liquidez NSFR, que mide la proporción de activos a largo plazo que están cubiertos con financiación estable, cerró el ejercicio en el 133,0%, por encima del 123,4% registrado un año antes. La estructura de financiación de la entidad, con un peso significativo y creciente de los depósitos de la clientela, y una financiación mayorista centrada en el medio/largo plazo, facilitó una mejora constante de este indicador.

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

Riesgo de mercado. Es 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. Para medirlo, Bankinter usa la metodología de Valor en Riesgo (VaR) histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

VaR 2020 trading

millones de euros	Último
VaR tipo de interés	1,23
VaR renta variable	0,85
VaR tipo de cambio	0,11
VaR tipo de volatilidad	0,82
Total VaR	2,09

El VaR 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 el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de trading al cierre de 2020.

Por otro lado, mensualmente se realiza 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 al cierre del ejercicio era de 3,30 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter in Luxembourg. Con la misma metodología, para 2020 se estimó un VaR de 0,93 millones de euros.

Riesgo operativo

Las mejores prácticas de gestión

El riesgo operativo está vinculado a 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 operativo 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

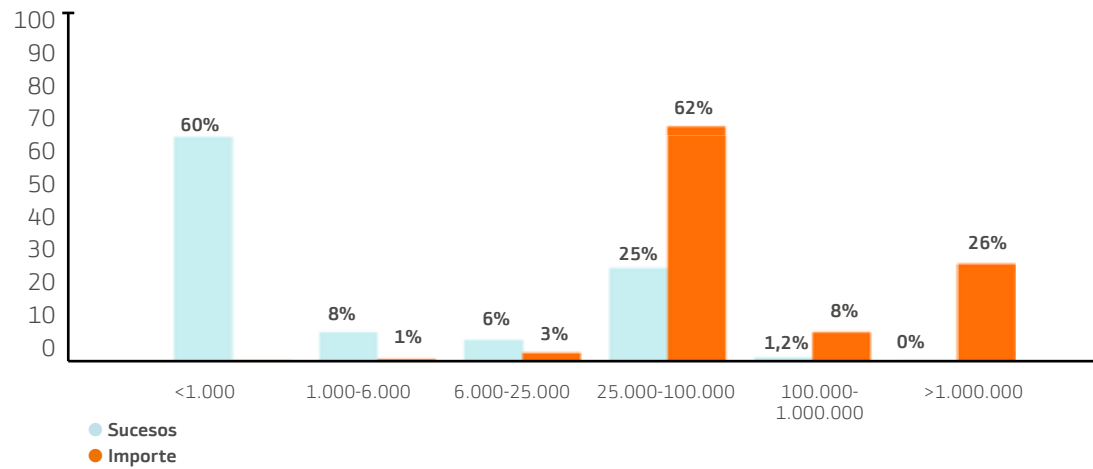
una auditoría anual. Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo Operacional (foro de entidades financieras para el intercambio de experiencias en la gestión de riesgos operacionales) Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

En lo relativo a los eventos de pérdidas del ejercicio, el perfil del riesgo operativo de Bankinter queda reflejado en los gráficos de la página siguiente.

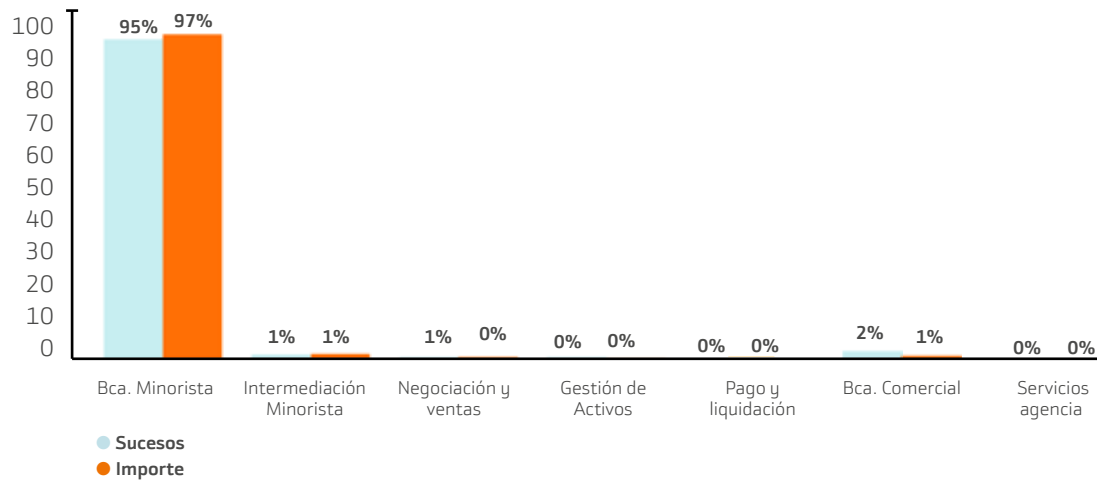
*Puede encontrarse amplia información sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.



Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio

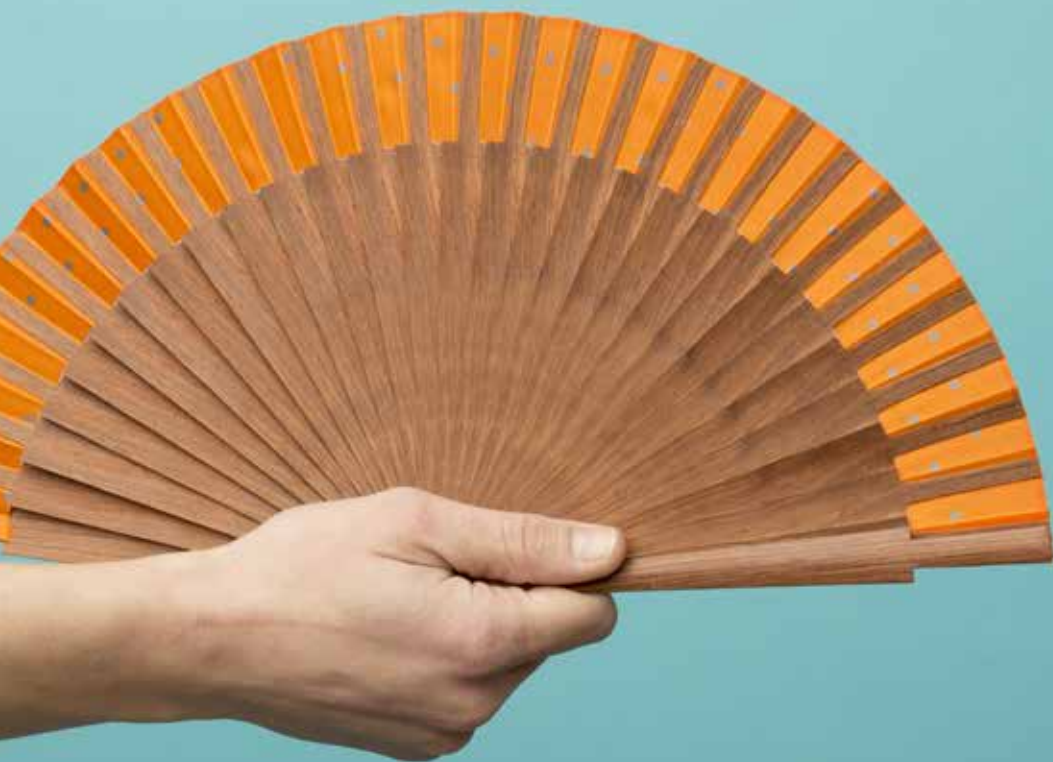


El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente.



0 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 los empleados tienen la responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad, guiados por diversos manuales de conducta y ética profesional.



Riesgo reputacional

Responsabilidad de todos los empleados

El riesgo reputacional se genera cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no son satisfechas, lo cual puede terminar afectando negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

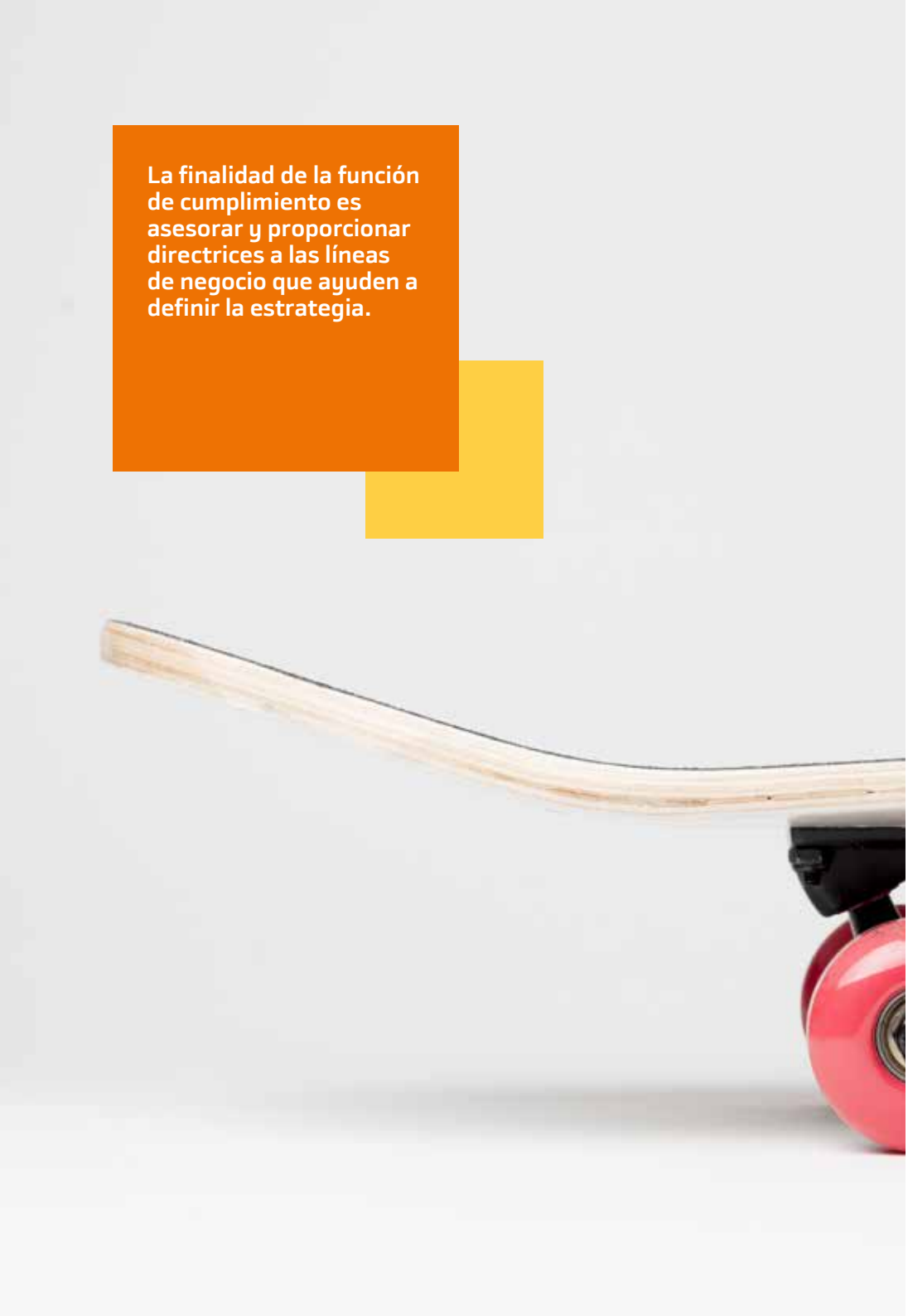
Para gestionar este tipo de riesgos, hay que entender su naturaleza única. Tiene la singularidad de que depende de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, e incluso derivar de otros riesgos.

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.

A lo largo de 2020 en la entidad se realizaron avances en el modelo de gestión. Se actualizó el mapa de grupos de interés, así como el repertorio de eventos de riesgo reputacional y se desarrolló un indicador global de exposición al riesgo reputacional.

La clave para gestionar estos riesgos reside en su prevención, identificación y control de manera proactiva, a fin de reducir la probabilidad de que ocurran 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, con una estrategia de 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 e informe 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.



La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia.

Cumplimiento normativo

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. Durante 2020, el responsable de la dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo actuó bajo la dependencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter, y estaba 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 Riegos, y con Asesoría Jurídica en todos aquellos ámbitos de competencias de éstas

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.** Es el encargado de la aprobación de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo 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.

Con fecha 16 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de Bankinter, a través de su Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, fue informado de la decisión de crear, dentro de la organización del banco, una nueva Dirección de Control y Cumplimiento que integra las áreas encargadas de las siguientes segundas líneas de control en la entidad: i) Área de Control de Riesgos, ii) Área de Control Financiero, iii) Área de control de operaciones de la Red, y iv) Áreas de Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales.

Dicha decisión tiene como objetivos homogeneizar los sistemas de información de todas estas áreas de control de segundo nivel, contar con un mapa de riesgos único, garantizar un mayor y mejor control, asegurando una mayor interacción con las áreas, lo que se traducirá, todo ello, en una mayor eficiencia y optimización de recursos dotando a esta segunda línea de control de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones en línea con las mejores prácticas en este ámbito, y se ha hecho efectiva a partir del 1 de enero de 2021.

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 2020 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.** En el ejercicio 2020 se ha continuado con 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 corresponsabilidad bancaria, así como los asociados a la diligencia debida y a la operativa de clientes.

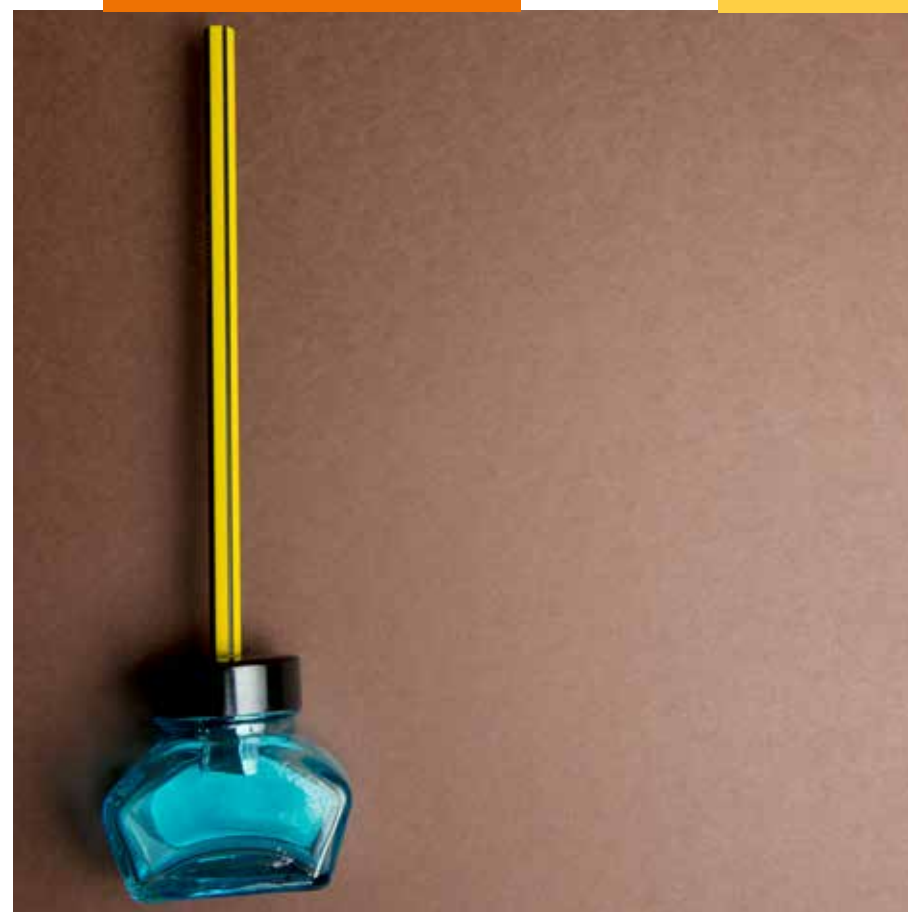
El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Dirección de Control y Cumplimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo. Su objetivo es garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes derivados del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de todos los requerimientos normativos en esta materia.

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 esta materia. En línea con este objetivo, durante 2020 Bankinter y sus filiales han continuado desarrollando las medidas de control necesarias para cumplir con la normativa reguladora, se ha implantado un mapa de riesgos de BC/FT y se ha definido el Marco de Apetito al Riesgo de BC/FT alineado con el Marco del Banco, así mismo ha desarrollado las herramientas informáticas destinadas a esta función.

El estado de situación actual motivado por el COVID ha provocado la aprobación y publicación de informes y guías para identificar los riesgos y cambios en los comportamientos de los clientes y de la actividad delictiva relacionada con el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (como la falsificación de productos relacionados con farmacia y medicina, ciberdelincuencia, fraudes de inversión...) como resultado de la pandemia, además de valorar su impacto en la lucha contra los delitos de BC/FT y las medidas implementadas. En este sentido se ha revisado la actividad de control de segunda línea de algunos procesos.

Cabe destacar, desde 2019, la consolidación de la Dirección de Cumplimiento Normativo, en el Grupo Bankinter, debido a la implementación de una metodología y cultura de cumplimiento común a todas las entidades que conforman el Grupo tanto en materia de Cumplimiento Normativo, gestión del riesgo regulatorio, Gobierno de Productos y la Prevención del Blanqueo de Capitales.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Dirección de Control y Cumplimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo.



Perspectivas

En 2021 el paquete legislativo de Finanzas sostenibles será el mayor foco de atención, esperándose vean la luz los desarrollos normativos de nivel 2. El Grupo Bankinter apuesta y apoya este paquete legislativo que fortalecerá la resiliencia de Europa.

Asimismo, veremos la flexibilidad en algunos aspectos de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, derivada de su modificación a raíz del Quick Fix propiciado por la pandemia del COVID-19.

El cese del LIBOR a finales de 2021 requerirá asimismo una atención especial. Igualmente, en este año concluirá la adaptación de la entidad a la regulación de publicidad de los servicios y productos bancarios. Además, será necesario impulsar la adaptación de la entidad 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 relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Asimismo, se impulsará la gestión de control coordinada de las Segundas Líneas de Defensa y se completará el diseño de un modelo definitivo que permita integrar un proceso de actualización de diligencias sobre los clientes de todos los niveles de riesgo, según los plazos establecidos para ello.

Otras exigencias regulatorias previstas para 2021 son las Directrices de ESMA sobre los requerimientos de la función de cumplimiento normativo bajo MiFID II, como unidad crucial para la identificación, la evaluación, la supervisión y el reporte del riesgo de cumplimiento de las entidades. Con MiFID II la función se refuerza dado que de este modo se reduce en su riesgo de cumplimiento además de facilitar a las autoridades competentes el ejercicio de sus poderes de un modo efectivo. El claro establecimiento de las atribuciones de control y de análisis y asesoramiento, los requerimientos de estructura organizativa, junto con las competencias, conocimiento habilidades y autoridad refuerzan la posición de esta función en las entidades.

Finalmente será de importante calado la inclusión del riesgo de Blanqueo de Capitales por parte de la EBA en las directrices SREP a finales de 2021 que ya adelantó con las expectativas dirigidas a finales de 2020 a los supervisores prudenciales donde les insta al uso de indicadores clave de seguimiento obtenidos de la información reportada por las entidades por motivos prudenciales, la revisión y atención a los posibles indicadores de vulnerabilidades en materia de prevención de blanqueo motivada por deficiencias o riesgos operacionales, de crédito, de financiación o liquidez.



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.



Seguridad de la Información

Tecnología avanzada ante una amenaza creciente

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. En ese sentido, en 2020 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2022. 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 a los proveedores.

Por otro lado, durante este año 2020 Bankinter ha tomado la decisión de que el área de Seguridad de la Información pase a reportar al Comité de Dirección, dando así valor e importancia a estos asuntos que tanto daño están ocasionando en la sociedad digital actual.

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.

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.

Nuevo sistema para 2021

Uno de los objetivos más importantes para 2021 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá cinco beneficios: mejora de la experiencia (el cliente no tendrá que firmar por muchas operativas), mayor seguridad por la creación de la pieza de know your customer (conocemos sus hábitos), imagen de innovación desde ciberseguridad (pioneros en un sistema completo), cumplimiento normativo (directiva PSD2) y ahorro de costes (reducción de envíos de SMS y otros procesos).

Innovación



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020

La crisis sanitaria actuó como un acelerador para la digitalización del banco, igual que ocurrió en el conjunto de la sociedad, y ayudó a completar el nuevo marco de relación con los clientes.

Banca Digital

La pandemia dio otro empujón a la digitalización de la entidad

El desempeño de Bankinter en banca digital estuvo muy marcado durante 2020 por la crisis sanitaria y, en particular, por la declaración del estado de alarma, que obligó a proporcionar las herramientas necesarias para que todos los empleados de la entidad pudieran trabajar desde casa, prácticamente de un día para otro.

Lo mismo cabe decir de los niveles de uso de los canales a distancia por parte de los clientes, que se dispararon a raíz de las restricciones a la movilidad impuestas por las autoridades españolas a partir de marzo para frenar la expansión del coronavirus.

Uno de los grandes retos del año fue la tramitación en poco más de dos meses de los préstamos ICO/CESCE destinados a paliar los efectos económicos de la pandemia, por un volumen equivalente al que en condiciones normales se gestiona durante todo un año. Hubo que reorganizar equipos e impartir formación específica en tiempo récord, aunque el factor clave del éxito fue la entrega de los profesionales de la entidad.

Aceleración

La crisis sanitaria actuó como un acelerador para la digitalización del banco, igual que ocurrió en el conjunto de la sociedad, y ayudó a completar el nuevo marco de relación con los clientes, caracterizado cada vez más por el autoservicio y por la liberación de recursos destinados básicamente al asesoramiento, ya sea presencial o a distancia.

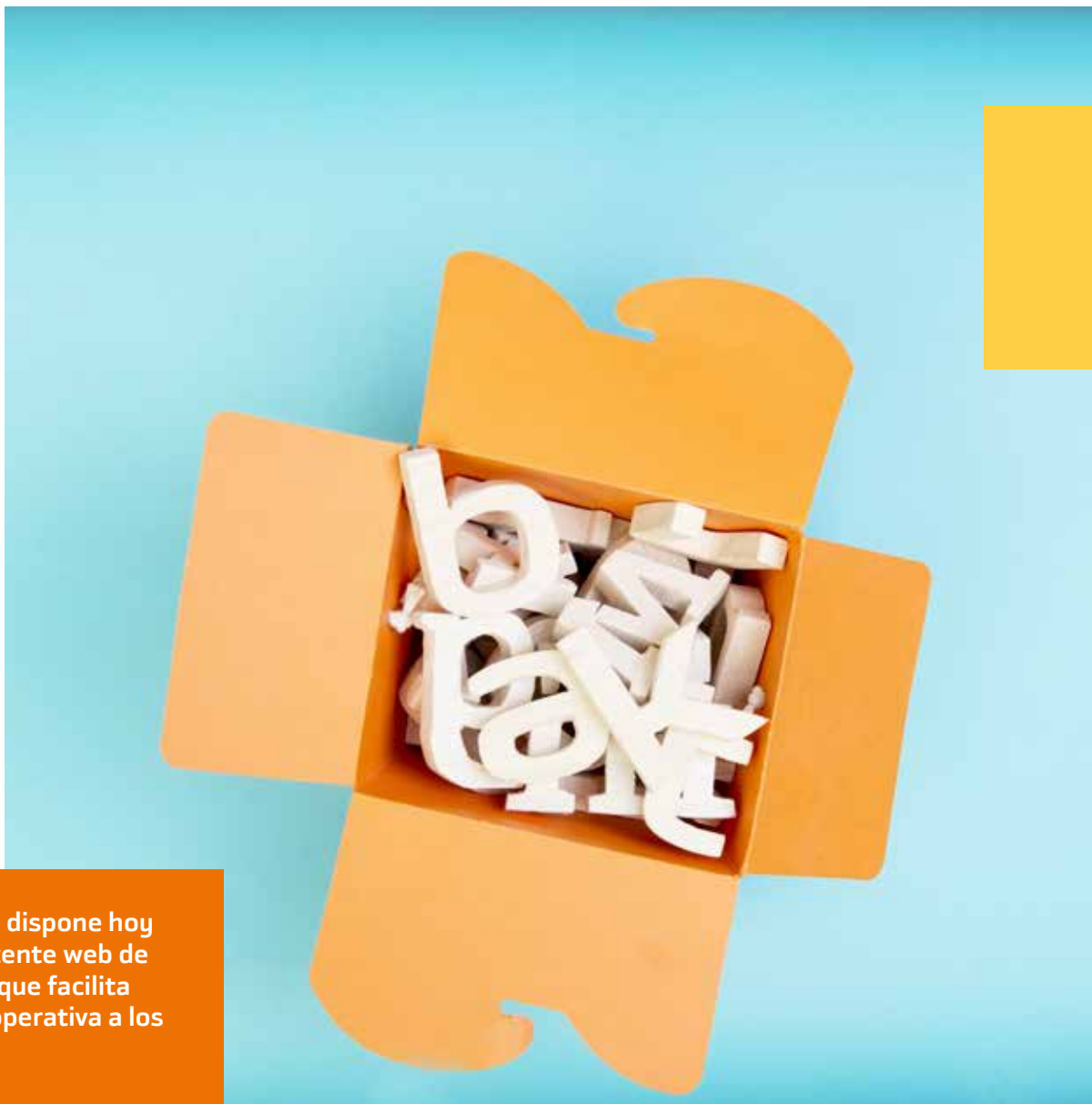
La inaplazable necesidad de hacer frente a las exigencias derivadas del coronavirus afectó, como no podía ser de otra forma, a los objetivos que Bankinter se había fijado en banca digital para 2020 antes de que el COVID hiciera acto de presencia. Pero el banco fue capaz de alcanzarlos igualmente y sin retrasos significativos.

Gracias a ello, la entidad dispone hoy, entre otras cosas, de una potente web de empresas, que facilita mucho la operativa con los clientes. Se ha profundizado en la digitalización de los procesos comerciales y se ha empezado a implantar una nueva arquitectura de seguridad adaptativa, más cómoda y con mayores garantías.

Para apoyar la gestión del departamento de riesgos, Bankinter acometió el año pasado un rediseño de los procesos de sanción, en especial, de los manuales y, en el ámbito de cumplimiento normativo, dio nuevos pasos hacia la optimización y digitalización de la actualización de las diligencias que tienen por objeto la prevención del blanqueo de capitales.

Todo eso permitió mejorar la eficiencia de los procesos y la percepción de la entidad, aunque todavía queda camino por andar en materia de robotización de la actividad operativa, perfilado de clientes o asesoramiento digital, entre otros aspectos.

La entidad dispone hoy de una potente web de empresas que facilita mucho la operativa a los clientes.



La Fundación Innovación Bankinter

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 cuyo objetivo es promover el desarrollo del ecosistema emprendedor a través de diversas líneas de acción, tanto de inversión como de apoyo a dicho ecosistema.
- **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 21 expertos en innovación a nivel mundial procedentes del tejido empresarial, del sector público y del sector académico.

fundación
innovación
bankinter.

Patronato de la Fundación Bankinter

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

Future Trends Forum

El Future Trends Forum (FTF) es el único *think tank* multidisciplinar e internacional centrado en innovación. Formado por 664 expertos, el FTF detecta y anticipa las tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los futuros modelos de negocio. Ha sido reconocido por noveno 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 GoTo Think tank Index', de la Universidad de Pensilvania.

De entre las incorporaciones de 2020 destacan los siguientes expertos: Mark Post, CSO en Mosa Meat, Renée A. Vassilos, Economista Agrícola, Ethan Zuckerman, Director del Instituto de Infraestructura Pública Digital en la Universidad de Massachusetts Amherst y Tricia Wang, Co fundadora de Sudden Compass.

Durante 2020, el equipo del FTF ha demostrado una asombrosa flexibilidad y velocidad para diseñar y ofrecer una nueva experiencia FTF en formato virtual debido a la pandemia. Los resultados del primer FTF en este nuevo formato fueron muy positivos con una calidad percibida de 4.4 / 5 por parte de los expertos. 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:

Comida del Futuro

¿Cómo nos alimentaremos en unos años, cuando seamos 10 mil millones de habitantes?, ¿habrá en la alimentación un cambio tan radical como los que estamos viendo en las comunicaciones, la forma de trabajar o la de relacionarnos?

¿Consumiremos huevos sin gallinas, leche sin vacas, tomates sin huerta?

En esta tendencia los expertos del Future Trends Forum dan respuesta a estas preguntas, desde cómo lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU hasta qué papel juega la epigenética en la alimentación, pasando por las innovaciones más interesantes de Foodtech, como la agricultura celular y el necesario liderazgo en el sector

<https://www.fundacionbankinter.org/ftf/tendencias/futuro-comida>

Confianza y Sociedad Digital

En la nueva era digital, se está produciendo una erosión de la confianza en todos los ámbitos de la empresa y la sociedad. ¿Cómo crear confianza?, ¿cómo mantenerla?, ¿cómo aumentarla?, más difícil aún, ¿cómo recuperarla si la hemos perdido?

El informe con las conclusiones de este análisis se publicará en el primer trimestre de 2021.

Además, se han debatido otros temas de mucha actualidad a través de una serie de webinars con expertos del Future Trends Forum.

Neurociencia

Impulsada por las nuevas tecnologías, la información sobre el cerebro está creciendo a un ritmo sin precedentes. La neurociencia está mapeando las conexiones dentro del cerebro, observando comportamientos, simulaciones o revisitando modelos mentales. El Future Trends Forum ha detectado las principales áreas de trabajo de la neurociencia y debatido sobre cómo la neurociencia nos ayudará a conocernos mejor, mejorar nuestras capacidades intelectuales, sanar enfermedades o la posibilidad de conectar nuestro cerebro con máquinas.

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

Innovación y COVID

La Fundación ha preguntado a sus expertos por los aspectos más relevantes a tener en cuenta para conocer y combatir la crisis provocada por la COVID-19 y a su vez, las oportunidades que se presentarán.

En el informe Innovación: la oportunidad en tiempos de COVID-19 puede encontrar los resultados de la encuesta a los expertos sobre los aspectos más relevantes del impacto de la crisis de la pandemia, así como una serie de conclusiones y recomendaciones para hacer frente a esta crisis de la mejor manera posible.

<https://www.fundacionbankinter.org/ftf/innovacion-covid19>

Inteligencia Artificial

Se ha analizado la Inteligencia Artificial desde varios puntos de vista: su desarrollo tecnológico y las capacidades e impactos que tendrá en nuestra vida en los próximos 10 años. Los expertos han identificado qué retos y oportunidades presenta esta tendencia en nuestra sociedad y, sobre todo, en nuestros negocios.

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

En 2020 se continuó el trabajo de 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. A día de hoy se han actualizado las tendencias 'El futuro del dinero', 'Internet de las cosas', 'Cloud Computing', 'Ciudades Disruptivas', 'Longevidad' y 'Salud Digital'.

En total, se han celebrado 20 eventos on line sobre diferentes tendencias, que ha permitido la participación de 20.903 personas de todo el mundo, comparado con los 925 asistentes en 2019.

En 2020 se ha creado el FTF Spanish Council, un grupo constituido por personas relacionadas con la innovación, el emprendimiento y las nuevas tecnologías, que asesorará al foro sobre los temas de mayor impacto para España.



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

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

Startups

El programa Startups apoya a los emprendedores como una de las principales palancas para fomentar la innovación en España. Desde la perspectiva de inversión, desarrollando un programa conjunto con Bankinter Capital Riesgo y la Fundación Innovación Bankinter denominado 'Programa Venture Capital'. Este programa está enfocado en identificar e invertir de la mano de Bankinter Capital Riesgo en startups de alto potencial con fondos del banco.

El 'Programa Venture Capital' invierte en Startups con presencia en los países donde Bankinter tiene actividad; siendo agnósticos al sector, con la excepción del biotecnológico, siempre que se cuente con un modelo de negocio escalable y base tecnológica. Inicialmente se invierte un ticket entre 50 y 250 mil euros en las primeras fases (semilla) en compañías con valoraciones de hasta 4M€, siempre coinvirtiéndose con otros actores del ecosistema. Como requisitos para la inversión, la Startup debe haber lanzado su producto al mercado (o al menos un MVP - Producto Mínimo Viable) y empezar a tener algunas métricas. Por el modelo de inversión que se usa, existe capacidad de seguir invirtiendo en sucesivas rondas de la compañía sin un máximo estipulado por empresa.

Desde su creación en el 2013, el programa ha invertido en 41 startups, incorporándose 3 nuevas empresas al portfolio en 2020 como Kokoro Kids, una app para móvil pionera en el campo Edtech para niños, cuyo objetivo es potenciar el desarrollo de las habilidades cognitivas y emocionales de los niños de 2 a 6 años.

Hasta 2020, el programa analizó 3.287 proyectos con una tasa de inversión del 1,25%. En 2020 se han analizado 464 con una tasa de inversión del 0,65%.

También con el espíritu de fomentar el emprendimiento, se organizan los 'Cafés con Emprendedores', donde referentes del ecosistema emprendedor español comparten su experiencia y los desafíos a los que se han enfrentado con los participantes.

En 2020, a raíz de la pandemia, la Fundación organizó, por primera vez, todas las ediciones en abierto. Los eventos se organizaron a través de una herramienta on line en formato webinar.

Se celebraron seis reuniones de esta naturaleza, con la participación de: Ramón Blanco, CEO y co-fundador Bewater Funds, co-fundador y consejero Indexa Capital; David Conde, CEO y cofundador de Coinscrap; Philippe Gelis, CEO y cofundador de Kantox; Pablo Viguera / CEO y fundador de Belvo; Jaime Rodríguez de Santiago / General Manager para España de FREE NOW; Gerard Olivé / Co-Founder & Co-CEO Antai Venture Builder.

Además, el Programa ha creado en 2020 el 'Observatorio de Startups': Una iniciativa creada para ofrecer transparencia y visibilidad en tiempo casi real del estado de la inversión en España, a través de una herramienta interactiva. Además, se elaboran informes trimestrales y anuales para presentar su evolución y principales tendencias. Durante el 2020 el número de visitas que se han registrado al Observatorio ha sido de 13.204.

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

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

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

Akademia

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

Durante el curso 2019-2020, Akademia se impartió en nueve universidades españolas: Santiago de Compostela, Deusto, Salamanca, Pompeu Fabra, Barcelona, Carlos III, Pontificia de Comillas, Politécnica de Valencia y Loyola en Andalucía. El número total de alumnos fue de 146 y su tasa de recomendación del curso fue de un 99%, dos puntos porcentuales más que el año 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 2019-2020 los alumnos del programa presentaron sus proyectos de innovación y el ganador fue HALIA, de la Universidad de Politécnica de Valencia.

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.

Con motivo de la pandemia, las actividades programadas durante la edición 2019-2020 finalizaron en formato virtual. La adaptabilidad, tanto de los alumnos como de los expertos que forman parte del programa Akademia, hicieron posible finalizar el curso con éxito.

Dada la situación de incertidumbre actual, se ha diseñado para la nueva edición 2020-2021 un programa nativo digital, donde los alumnos de las 9 universidades, escogen el horario que mejor se adapten a sus necesidades. Así, el programa Akademia es capaz de conectar alumnos de diferentes universidades, que interactúan con expertos en innovación a través de ocho sesiones, 100% *online*.





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

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

Fundación CRE100DO

CRE100DO es una fundación que promueve la excelencia empresarial agrupando a las empresas más destacadas del *middle market* español con el fin de estimular su crecimiento, su cooperación, dinamizar el crecimiento de la economía española y generar un impacto positivo en la sociedad.

CRE100DO nació en 2014 como un programa país impulsado por la Fundación Innovación Bankinter, ICEX y el Círculo de Empresarios. En 2019, tras el éxito de los primeros cinco años, se constituyó como fundación.

En su recorrido para potenciar la excelencia de las empresas, CRE100DO impulsa los valores y capacidades que lo hacen posible incorporando las mejores prácticas de gestión, estimulando la adopción de nuevas

tecnologías, promoviendo la colaboración entre empresas y apostando por la responsabilidad social y medioambiental. Sus empresas son ejemplo y referencia para otras más pequeñas.

CRE100DO es hoy una comunidad de 118 empresas, con una facturación de 16.500 M€, lo que equivale al 1,3% del PIB, generan 85.000 empleos directos y más de medio millón de empleos indirectos, son globales, ya que el 52% de su facturación proviene del exterior y que han crecido en los tres últimos años el 10%, el triple de la media nacional.

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.

En 2020, CRE100DO superó las 118 empresas participantes, incorporando al programa a las siguientes: Adolfo Domínguez (Orense), Ale-Hop (Alicante), Babaria (Valencia), Grenergy (Madrid), Logifashion (Guadalajara), Quesos El Pastor (Zamora), Satec (Asturias), SPB (Valencia), Truck & Wheel (Navarra), Zendal (Pontevedra).

En el año 2020, CRE100DO ha llevado a cabo un total de 43 actividades con las empresas participadas:

- 1 taller presencial. Actividades sobre temas de interés en las que, además de las conferencias de expertos, se promueve la participación con dinámicas de intercambio de experiencias.
- 1 jornada de CEOs en formato presencial. Reúnen a los primeros ejecutivos de las empresas participantes para tratar temas estratégicos y globales.
- 36 monográficos virtuales. Conferencias en torno a un tema.
- 5 sesiones virtuales dirigidas a CEOs CRE100DO

La Fundación CRE100DO estima que durante el ejercicio 2020, 873 altos directivos de las empresas participantes se involucraron en estas actividades.



Comunicación

Durante el año 2020, 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 más de un 25%, hasta alcanzar los 34.849 y las visitas a la web se han multiplicado por más de 2,5 veces. Más de 30 apariciones en prensa han permitido llegar a una audiencia potencial de más de 9 millones.

La Fundación Innovación Bankinter ha demostrado no sólo resiliencia, sino antifragilidad, al salir fortalecida de la crisis de la pandemia, multiplicando actividades, eventos, repercusión y relevancia.

La Fundación Innovación Bankinter ha demostrado no sólo resiliencia, sino antifragilidad, al salir fortalecida de la crisis de la pandemia, multiplicando actividades, eventos, repercusión y relevancia.



Gobierno
Corporativo

INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



Toda la información sobre Gobierno Corporativo de la entidad está detallada en el Informe de Gobierno Corporativo que el Consejo de Administración aprueba y publica anualmente en su página web corporativa.



Gobierno Corporativo

Un Consejo de Administración equilibrado e independiente

Bankinter tiene entre sus prioridades 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), están disponibles en la web corporativa de la entidad al igual

que el Informe de Gobierno Corporativo que anualmente el Consejo de Administración aprueba y que contiene toda la información sobre Gobierno Corporativo de Bankinter.

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 aspectos.

Composición del Consejo

A lo largo del ejercicio 2020, 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 2020 han sido los siguientes:

- D. Fernando José Francés Pons fue nombrado consejero externo independiente por la Junta General de accionistas celebrada en marzo de 2020 (con un 98,99% de votos favorables).
- Dos de los miembros del Consejo de Bankinter cumplieron los 12 años de mandato por lo que perdieron la calificación de independientes: D. Jaime Terceiro Lomba y D. Gonzalo de la Hoz Lizcano. Por ese motivo, no fue propuesta su reelección en la Junta General de accionistas celebrada en marzo de 2020.

El Consejo de Administración queda así formado por 11 consejeros, con la siguiente distribución de categorías:

- 6 consejeros externos independientes
- 2 consejeros ejecutivos
- 2 consejeros externos dominicales
- 1 "otro consejero externo".

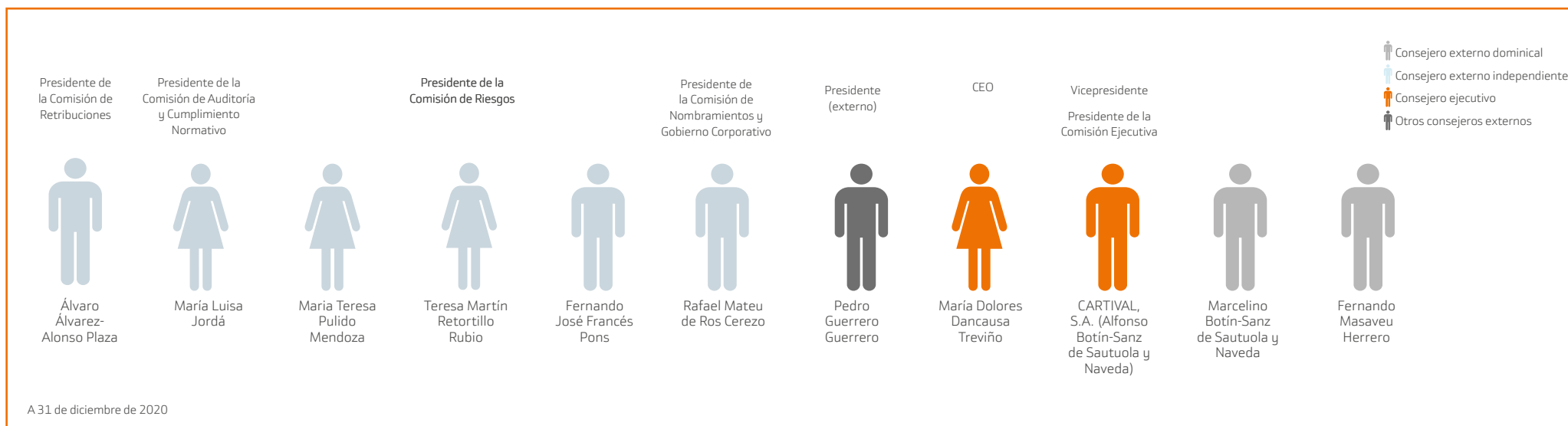
El Consejo de Administración continúa teniendo la dimensión precisa para favorecer su eficaz funcionamiento, la participación de todos los consejeros y la agilidad en la toma de decisiones y su estructura refleja la proporción existente entre el capital de la sociedad, representado por los consejeros dominicales, y el resto del capital, cumpliendo Bankinter, al contar con un 54% de consejeros independientes, con

las recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales.

Por lo que se refiere a la diversidad de género, es de destacar que Bankinter alcanzó ya en 2015 el objetivo del 30% de representación en el Consejo de Administración para el sexo menos representado, objetivo fijado en octubre de 2014 por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, junto con las orientaciones sobre cómo alcanzarlo no más tarde del 2020. No obstante, aun habiendo alcanzado dicho objetivo, el Consejo de administración de Bankinter ha venido manteniendo en todos los procesos de selección de nuevos miembros de su órgano de administración criterios 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. Muestra de ello es que, actualmente, el porcentaje de mujeres en el seno del Consejo es de 36,3%, tres de ellas en calidad de externas independientes y otra en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad.

Tras la modificación de la recomendación 15 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas en 2020, y habida cuenta del tamaño del Consejo de Bankinter, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, ha acordado un nuevo objetivo de representación del sexo femenino (que es actualmente el menos representado) en el seno del Consejo que deberá alcanzar el 40% antes de que finalice 2022, en línea con el establecido por la recomendación anteriormente referenciada. Ahora bien,



a la hora de fijar el objetivo se ha tenido en cuenta la duración del cargo de consejero en Bankinter. En efecto, el artículo 26 de los Estatutos sociales de Bankinter indica que "la duración del cargo de consejero será de cuatro años, sin perjuicio de la posible reelección indefinida por períodos de igual duración máxima", por lo que, la propuesta de nombramiento de una nueva consejera sólo podrá tener lugar en el momento de expiración de un mandato o cuando un consejero renuncie a su cargo, o cese en el mismo antes de la finalización del plazo para el que fue nombrado.

En este contexto, en su reunión de 25 de julio de 2020, 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 2021. conforme a la Política de selección y sucesión de consejeros de Bankinter, Tras valorar varios candidatos, finalmente, la Comisión propuso al Consejo de Administración como candidata a D^a. Cristina García-Peri Álvarez. Una vez obtenida la declaración de idoneidad por parte del Banco Central Europeo, comunicada a esta entidad el 13 de octubre de 2020, la propuesta de nombramiento será sometida a la Junta General de accionistas que se celebrará en 2021.

En dicho proceso es relevante destacar que la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, conforme a lo previsto en la Política de selección y Sucesión de consejeros, evaluó el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definió

las funciones y aptitudes necesarias en el candidato o candidatos que debía cubrir la posible vacante o vacantes y evaluó el tiempo y dedicación precisos para que pudiera desempeñar eficazmente su cometido: i) diversidad de género, ii) experiencia en administración y gestión de empresas, iii) formación y experiencia internacional, iv) habilidades en estrategia, v) habilidades en tecnología y entorno digital, y vi) recorrido a medio/largo plazo.

En definitiva, la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo ha evaluado que la candidata a consejera de la Sociedad sea una persona honorable, idónea y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, que aportará un gran valor al conjunto del Consejo.

Si la Junta General de accionistas que se celebrará en 2021 aprueba este nombramiento, junto con el resto de las reelecciones que se le sometan, el Consejo de Administración de Bankinter incrementará el porcentaje de mujeres en su composición hasta un 45,5%, alcanzando de nuevo, y como ocurriera en el año 2015, el objetivo establecido para 2022 antes de la fecha fijada para su consecución y mantendrá el porcentaje de consejeros independientes por encima de las recomendaciones alcanzando el 54,5%.

Consejeros

11

Duración del mandato

4 años

Consejeros independientes en el Consejo de Administración

54,5%

Mujeres en el Consejo de Administración

36,4%

Con todo ello, se confirma la firme intención del Consejo de Bankinter de continuar manteniendo una composición equilibrada, procurando la diversidad, tanto de conocimientos como de experiencia, nacional e internacional, y la presencia de consejeros independientes.

Igualmente, se someterá a la Junta General de accionista la fijación en 11 el número de consejeros del Consejo de Administración, manteniéndolo invariable respecto al año anterior.

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.

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 en la actualidad:

- 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 2019 un reglamento propio para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, y en 2020 los reglamentos de la Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, siguiendo las recomendaciones del regulador y para dotarlas de una mayor independencia en su funcionamiento. Estos reglamentos están disponibles en la página web corporativa de la entidad.

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 realizado en el ejercicio 2020 los siguientes cambios en la composición de las Comisiones:

Comisión	Incorporaciones			
	Consejero		Fecha de acuerdo del Consejo que aprueba su designación	Experiencia y conocimientos aportados
Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	D ^a . María Luisa Jordá Castro	Presidenta	26/03/2020	Auditoría
	D. Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	Vocal	26/03/2020	Banca
Comisión de Riesgos	D ^a Teresa Martín-Retortillo Rubio	Presidenta	26/03/2020	Finanzas
	D. Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	Vocal	26/03/2020	Mercado Internacional
Comisión de Retribuciones	D. Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	Presidente	26/03/2020	Recursos humanos
	D. Fernando José Francés Pons	Vocal	26/03/2020	Digitalización

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

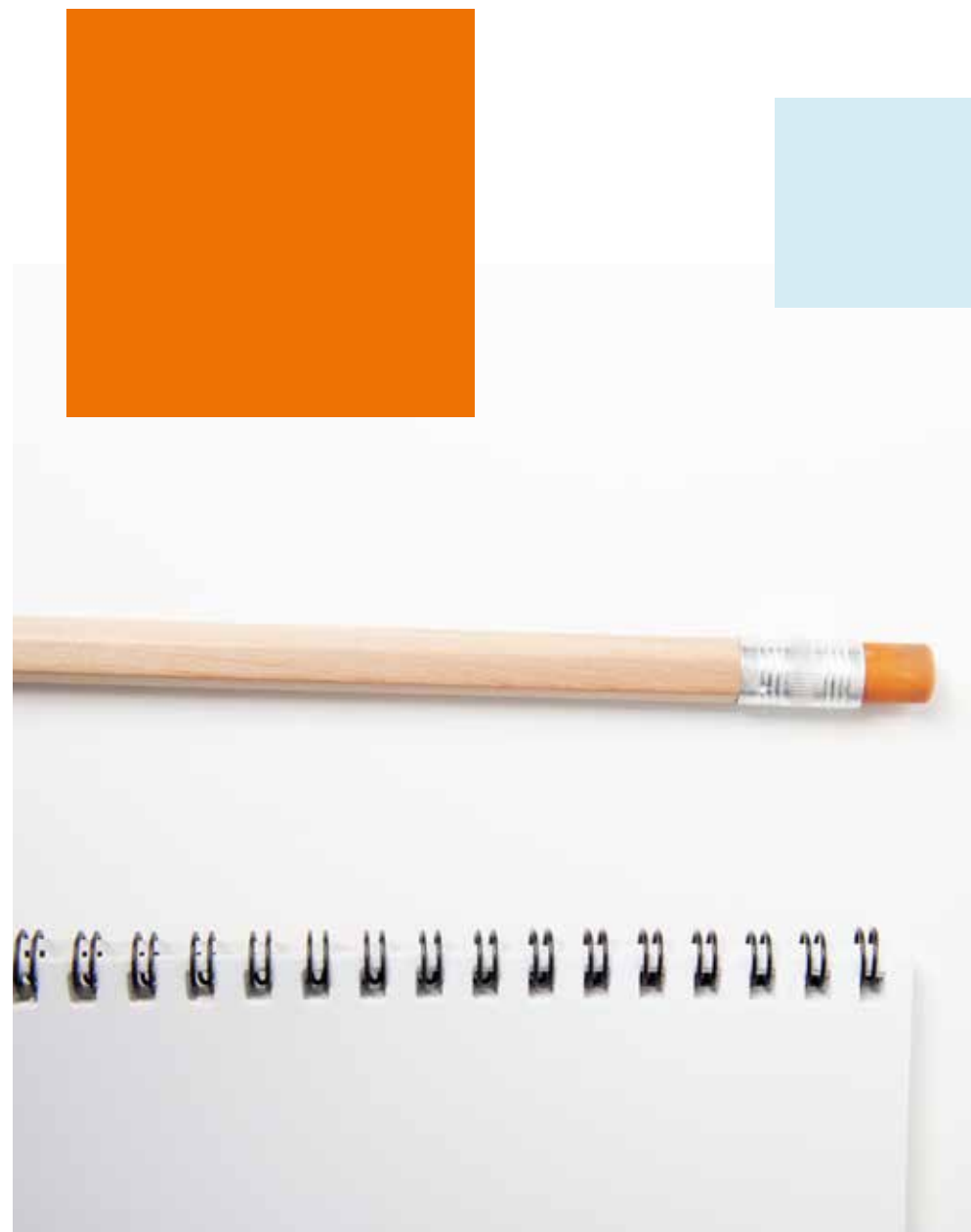
Evaluación del funcionamiento del Consejo y sus comisiones

El Consejo de Administración, en su objetivo de mejora continua de su funcionamiento, ha realizado su evaluación anual correspondiente al ejercicio 2020, en esta ocasión internamente, al haber sido realizada la del ejercicio 2019 por un externo experto, tal y como se informó en el Informe de Gobierno Corporativo del año pasado. En el capítulo específico sobre evaluación del Consejo y sus Comisiones del Informe de Gobierno Corporativo se detallan el ámbito objetivo y subjetivo de la evaluación, así como sus resultados. Es importante destacar que dicha evaluación no ha identificado deficiencias que requieran de la aprobación de un plan de acción por parte del Consejo de Administración para su 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, posteriormente modificada por acuerdo de la Junta General de accionista celebrada el 19 de marzo de 2020. Igualmente, una descripción de éstos se encuentra en el Informe Anual sobre Remuneración de 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 cada 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 2020

El objetivo es desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental).

Triple gestión para generar triple valor

La estrategia de sostenibilidad se materializa en el Plan 'Tres en Raya' 2016-2020

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se ha materializado en el Plan 'Tres en Raya' 2016-2020, con el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental) para generar triple valor en las geografías en las que el banco opera.

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, entre otras:

- Las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Las 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 analistas y agencias de calificación ASG más reconocidos.
- Los estándares y marcos internacionales relativos a gestión de la Sostenibilidad (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 y empleados.
- El análisis de modelos de medición de la reputación, como el *Reptrak*.

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

Por otra parte, Bankinter publica el Estado de Información No Financiera 2020, con el 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.

Para el diseño de un nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, definido para el periodo 2021-2023, Bankinter ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad.



Diálogo con los grupos de interés

Un sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés

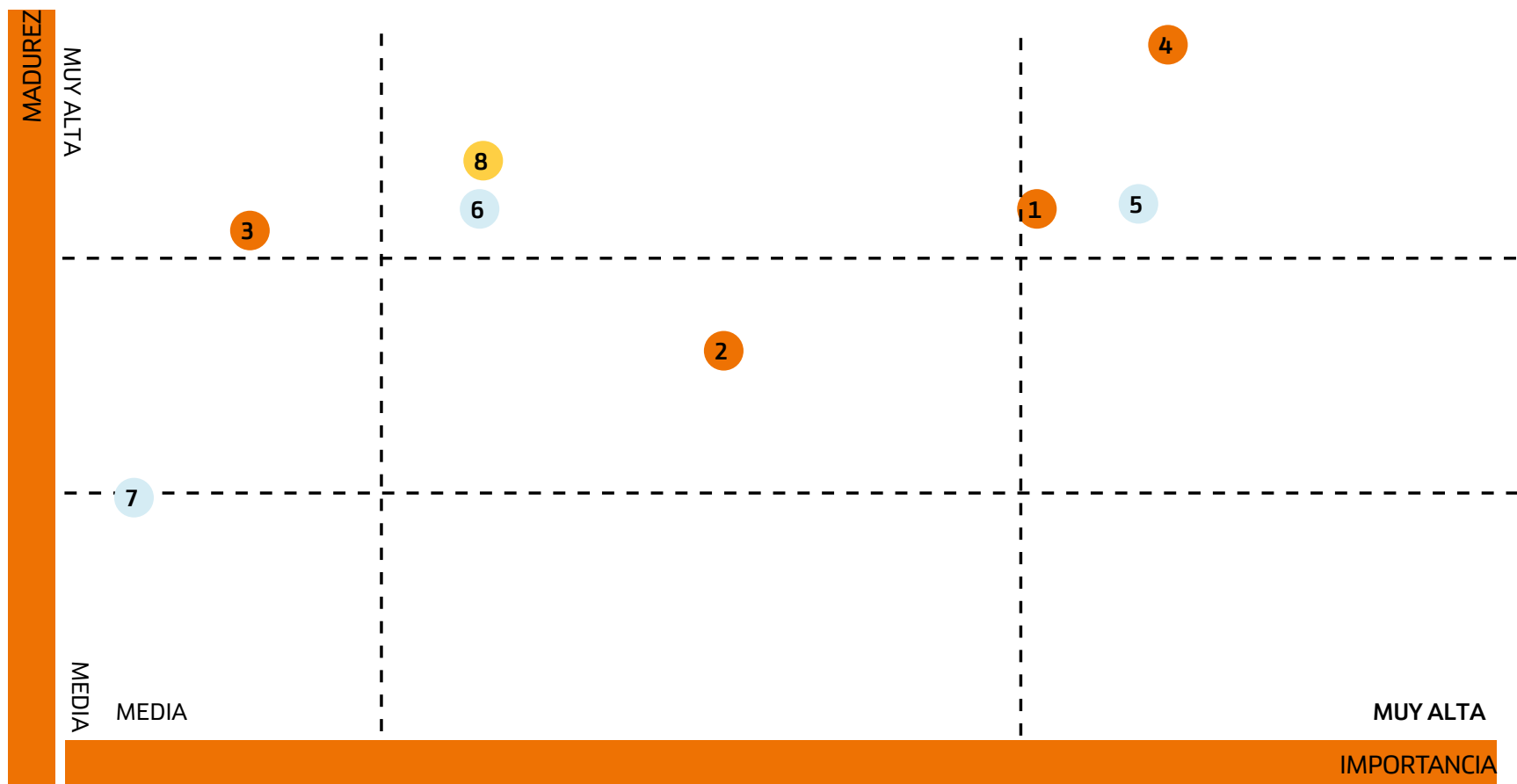
Los aspectos de la actividad que tienen mayor influencia en el entorno son identificados por Bankinter mediante un sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés. Ese sistema responde a las directrices incluidas en el marco internacional de información no financiera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

La entidad realiza periódicamente estudios de materialidad, que permiten mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los asuntos prioritarios de acuerdo con dos parámetros: la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera según los analistas de sostenibilidad, y la importancia que les atribuyen a estos aspectos los principales grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, proveedores, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación, etc.).

Para el diseño de un nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, definido para el periodo 2021-2023, Bankinter ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés con los objetivos de:

- Hacerles partícipes en la cocreación del nuevo Plan.
- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Identificar cuáles son los asuntos que consideran más relevantes en materia de sostenibilidad, e incorporarlos en el nuevo Plan.
- Obtener sugerencias y comentarios de los grupos de interés para seguir trabajando en la mejora continua de la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, y en la generación de valor compartido.

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, BCE)	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 Dtor. Reputación



Dimensión económica

- 1. Gestión de la relación con Clientes (Económico)
- 2. Estrategia de negocio (Económico)
- 3. Gobierno Corporativo (Económico)
- 4. Ética (Económico)




Dimensión social



- 5. Gestión de personas (Social)
- 6. Relación con la Comunidad (Social)
- 7. Gestión de la Cadena de suministro (Social)

Dimensión ambiental

- 8. Estrategia de Cambio climático y Capital Natural (Ambiental)

A continuación se describen las iniciativas desarrolladas en el marco del Plan de Sostenibilidad 2016-20 de Bankinter, así como los retos a futuro (que se han incorporado en el nuevo Plan 2021-2023)

Objetivo	Metas establecidas	Iniciativas desarrolladas en Bankinter	Retos planteados en Bankinter
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ 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. ▪ 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. ▪ 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación <i>online</i> a empleados para la impartición del programa de educación financiera. 2. Programa de voluntariado de educación financiera presencial para distintos colectivos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumnos de primaria y secundaria. ▪ Grupos en riesgo de exclusión social. ▪ Personas con discapacidad. 3. Oferta de plataformas <i>online</i> de educación financiera para estudiantes de secundaria, bachillerato y universitarios. 4. Programa de formación para facilitar la inserción sociolaboral dirigido a mujeres víctimas de violencia y otros colectivos vulnerables. 5. Accesibilidad física certificada de la universidad corporativa para posibilitar la formación a empleados con discapacidad en igualdad de condiciones.. 6. Programa de voluntariado técnico de altos directivos en países en vías de desarrollo. 7. Formación <i>online</i> para empleados en atención a personas con discapacidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo del programa de voluntariado de educación financiera. 2. Impartición de formación a empleados en materias de igualdad y diversidad. 3. Impartición de formación a empleados sobre los Principios Rectores de Derechos Humanos en el entorno empresarial. 4. Formación presencial a empleados sobre atención a personas con discapacidad. 5. Difusión de las plataformas <i>online</i> de educación financiera: Money Town y Game of Traders.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ 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. ▪ 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativas relacionadas con el negocio. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de inversión y financiación sostenible. ▪ Impulso de los productos sostenibles. ▪ Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. 2. Iniciativas de la Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Emprendedores. ▪ Programa Akademia. ▪ Programa FTF. 3. Programas de la Fundación Cre100do. 4. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación de Empresa Familiarmente Responsable. ▪ Programa Bankinter te cuida. ▪ Programas dirigidos al desarrollo del capital humano. ▪ Programas de atracción y retención del talento. 5. Accesibilidad física certificada de los entornos laborales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento de nuevas políticas de financiación de actividades y activos de alto impacto social o ambiental. 2. Formación a la plantilla de las áreas de Riesgos y Gestión de activos en la aplicación de criterios ASG. 3. Ampliación de la gama de productos sostenibles. 4. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. 5. Desarrollo del programa Bankinter te cuida. 6. Desarrollo de programas de la Fundación. 7. Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal a nuevos centros de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del mapa de impactos de la Política de DDHH. 2. Iniciativas varias para la inclusión financiera y social. 3. Implantación de la Accesibilidad física. 4. Accesibilidad digital. 5. Accesibilidad cognitiva. 6. Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. 7. Desarrollo de productos solidarios. 8. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). 9. Voluntariado social. 10. Acción Social y ciudadanía. 11. Empresa familiarmente responsable. 12. Planes de Igualdad. 13. Establecimiento de una Política de Diversidad. 14. Canal de denuncia confidencial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de formación y sensibilización para una cultura diversa. 2. Ampliación del alcance de la certificación del sistema de gestión de la accesibilidad a nuevos centros de trabajo. 3. Desarrollo de productos con alto impacto social. 4. Ampliación del alcance de la certificación EFR. 5. Desarrollo de programas de la Fundación: Akademia, FTF. 6. Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos.

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. ▪ 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de Bono Verde. 2. Política de Inversión y Financiación Sostenible. 3. Inclusión de criterios ambientales en la Política de Compras. 4. Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar medidas de ecoeficiencia. 5. Diseño y lanzamiento de productos sostenibles. 6. Línea de financiación verde. 7. Iniciativas de gestión de impactos ambientales de la entidad. 8. Neutralidad en carbono de la actividad operacional. 9. Compra de energía procedente de fuentes renovables. 10. Programas de ecoeficiencia en la organización. 11. Acciones de impacto ambiental y social. 12. Difusión de información de desempeño sostenible. 13. Impartición de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. 14. Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. 15. Buzón ambiental. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lanzamiento de nuevos productos: hipoteca verde. 2. Desarrollo de programas de la Fundación: FTF. 3. Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. 4. Identificación de la carga de CO₂ de las carteras de inversión y financiación. Implicación de los clientes en la reducción. 5. Formación a empleados en asesoramiento de sostenibilidad. 6. Campaña de comunicación y sensibilización en materia de Cambio Climático a distintos grupos de interés. 7. Alineamiento de los objetivos de reducción con la iniciativa SBTi.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ 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. ▪ Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas. ▪ Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible. ▪ Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible. ▪ 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. ▪ Potenciar las adhesiones a iniciativas internacionales relacionadas con las finanzas sostenibles y la gestión de riesgos climáticos. ▪ Promoción de acciones sectoriales en materia de desarrollo sostenible. 	<p>Adhesión a iniciativas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. UNEP FI. 2. Principios de Banca Responsable. 3. Principios de Ecuador. 4. Pacto Mundial de Naciones Unidas. 5. Cluster de Cambio Climático. 6. Cluster de Transparencia y Gobierno Corporativo. 7. Cluster de Impacto Social. 8. LBG. 9. Forética. 10. Charter de la Diversidad. 11. 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. 12. Greenweekends. 13. Circularweekends. 14. Premios al emprendimiento social de la Red Más Humano. 15. Participación en la elaboración de la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol. 16. Grupos de trabajo de la Task Force on Climate related financial disclosures. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adhesión a los PRI (Principios de Inversión Responsable) de Naciones Unidas. 2. Identificación y gestión de nuevas alianzas.

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 en los más prestigiosos índices de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index World, que le reconoce como uno de los veinticinco bancos más sostenibles del mundo.

El banco se mantiene también en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Project) y figura en el Sustainability Yearbook 2020, el anuario que elabora S&P Global..

La Dirección de Sostenibilidad, además de desarrollar una gestión directa de la acción social y de la gestión medioambiental de la organización, 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

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 y planes de sucesión, entre otras buenas prácticas.

Servicios orientados 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 2020, alcanzando el 41,50%.

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 2020 se financiaron 16 proyectos sujetos a estos principios, todos en España y Portugal, de energías renovables. 14 fueron calificados con B y 2 con C. La inversión ascendió a 340,5 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. A lo largo de 2020, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica, eólica y termosolar).

El banco igualmente se ha adherido a la iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), y ha suscrito los Principios de Banca Responsable, asumiendo, entre otros, el compromiso de alinear su estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión.

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 1.100 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 coordinó el primer programa de bonos verdes del Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por 50 millones de euros que ha registrado la compañía Greenergy 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. Se han constituido cuatro fondos que acumulan una inversión total (deuda más capital) superior a los 2.000 millones de euros en energías renovables.

Otros fondos de capital riesgo alternativos. El fondo Titán, lanzado a finales de 2019 y que invierte en infraestructuras (renovables, energía, transporte, infraestructura social, etc.) y el fondo VStudent, que tiene su foco en las residencias de estudiantes.

Fondo de pensiones gestionado con criterios de sostenibilidad. Se trata de un plan de renta variable mixto que invertirá entre un 50% y un 75% de su patrimonio en activos de renta variable de empresas de todo el mundo que cumplan estándares ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, y el resto en bonos 'verdes' emitidos por compañías privadas y deuda pública de países OCDE.

Préstamos verdes/sostenibles. Además de incorporar cláusulas de sostenibilidad en líneas de financiación, se han concedido préstamos verdes y vinculados a desempeño en materia de sostenibilidad.

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, 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 facilita el acceso a servicios financieros de colectivos no bancarizados, permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito. Durante 2020 se emitieron órdenes mediante este sistema por importe de 47,5 millones de euros.








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 2020, un 39% del total de proveedores de la entidad ya han sido evaluados bajo estos criterios.

Cabe destacar que el plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de 11,4 días.

Plan 'Tres en Raya' Eje Económico – 2020

Líneas Estratégicas	Objetivos 2020	Grado de consecución
Buen gobierno	Seguir fortaleciendo el marco de Gobierno Corporativo	
Prácticas sostenibles	Desarrollo del proyecto de finanzas sostenibles	
Servicios orientados al cliente	Consecución de un NPS del banco superior a 41,3%	
Inversión socialmente responsable	Formación a la Gestora de Activos en Inversión Socialmente Responsable	
Productos sostenibles	Lanzamiento de otros productos sostenibles	
Gestión responsable proveedores	Formación a PYMES proveedores en materia de adaptación a la nueva economía de cambio climático	
Comunicación y Formación	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 los 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 la cognitiva.

Bankinter dispone de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) certificado según la norma UNE 170001, que está implantado en el edificio donde tiene ubicada su sede social en Madrid, en su edificio de Alcobendas, que además cuenta con la certificación LEED Platino, en la Universidad Corporativa ubicada en el centro de trabajo de Tres Cantos, y en siete sucursales bancarias.

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.

En materia de accesibilidad el banco ofrece a personas invidentes o con agudeza visual reducida, tarjetas de coordenadas en sistema Braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, 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 todos sus grupos de interés el Diccionario de Finanzas Claras, desarrollado en colaboración con el Instituto de Empresa, en el que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles por la ciudadanía en general.

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

Para apoyar la formación financiera de estudiantes, Bankinter ha lanzado sendas plataformas digitales dirigidas a alumnos de secundaria y bachillerato, y a universitarios.

Para la formación de los primeros, pone a disposición de padres y profesores la plataforma Money Town. Se trata de un juego interactivo que facilita la comprensión de conceptos básicos financieros, y el desarrollo de habilidades y destrezas para saber gestionar el dinero de manera eficaz. A cierre de 2020, estaban inscritos más de 11.000 usuarios.

Para estudiantes universitarios, el banco ha lanzado en 2020 la plataforma Game of traders, un juego de bolsa con un gran componente formativo financiero, que permite a los participantes operar como auténticos traders, pudiendo así iniciarse en el mundo de la inversión en un entorno que simula en real la evolución de los mercados.

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 de educación financiera para este colectivo, se desarrolla la difusión de vídeos formativos *online*.

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 los grupos de interés.

Gestión avanzada de personas

Bankinter se mantiene durante 14 años consecutivos en el ranking de empresas Top Employer España, reconocidas por ofrecer un paquete nutrido de medidas sociolaborales para sus empleados.

Por otra parte, Bankinter mantiene 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

En materia de diversidad, el banco ha establecido la Política de Diversidad e inclusión, y cabe destacar que el porcentaje de mujeres dentro de la compañía es elevado en todas las categorías. Por otra parte, también desarrolla iniciativas para facilitar la contratación de personas con discapacidad a través de convenios con Fundación ONCE, Fundación Integra y Adecco, entre otras organizaciones.

En relación con el desarrollo del capital humano, el 99% de los empleados recibieron formación a lo largo del año, con una media de 79 horas por empleado. Asimismo, el

banco está desarrollado métricas (basadas en métodos reconocidos como el Kirkpatrick) para conocer el retorno de la inversión (ROI) de algunos de sus programas de formación.

Durante el ejercicio, el 99,6% de la plantilla las personas susceptibles de recibir evaluación del desempeño en España la recibieron, y el 95,2% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

Por otra parte, en 2020 se han mejorado los resultados respecto a la satisfacción de empleados de la encuesta OPINA.

Con respecto a la gestión de la salud y la seguridad, Bankinter Portugal cuenta un sistema de gestión que ha sido certificado según la Norma ISO-45001, y en Bankinter España se han llevado a cabo las auditorías obligadas en materia de seguridad y salud por parte de un tercero independiente.

Dentro de las iniciativas para avanzar en la gestión del bienestar de los empleados, la entidad ha desarrollado en 2020 el programa digital 'Bankinter te cuida', inclusivo y personalizado, para formar y concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado de la salud, promoviendo una cultura de seguridad y bienestar físico y emocional.

Para más información, consultar capítulo Personas dentro de este Informe.

Voluntariado corporativo

Bankinter pone a disposición de sus empleados un portal de voluntariado corporativo, llamado 'Mueve.te', con el objetivo de 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, además del valor que externamente aporta a las comunidades, fortalece internamente la cultura organizacional del banco y desarrolla nuevas competencias, habilidades y sensibilidades en los voluntarios participantes.

En 2020, debido a las restricciones derivadas de la pandemia por COVID-19, las jornadas de voluntariado presencial han sido sustituidas en la medida de lo posible por su desarrollo en formato *online*.

Bankinter ha seguido promoviendo la integración financiera a través de actividades de voluntariado técnico mediante, y han ido diversos los colectivos destinatarios de formación financiera: estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores o personas en riesgo de exclusión social. Además, 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 2020 destacaron estas acciones:

Participación en la VI 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.

Talleres para la inclusión sociolaboral, que fueron impartidos a colectivos en riesgo de exclusión social beneficiarios de la Fundación Integra.

IV Edición del Desafío Solidario Bankinter. Evento deportivo y solidario que se promueve entre los empleados de Bankinter España y Portugal. Las donaciones que se consiguieron fueron destinadas al programa de salud de Cruz Roja Española.

Colaboración con Una sonrisa por Navidad, iniciativa organizada por Cooperación Internacional. La campaña, promovida entre los empleados del banco, tenía como objetivo conseguir la donación de juguetes nuevos a niños de familias en riesgo de exclusión social en las fechas navideñas.

Ciudadanía

En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, en las que se apoya para 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 estrategia 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 inclusivo con las personas y respetuoso con 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.

En relación con la gestión de la Acción Social, el banco ha desarrollado unas métricas para medir el beneficio en el negocio y en la sociedad de sus programas de actuación.

Bankinter se basa en la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG) para cuantificar y categorizar sus iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco.

La entidad también es socio promotor de Forética, asociación que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad en el ámbito empresarial en España y Latinoamérica, participando activamente en su Clúster Social.

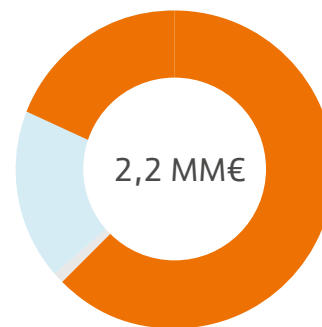
Dentro de la gestión del diálogo con organizaciones del Tercer Sector, en 2020 se han valorado 164 Iniciativas de las que se han llevado a cabo 31 colaboraciones con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro.

Para apoyar la labor del tercer sector, Bankinter pone a su disposición productos y servicios con fines solidarios. 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. También pone a disposición de las ONGs las cuentas solidarias para la recaudación de fondos, libres de comisiones tanto en origen como en destino.

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

En 2020 tuvo lugar la IX 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 200 proyectos.

Inversión social (LBG)



- Dinero 82,3%
- Tiempo 0,9%
- En especie 0,2%
- Costes de gestión 16,5%

Crisis COVID-19:

Gestión extraordinaria para un momento extraordinario

A raíz de la crisis sanitaria y social que se planteó como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19, el banco puso en marcha una batería de medidas para procurar mitigar los efectos de esta crisis en proveedores, clientes particulares, empresas, pymes y autónomos.

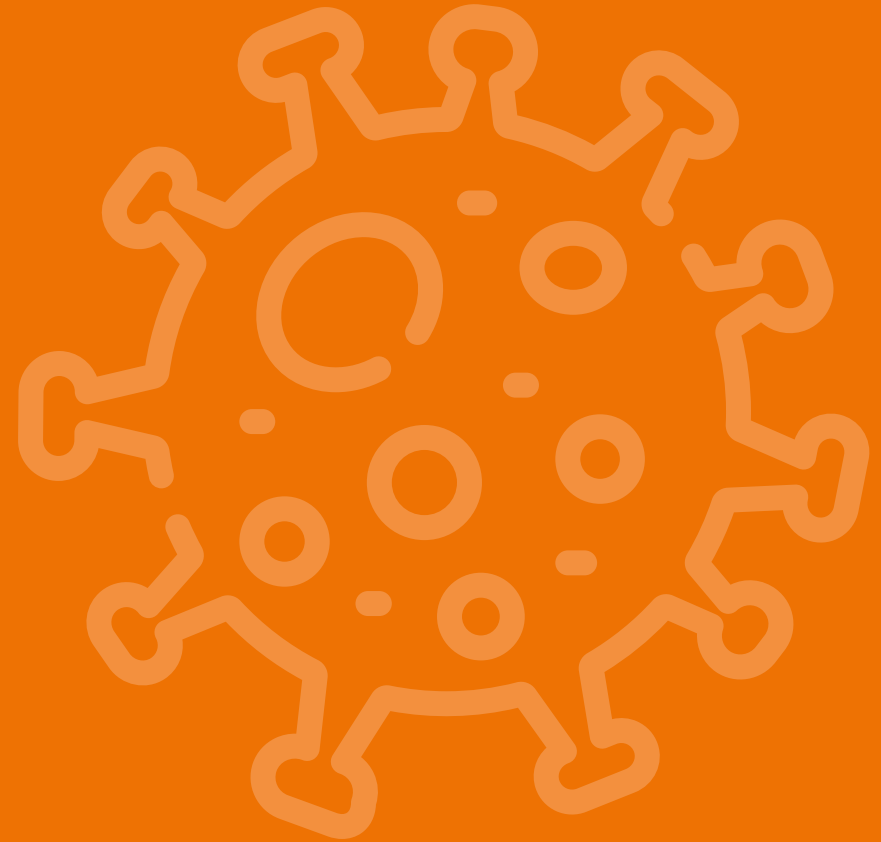
Además, se activó la comunicación de las cuentas habilitadas para emergencias.

Se llevó a cabo la difusión del llamamiento de emergencia realizado por Cruz Roja para la Crisis COVID-19, a través de las redes sociales del banco (LinkedIn, Facebook y Twitter) y canales de Bizum.








Por otra parte, se desarrolló una colaboración para el montaje del Hospital de Campaña que Médicos del Mundo puso en marcha en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid.




También se colaboró con la Fundación ANAR para la reactivación de un chat de auxilio a niños y jóvenes que sufren maltrato doméstico, problema agravado por la situación de confinamiento.

Además, se puso en marcha una iniciativa de voluntariado mediante teleacompañamiento durante el periodo de confinamiento, con la Fundación Adecco, para ayudar a personas con discapacidad y enfermedad mental del programa de empleo que lleva a cabo esta Fundación.



Plan 'Tres en Raya' Eje Social – 2020

Líneas Estratégicas	Objetivos 2020	Grado de consecución
Inclusión financiera	Desarrollo de la accesibilidad de los entornos físico y digital.	
Gestión avanzada de personas	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 Innovación.	
Voluntariado	Extender los programas de educación financiera a todas las organizaciones.	
Ciudadanía	Difusión de la plataforma de educación financiera on line 'Money Town'.	
Gestión huella social	Valoración del impacto socioeconómico de la actividad	
Estructura	Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible	

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje medioambiental

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, además, 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 objetivos a corto, medio y largo plazo, y el sistema de gestión 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. En el año 2020 se ha implantado la política del sector energético.

Por su parte, Bankinter Gestión de Activos, la Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (SGIIC) perteneciente 100% al Grupo Bankinter, incrementará su apuesta decidida por la Sostenibilidad e incorporará criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) para todos sus fondos de inversión a lo largo de 2021.

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. En la evaluación del año 2020, Bankinter ha sido reconocido como uno de los bancos líderes en la gestión del cambio climático, obteniendo una calificación 'A-', dentro de la categoría 'Leadership'.

Asimismo, Bankinter se ha adherido este año a la iniciativa sectorial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), firmando los Principios de Banca Responsable. Este es un marco establecido para llevar a cabo una actividad bancaria sostenible en línea con los ODS y la Agenda 2030.



Bankinter reconocido como uno de los bancos líderes en gestión del cambio climático por CDP.

Primer Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. María Lorna Cuadrado. *Que tu salud no interfiera en la suya.*

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.

Por ello, en 2019 Bankinter diseñó una 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.).

En relación con los objetivos planteados para este ejercicio:

- Bankinter ya es neutro en carbono para los alcances 1 y 2.
- El 100% de la energía eléctrica consumida a final de año en las instalaciones del banco proviene de fuentes de origen renovable.

- Se han llevado a cabo significativos avances en cuanto a la implantación de las recomendaciones de la TCFD.
- Se ha sumado la política del sector energético al grupo de guías sectoriales con criterios ASG.
- Se ha llevado a cabo un primer análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático.
- Adhesión a UNEPFI, a los Principios de Banca Responsable y al Compromiso Financiero por la Biodiversidad.
- Se han comercializado nuevos productos sostenibles como la emisión de Bonos verdes o un plan de pensión con criterios ASG.

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.



Segundo Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Alfredo Rubín Rodríguez. *Flow*.

Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza. Describir la supervisión del Consejo. Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye. Presentación de la estrategia de cambio climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó. Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad y el Consejo. 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. Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles, que reporta al Comité de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos.
Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización. Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera. Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia. Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Análisis de la cartera del banco en relación a los riesgos de cambio climático en función de diferentes escenarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Adhesión a la iniciativa Science Based Targets. Definición de hoja de ruta para adaptación de la cartera del banco a la taxonomía y a los objetivos de reducción de emisiones.
Gestión de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Describir los procesos para identificar y valorar los riesgos climáticos. Describir los procesos para gestionar los riesgos climáticos. Describir cómo se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos. Describir cómo se identifican nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el clima. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de políticas ASG sectoriales. Implantación de Principios de Ecuador. Políticas sectoriales y Principios de sostenibilidad en el Acuerdo Marco de Riesgos. Reuniones de trabajo con las áreas de Negocio. Primer análisis de Riesgo de cambio climático de la cartera del banco. Implantación herramienta para análisis de riesgos de la cartera del banco. Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles.. Establecimiento de una Política sectorial de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos. Extensión de las políticas sectoriales a otras industrias. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles.
Métricas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos. Reportar emisiones de gases de efecto invernadero <i>Scope 1</i>, <i>Scope 2</i> y, cuando proceda, <i>Scope 3</i>. Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente. Estudio para ampliar reporte de alcance 3 en base a la publicación del GHG Protocol 'Corporate Value Chain (<i>Scope 3</i>) Accounting and Reporting Standard'. Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Primera aproximación al cálculo de la huella de carbono de la cartera del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de metodología estándar para el cálculo de todas las emisiones del Alcance 3. Rendición de cuentas del grado de consecución de los objetivos ante los <i>stakeholders</i>.

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 (viajes in itinere, consumos de papel, tóner y agua, entre otros)

En 2020 el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de la huella de carbono organizacional en España y 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. Asimismo, Bankinter inscribió de nuevo su huella de carbono (la calculada para 2019) en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Bankinter ya es neutro en carbono para las emisiones de alcance 1 y 2 en su actividad de España, Portugal y Luxemburgo. Las emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú). Por otra parte, el 100% de la electricidad consumida (alcance 2) en las instalaciones de Bankinter en España es energía verde con garantías de origen desde mediados del año 2018 y, desde julio de 2020 en Portugal, de ahí el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2.

Debido a la situación especial vivida durante el año 2020 a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores de emisiones se han visto influenciadas, ya que, durante parte del año, los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100% y gran parte de la plantilla ha estado teletrabajando (con su consecuente influencia, por ejemplo, en las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados)

De cara al año 2021 se van a incluir más campos de emisiones de alcance en base a la publicación del *GHG Protocol 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*, mediante la estimación de emisiones a partir de cuentas contables.

Emisiones CO₂ totales (Tn)

	2020	2019
Emisiones totales	10.417,17	14.545,52
Total / Empleado	1,71	2,39

Emisiones CO₂ Alcance 1 (Tn) *

	2020	2019
Gas/Gasoil/Gases aire acondicionado	1.391,97	1.080,88
Total / empleado	0,23	0,18

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019) El incremento detectado se debe a que se ha contabilizado todo el año 2020 de actividad en EVO y Avantcard y únicamente 7 meses en 2019, desde su incorporación.

* Factores de emisión OECC. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

Emisiones CO₂ Alcance 2 (Tn) *

	2020	2019
Electricidad	813,84	1.474,92
Total / Empleado	0,13	0,24

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

* Factores de emisión OECC. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

Emisiones CO₂ Alcance 3 (Tn) *

	2020	2019
Viajes empresa	1.232,46	3.273,38
Desplazamientos in itinere	4.616,38	6.261,02
Agua	13,76	15,65
Papel	291,34	385,89
Toner	38,08	31,90
Residuos	4,79	5,09
Equipos informáticos	879,15	879,21
Mobiliario	65,28	76,28
Electricidad clientes	1.051,89	1.053,81
Productos limpieza	6,39	3,37
Desplamientos mantenimiento	11,84	13,88
Total	8.211,36	11.989,72
Total / Empleado	1,34	1,97

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del 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. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible 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.

Debido a la situación especial vivida durante el año 2020 a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores se han visto influenciadas, ya que, durante parte del año, los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100%.

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, actualización de datos de clientes, autorizados, etc.). Se ha estimado una reducción anual de más de 100.000 documentos en papel al año.

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 2020 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.

Evolución del Consumo de Energía (GJ) *

	2020	2019	Variación
Electricidad	92.455	95.477	-3,16%
Gasóleo	4.121	2.798	47,30%
Gas natural	9.958	8.783	13,38%
Total	106.534	107.057	-0,49%
Total / Empleado	17,44	17,61	-0,96%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019) El incremento en algunos indicadores se debe a que se ha contabilizado todo el año 2020 de actividad en EVO y Avantcard y únicamente 7 meses en 2019, 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 (m³) *

	2020	2019	Variación
Total	42.867	48.758	-12,08%
Total / Empleado	7,02	8,02	-12,50%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* 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) *

	2020	2019	Variación
Total	353	491	-28,08%
% A4 y A3 reciclado	93%	87%	7,36%
Total / Empleado	0,06	0,08	-28,42%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

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

Evolución de la gestión de residuos (Kg)

	2020	2019	Variación
Papel confidencial	143.194	159.020	-9,95%
Tóner	2.128	1.436	48,16%
Equipos electrónicos	19.564	35.445	-44,80%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

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. 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 44,5% de la plantilla del banco está bajo esta certificación ambiental. Durante 2020 se ha incluido el edificio del banco en Bilbao dentro del alcance del sistema, que será auditado en 2021. En el proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

En el 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.

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 41,6% de la plantilla.

Objetivo 1: Reducir emisiones directas (España)

¿Qué hemos hecho en 2020?

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

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton CO ₂ e / empleado	0,23	× (-1%)	(-1%)

* Han aumentado las emisiones directas debido a que se han detectado un mayor número de fugas de aire acondicionado en las instalaciones, aunque igual que en años anteriores, han sido compensadas en su totalidad.

Objetivo 2 : Reducir consumo eléctrico (España)

¿Qué hemos hecho en 2020?

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

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
GJ / empleado	15,6	✓ (-2%)	(-2%)

*Se ha reducido un 6,87% el consumo eléctrico por empleado en España

Objetivo 3: Reducir nuestras emisiones indirectas

¿Qué hemos hecho en 2020?

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	2020	2020 Target	2021 Target
Ton CO ₂ e / empleado	0	✓ 100% E. Verde	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 2020?

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales de su actividad en España, Portugal y Luxemburgo participando en la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto 'Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú'.

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton CO ₂ compensadas	1.208	✓ Neutral Alcances 1/2	Neutral Alcances 1/2

Objetivo 5: Reducir consumo de papel

¿Qué hemos hecho en 2020?

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

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton papel / empleado	0,06	✓ (-2%)	(-2%)

* Ha disminuido un 26,8 % el consumo de papel por empleado en España.

En 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.

Concretamente para el año 2021, se han planteado los siguientes objetivos ambientales:

- Consumo de electricidad: reducción de 1% kwh/empleador
- Consumo de papel: reducción de 5% tn/papel/empleador
- Residuos: reducción de residuos de plástico de 5% tn/empleador
- Aumentar el alcance del sistema de gestión ambiental con las 15 oficinas de Lisboa, conforme al Compromiso Lisboa Capital Verde firmado en 2019.

Biodiversidad

En el año 2018, 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. De esta forma, se daba un primer paso para la evaluación de la cartera del banco en materia de biodiversidad.

El banco se adhirió al grupo de trabajo de instituciones financieras y biodiversidad 'Business and Biodiversity' para estar al tanto de las mejores prácticas en relación con estos aspectos. En 2020, a iniciativa de este grupo, Bankinter firmó su adhesión al 'Compromiso financiero por la biodiversidad', siendo una de las 26 entidades financieras de todo el mundo en adherirse a este manifiesto, que fue presentado en el evento 'Nature for life Hub', organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Convenio sobre la Diversidad Biológica. En diciembre 11 nuevas entidades financieras se adhirieron también.



Objetivos con horizonte 2024:

Colaboración e intercambio de conocimientos entre las entidades firmantes.

Incorporación de la biodiversidad en las políticas ASG.

Evaluación del impacto de las actividades en la biodiversidad.

Establecimiento de objetivos para reducir el impacto en la biodiversidad.

Comunicación anual

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 2020, 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.
- XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Se celebró en 2020 bajo el lema 'Medio ambiente

y Salud' 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 CO₂. 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.

Bankinter es entidad 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 2020 en la transformación a una economía baja en carbono. Se presentó un trabajo con las nueve palancas para esta transformación destacando las principales herramientas, retos y organizaciones de referencia en los distintos ámbitos, así como las oportunidades para las empresas al activar dichas palancas.



Tercer Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Jorge Rabasco Sánchez. *Atardecer en la playa.*

Plan 'Tres en Raya' Eje Ambiental – 2020

Líneas Estratégicas	Objetivos 2020	Grado de consecución
Estrategia de cambio climático	Neutralidad huella de carbono alcances 1 y 2 Implantación estrategia cambio climático	●
Sistema de gestión ambiental	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental.	●
Comunicación y formación	Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible	●

- Completado
- En desarrollo
- Sin iniciar

Personas



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020

Personas

Más cerca que nunca de los empleados

Como consecuencia de la crisis sanitaria, 2020 fue un año lleno de retos inesperados, que aceleraron la transformación de las estructuras del banco y especialmente de las formas de trabajar, impulsando más que nunca la innovación, la digitalización y la agilidad del aprendizaje en un entorno seguro.

En este entorno complejo, Bankinter siguió consolidando su Plan Estratégico de Personas, con especial foco en la protección de la salud, en el mantenimiento de la 'cercanía en la distancia' y en la adaptación a una digitalización cada vez más rápida y profunda.

Un plan estratégico 360° transformado por la COVID-19



Salud y seguridad

El cuidado del bienestar, de la salud y de la seguridad de todos los empleados, que ya de por sí es un elemento prioritario dentro de las políticas de Gestión de Personas, cobró en 2020 una relevancia singular.

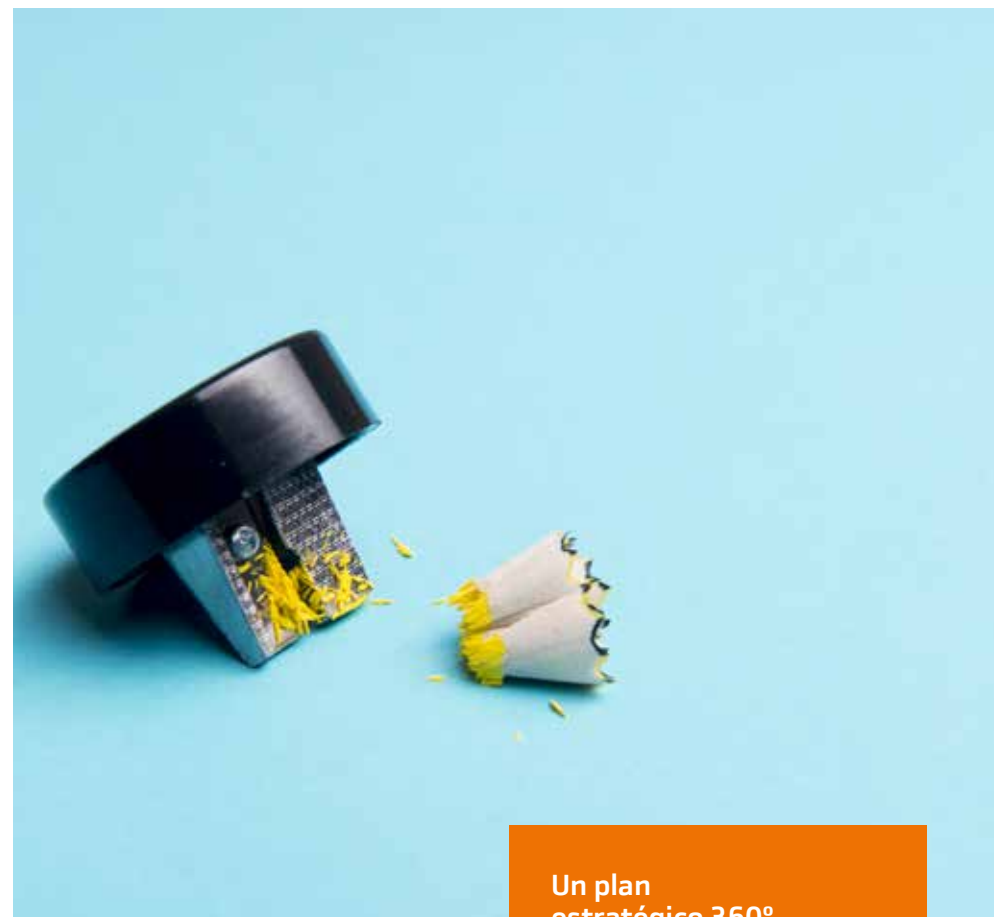
A principios de marzo, el área de Prevención de Riesgos Laborales constituyó un grupo de trabajo dedicado a informar, formar y asesorar a los empleados en relación con la crisis sanitaria, así como a orientar las medidas internas necesarias para luchar contra la pandemia, en coordinación con las áreas de Inmuebles y Servicios Generales y de Compras.

Se llevó a cabo también un seguimiento directo e individualizado de todos los trabajadores infectados y de las personas que potencialmente hubieran tenido contacto con ellos en las instalaciones de Bankinter, para lo cual se elaboró un protocolo de actuación basado en las instrucciones del Ministerio de Sanidad, bajo estrictos criterios de seguridad y de prudencia.

Relación con el empleado

Para mantenerse junto a sus profesionales en la fase más dura del confinamiento y en la posterior desescalada, en la segunda quincena de marzo y todo el mes de abril el equipo de Gestión de Personas efectuó más de 5.000 llamadas para interesarse por su estado de salud; en mayo se desarrolló un plan de retorno a la oficina, y entre julio y agosto se celebraron sesiones divulgativas sobre los protocolos anticovid.

Uno de los aspectos más relevantes de nuestro modelo de relación es la comunicación a los empleados de la oferta de recursos humanos sobre lo que cada uno necesita en cada momento. A tal fin, en septiembre se puso en marcha una campaña llamada #GestiónDePersonas @Vosotros, y en octubre se presentó una nueva web, que opera como un verdadero autoservicio digital con soluciones eficaces e inmediatas.



Un plan
estratégico 360°
transformado por
la COVID-19

Formación y talento

A lo largo de 2020, con las necesarias adaptaciones debidas a la imposibilidad de impartir formación presencial a partir del mes de marzo, se pudo llevar a cabo el desarrollo del intenso plan de formación anual previsto para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los empleados del banco, en estos tres ámbitos de actuación principales:

- **Cumplimiento normativo.** En consonancia con las necesidades derivadas de la creciente regulación y, en concreto, de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, se impartió formación en esta materia a más de 2.300 profesionales de nuestra red comercial y de las áreas que tienen relación directa con el proceso hipotecario, con el resultado de la certificación oficial del 96% de las personas formadas. Para cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2, se desarrolló un programa de formación en 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.
- **Despliegue del programa 'B-Líder'.** Iniciado a finales de 2017, alcanzó su madurez en 2019 como una sólida herramienta de desarrollo del liderazgo y de transformación cultural, involucrando a 880 gestores de personas. Los participantes en el programa diseñan un plan de desarrollo individual (a través

de talleres, coaching, seguimiento, etc.) para llegar a alcanzar su máximo potencial de liderazgo. A finales de 2021, todos los gestores de personas de Bankinter lo habrán realizado.

- **Consolidación del modelo de gestión integral de talento.** Permite tener definidos los puestos críticos del banco y un plan de sucesión para cada uno de ellos, además de conocer el tipo de talento de determinados colectivos del banco. En 2020 se puso en práctica el segundo ejercicio de revisión de talento y sucesión para los 82 reportes del equipo directivo, conseguimos tener un mapa de talento en cada área y se actualizaron todos los planes de sucesión.

Como todos los años, en 2020 se evaluó el desempeño de los profesionales del banco a través del programa 'BKcrece', cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. Durante el ejercicio, el 99,6% de la plantilla las personas susceptibles de recibir evaluación del desempeño en España la recibieron y el 95,2% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

El eje de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, en la que el aprendizaje y el propio desarrollo de nuestros profesionales se impulsan desde la proactividad y la responsabilidad de cada uno.

La Universidad Corporativa se estructura en ocho escuelas:



Durante 2020 se pusieron en marcha 316 acciones, con 388.000 horas de formación, un 30% más que en el año 2019, siendo el 90% de ellas en formato *online*. El 99% de los empleados recibieron formación a lo largo del año, con una media de 79 horas cada uno. El índice de satisfacción de las encuestas (NPS) fue del 48,73%, en media móvil anual.

Las áreas de Formación y de Talento trabajaron en elevar la capacitación digital y tecnológica de los empleados a través de programas específicos y de referencia que facilitan la comprensión del entorno actual, así como en dar continuidad a los programas orientados a responder a las exigencias derivadas de la cada vez mayor regulación normativa de la actividad bancaria, que convierten a los profesionales de la banca en un colectivo altamente cualificado.

Todos esos programas están inspirados en una filosofía de crecimiento personal y protagonismo del empleado como responsable de su propio aprendizaje y desarrollo, de la mejora de las habilidades apoyada en la evolución de las fortalezas y de la creación de una cultura de liderazgo que permita a los gestores de personas desplegar su máximo potencial.

Uno de los programas se denomina Bdigital y su objetivo es facilitar la evolución de la cultura Bankinter, ya de por sí innovadora, hacia una cultura más digital, promoviendo conductas y habilidades digitales a través de metodologías ágiles y formas de trabajar colaborativas.

Las constantes transformaciones que el mundo digital nos trae han puesto el foco en la necesidad de captar, desarrollar y retener nuevos perfiles profesionales para afrontar con éxito la nueva 'era del dato'. Para ello, hemos desarrollado un modelo específico de gestión de talento para perfiles STEAM (*science, technology, engineering, arts, mathematics*), cuya identificación ha tenido en cuenta la formación académica, la formación específica en materia de datos (*data driven*) y la experiencia en áreas puramente analíticas o adyacentes a las mismas.

Selección

La política de rotación o movilidad interna, que alcanzó un 11% en 2020, permite a los empleados asumir nuevos retos y evolucionar profesionalmente, además de seguir formándose de manera continua para adaptarse a nuevas responsabilidades, fomentando la transmisión del conocimiento y la integración cultural en el caso de la movilidad internacional (Bankinter in Luxembourg y Bankinter Portugal).

Respecto al talento joven, la prioridad del banco fue velar en todo momento por la salud de las personas, sin olvidar el compromiso adquirido con la formación y desarrollo profesional de los jóvenes incorporados a nuestros programas de prácticas. Por ese motivo, dichas prácticas se suspendieron entre los meses de marzo y septiembre. Se recuperaron a partir de octubre para que los jóvenes universitarios pudieran completar sus prácticas en las mismas áreas y centros que tuvieron que abandonar en primavera.

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente, entre los que destacan las ayudas de formación para empleados e hijos de empleados, seguro médico, seguro de vida, seguro de accidentes, anticipos del salario mensual, productos y servicios bancarios en condiciones especiales y ayuda alimentaria en función del horario y del tipo de jornada.

Los empleados, además, 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.

Se mejora así la 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 él. Un 60% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

El banco ha seguido apostando por el talento interno, alcanzando un 11% de rotación interna en 2020.

Previsión social

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

- Garantías complementarias a las 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, de acuerdo con lo previsto en el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por dicho convenio, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados, promovido por la Fundación Adecco, que 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

Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que muestra a los empleados todos los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones. No sólo la retribución fija y variable, sino también los beneficios sociales y la retribución emocional. Se trata de que puedan comprobar a través de esa plataforma el conjunto de medidas que complementan la propuesta retributiva que Bankinter pone a su disposición. Una propuesta que pretende satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación laboral.

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados

Premios y Reconocimientos de 2020

Una de las empresas más sostenibles del mundo

- Miembro del índice mundial Dow Jones Sustainability Index
- Miembro del índice 'FTSE4Good'
- Categoría "Leadership" en el rating de cambio climático CDP
- Ranking MERCO Empresas Responsables (#15)
- Certificado Accesibilidad Universal UNE 170001
- Certificado Gestión Ambiental 14001

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA



Una de las empresas con mejor reputación

- María Dolores Dancausa, Forbes Mejores CEO de España (#7)
- María Dolores Dancausa, ranking MERCO Líderes (#8)
- Ranking MERCO Empresas (#36)
- Forbes 2020 World's Best Banks
- Interbrand Mejores Marcas Españolas (#23)
- Brand Finance 500 marcas mundiales más valoradas (#219)



Una de las mejores empresas para trabajar

- Certificado Top Employer
- 100 Mejores Empresas para Trabajar en España de Actualidad Económica (#24)
- Certificado Empresa Familiarmente Responsable



Productos y servicios de calidad

- Premio Rankia a la Mejor Cuenta Nómina
- Premio HelpMyCash a la Mejor Cuenta y al banco más solidario del Ibex 35 con los clientes
- Premio Morningstar al Mejor Plan de Pensiones Renta Variable España (Plan BK Renta Variable España)
- Sello FUNDS PEOPLE Calificación B (Fondos de inversión: Bankinter Cartera Privada Conservadora FI; Bankinter Cartera Privada Moderada FI; Bankinter Cartera Privada Dinámica FI; Bankinter Premium Conservador FI; Bankinter Premium Defensivo FI; Bankinter Premium Moderado FI; Bankinter Premium Dinámico FI; Bankinter Multiestrategia FI)
- Premio de ASSET a la Excelencia Financiera por la calidad del apoyo financiero a las empresas
- Certificado Continuidad de Negocio ISO 22301
- Certificado Seguridad de la Información 27001



'Proxinvest Awards Europe 2020' a la Mejor Junta General de Accionistas de 2020



Grands Prix du Jury Proxinvest

Una de las mejores campañas publicitarias

- Gran Premio a la Eficacia de la Asociación Española de Anunciantes
- Premio Ondas Nacional de Publicidad en Radio



Anexo

INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



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 2020 al 31 de diciembre de 2020, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2019, se publicó el 18 de febrero de 2020.

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

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

Relación con Inversores

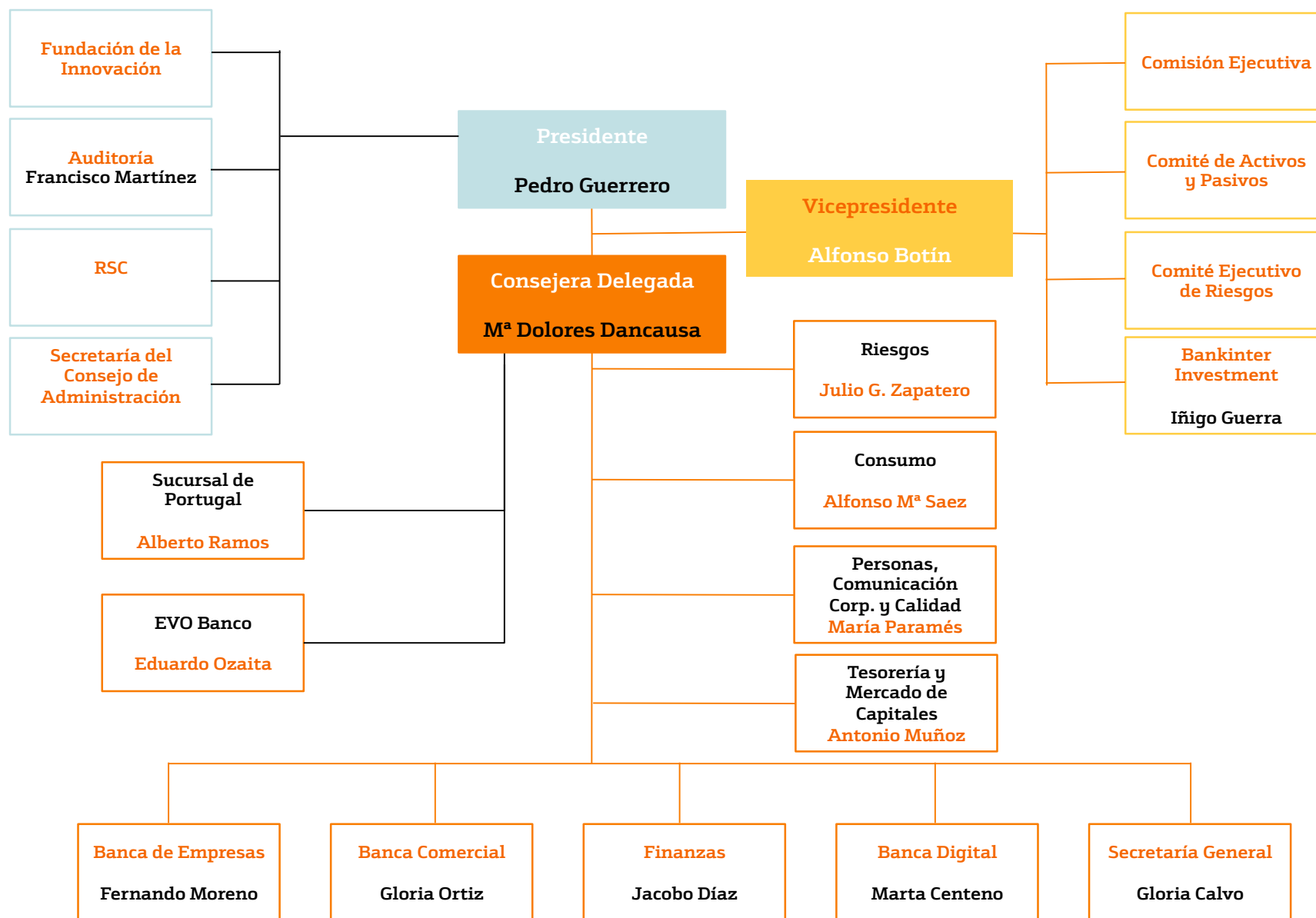
Alfonso Alfaro Llovera
David López Finistrosa
Pº de la Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
Email:
Investor_Relations@bankinter.com

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)	
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 00
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 01
Atención en catalán	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	93 410 84 85
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)	91 657 88 69
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	91 657 88 01
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 050 00 96
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00.	91 050 01 08
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 807 09 84



Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social	Nombramiento	Última reelección	Próxima reelección
Vicepresidente	Cartival, S.A.	1997	2018	2022
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño	2010	2019	2023
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	2005	2017	2021
Consejero	Fernando Masaveu Herrero	2005	2017	2021
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo	2009	2017	2021
Consejera	María Teresa Pulido Mendoza	2014	2019	2023
Consejera	Teresa Martín-Retortillo Rubio	2017	2018	2022
Consejero	Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	2019	2019	2023
Consejera	María Luisa Jordá Castro	2019	2019	2023
Consejero	Fernando Francés Pons	2020	2020	2024

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