

Informe Anual
Integrado
2024

bankinter.





Índice

Principales hitos 2024	3
Premios destacados 2024	4
Carta de la presidenta	5
Entrevista a la consejera delegada	7
Estrategia y resultados	10
Negocios en España	33
Negocios en otros países	55
Calidad	60
Riesgos	68
Innovación	86
Gobierno Corporativo	95
Sostenibilidad	102
Gestión de Personas	109
Anexo	115

Principales hitos 2024

Financieros

El beneficio neto alcanzó los

953 M€
(+12,8%)

Todos los márgenes de la cuenta arrojaron mejores cifras que el año anterior, gracias al empuje de la actividad comercial

Bankinter Gestión de Activos se situó entre las tres gestoras del mercado español con mayores captaciones netas, según Inverco.

Inicio del proceso oficial para convertir Avant Money en la sucursal irlandesa de Bankinter.

El valor bursátil de la acción subió un
32%
por encima de la media del resto de los bancos del IBEX

El dividendo repartido creció un

12%
hasta los 366 millones de euros

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) llegó al

17,9%
ocho décimas más que en 2023

El capital de máxima calidad (fully loaded) se situó en el

12,41%
440 puntos básicos por encima de lo exigido a Bankinter por el BCE

Bankinter Investment cumplió diez años con

14.700
inversores y un patrimonio comprometido de 5.074 millones de euros

Los ingresos generados por Bankinter en Portugal e Irlanda representan el

15%
del margen bruto del grupo

El negocio de Banca Internacional cumplió diez años alcanzando un saldo medio de inversión de

10.000
millones de euros

Sociales

La Fundación Innovación Bankinter puso en marcha el nuevo programa *InspiraTech* para transformar el conocimiento en soluciones reales

Medioambientales

Las emisiones de CO₂ de la empresas financiadas por Bankinter bajaron un 5,2% por cada millón de euros

Bankinter diseñó un marco de finanzas sostenibles y constituyó la Unidad de Marcaje Sostenible, cuya función es evaluar operaciones con criterios de sostenibilidad y mitigar el riesgo de *greenwashing*

Negocio

La aplicación de la IA permitió introducir mejoras en la relación con los clientes, la productividad interna y la eficiencia

La nueva Organización Digital, que incluirá todos los clientes de EVO, es una de las principales apuestas estratégicas del banco

Premios destacados 2024

Una de las
empresas con
mejor reputación



#35



María Dolores Dancausa

Marcas más valiosas en España

#22

Kantar BrandZ 2024

Una de las mejores
empresas para
trabajar



Actualidad Económica
Mejores empresas
para trabajar 2024
#3



Productos y
servicios de calidad



Mejor red de banqueros
y agentes de Banca
Privada de España



HIPOTECAS 2024

bankinter.

Por su trayectoria y contribución al sector hipotecario
Madrid, 25 de enero de 2024



Uno de los bancos
más sostenibles

Euromoney

Mejor banco de España en Responsabilidad Social

TIME Magazine

Banco más sostenible en España



MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices

Carta de la presidenta

Señoras y Señores Accionistas:

Es un honor dirigirme a ustedes como Presidenta de Bankinter para presentar el Informe Anual del banco, que marca el cierre del Ejercicio 2024. Este ha sido un año especialmente significativo, en el que tuve el privilegio de ceder el testigo de Consejera Delegada a mi sucesora, Gloria Ortiz, en un proceso de sucesión planificado y ejecutado con rigor y esmero.

Por primera vez, la nueva Consejera Delegada presenta su informe ante ustedes. Como podrán comprobar en la entrevista incluida en este Informe Anual y en los resultados financieros expuestos, el desempeño del banco ha sido excepcional, superando las cifras de ejercicios anteriores y estableciendo un nuevo récord en ingresos y beneficios.

Lamentablemente, 2024 también estuvo marcado por la pérdida de Jaime Botín Sanz de Sautuola, figura clave en la historia de Bankinter. Fue presidente entre 1986 y 2002 y accionista de referencia desde los inicios del banco hace 60 años. Para toda la gran familia Bankinter ha sido una inmensa pérdida, pues se nos ha ido una persona con profundos conocimientos del negocio bancario, tanto de sus riesgos como de sus oportunidades y una persona excepcional llena de cualidades, sensibilidad e inquietudes, cuya pérdida lamentaremos durante muchos años.

En el ámbito macroeconómico, 2024 fue testigo de sólidos indicadores en la economía española, con un crecimiento del PIB del 3,2%, superando en medio punto porcentual la cifra del año anterior. La caída en los precios de la energía, el auge de las exportaciones y el excelente comportamiento del turismo

han contribuido a mantener un mercado laboral resiliente. Sin embargo, es necesario abordar las discrepancias entre estas cifras y la realidad diaria de muchas familias, que continúan enfrentando dificultades en aspectos esenciales como la vivienda, el empleo y los ingresos.

El año también estuvo marcado por la devastadora catástrofe que afectó a varios municipios cercanos a la capital del Turia. La indignación ante la tragedia se agravó por la falta de respuestas adecuadas por parte de quienes deberían haber investigado y corregido sus causas en lugar de centrarse en la búsqueda de culpables. Esta situación subraya la importancia de la responsabilidad en la gestión de las crisis.

En lo que respecta a Bankinter, 2024 ha sido un año de crecimiento y apoyo continuo a clientes, tanto empresas como familias, facilitando la financiación de sus proyectos y la gestión eficiente de sus ahorros. Desde una perspectiva financiera, el banco alcanzó el mejor resultado de su historia, con 953 millones de euros, un incremento del 13% respecto al ejercicio anterior. Todas las líneas de negocio y mercados en los que operamos han registrado crecimiento, fortaleciendo la diversificación de nuestra actividad e incrementando nuestra cuota de mercado.

Los principales indicadores financieros reflejan la solidez de nuestros resultados y nuestra posición destacada en el sector financiero europeo. Además, nuestra acción se revalorizó un 32%, superando la media de los bancos cotizados en España.

Estos logros, junto con nuestra capacidad de generación de capital orgánico, han llevado al Consejo de Administración a



María Dolores Dancausa. Presidenta de Bankinter

proponer un dividendo de 476 millones de euros, equivalente al 50% del beneficio atribuido anual.

Respecto a 2025, el futuro está marcado por numerosos factores fuera de nuestro control, pero también por muchos en los que podemos incidir. Nuestra historia de 60 años, y en particular la trayectoria de la última década, es un indicador sólido de nuestras probabilidades de éxito. Se dice que los logros pasados no garantizan los futuros, pero son la base sobre la que seguimos construyendo. Estos éxitos no son fruto del azar, sino de miles de decisiones acertadas tomadas por un equipo de más de 6.000 profesionales que han puesto su talento al servicio de Bankinter.

En este escenario, la eficiencia alcanzada en nuestros canales digitales y la sólida relación con nuestros clientes nos posicionan para obtener resultados aún mejores. No obstante, persisten factores externos que generan incertidumbre, como la inestabilidad política en Occidente, la volatilidad de los mercados financieros y los conflictos bélicos en Ucrania y Oriente Medio.

Quisiera destacar dos ámbitos que cobran cada vez mayor relevancia y donde Bankinter está firmemente posicionado: Sostenibilidad e Innovación, y dentro de esta, también hablar de nuestra Fundación Innovación Bankinter.

En cuanto a la apuesta por la Sostenibilidad, nuestro compromiso se ha consolidado a lo largo de los años mediante la integración de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en nuestra cadena de valor. Evitamos las tendencias pasajeras y nos enfocamos en acciones con impacto positivo para la sociedad. Este año iniciamos el plan estratégico ADN 2024-26, basado en tres pilares: A de acción responsable, centrada en la gestión ética del banco; D de diferenciación, que pone en valor esta característica de nuestra identidad en la relación con clientes, las personas que trabajan en Bankinter o la innovación; y N de negocio sostenible, en donde Bankinter ha realizado

importantes progresos en cuestiones como la comercialización de fondos sostenibles o la financiación de operaciones de energías renovables.

En Innovación, Bankinter sigue siendo un referente en el sector en el uso de nuevas tecnologías y datos para ofrecer mejor servicio a nuestros clientes. Continuamos potenciando nuestros canales digitales, que hoy son la principal vía de interacción con el banco. Además, hemos optimizado el uso de Inteligencia Artificial para aumentar la productividad en Servicios Centrales y la Red Comercial, mejorar la experiencia del cliente y hacer más eficientes nuestros procesos.

Nuestra Fundación Innovación Bankinter, desde su creación, ha promovido la innovación y el emprendimiento. Este año hemos sumado un nuevo programa, "InspiraTech", dirigido a doctorandos con el objetivo de transformar la investigación científica en soluciones reales y aplicables al mercado, que se suma a los ya consolidados: "Future Trends Forum", "Akademia", "Start Ups" y "Cre100do".

En síntesis, tras un año récord, afrontamos 2025 con optimismo y plena confianza en el futuro de Bankinter. Nos mantenemos alineados con los principios que nos han llevado hasta aquí, convencidos de que la perseverancia en lo que funciona es la mejor garantía de éxito. Confiamos en seguir creciendo y en que ustedes continúen beneficiándose del valor creciente de su inversión en Bankinter.

Los resultados crecen de forma sostenida pese a la caída de tipos

¿Qué opinión le merece el comportamiento de la economía en 2024?

La economía española demostró una fortaleza importante, por encima de las expectativas y del resto de los países desarrollados, tanto en materia de crecimiento como de empleo, gracias sobre todo a actividades como el turismo, el consumo de los hogares o el sector exportador. Las economías de Portugal e Irlanda, donde Bankinter tiene una parte cada vez más relevante de su negocio, también se comportaron de forma positiva, en contraposición a las de Francia o Alemania, que mostraron una preocupante debilidad.

Persisten amenazas, que están en la mente de todos y en algunos casos son realidades terribles. Por ejemplo, el conflicto bélico entre Rusia y Ucrania o la explosiva situación de Oriente Próximo. La llegada de Trump a la Casa Blanca también plantea un incierto horizonte. Y luego está, cómo no, la corrección a la baja de los tipos de interés, que afecta directamente a la actividad económica y financiera.

¿Cómo afectó la corrección a la baja de los tipos de interés al negocio del sector bancario?

En 2024, la caída del precio del dinero comprimió en cierta medida el beneficio de la banca, por su impacto negativo sobre el margen de intereses. Sin embargo, ese efecto se compensó con el aumento significativo de las comisiones y en el caso de España con las consecuencias favorables de la bonanza económica, que hizo posible un mayor volumen de inversión y el mantenimiento de tasas de mora históricamente bajas. Estas dinámicas positivas influyeron en la cotización del sector en bolsa, que creció más de un 20%.

En este contexto macroeconómico y sectorial, ¿cómo fue el ejercicio de Bankinter?

Creo que podemos decir que los resultados del ejercicio fueron muy buenos, ya que aumentaron a un ritmo sostenido y reflejan la capacidad de la entidad para seguir creciendo orgánicamente en un contexto de reducción de los tipos de interés. La inversión crediticia aumentó un 4,18%, alcanzando los 80.000 millones



Gloria Ortiz. Consejera delegada de Bankinter



Accede al vídeo

de euros. Fue especialmente relevante el ritmo de crecimiento de los recursos fuera de balance, que sumaban 58.000 millones a 31 de diciembre, con un incremento del 22%. El resultado neto ascendió a 953 millones de euros, lo que supone una mejora del 12,8% respecto a 2023 y arroja una rentabilidad sobre el capital del 17,9%, frente al 17,1% del ejercicio anterior.

Gracias a la intensa actividad comercial realizada, mejoraron todos los márgenes de la cuenta de resultados, incluido el de intereses, que cerró en 2.278 millones de euros, un 2,9% por encima del ejercicio anterior, a pesar de la bajada de los tipos ya mencionada. Las comisiones percibidas por el banco crecieron un 15%, hasta los 717 millones, impulsadas por el negocio de gestión de activos, el transaccional de cobros y pagos y el de valores. Banca Comercial aumentó su patrimonio gestionado un 12%, sumando 14.000 millones de euros más. Banca de Empresas elevó su cartera crediticia a 34.700 millones, con un incremento del 6%. Y, dentro del proceso de diversificación territorial, se dio un nuevo paso adelante, de modo que los ingresos generados por las filiales de Portugal e Irlanda representan ya un 15% del margen bruto del grupo.

Estos satisfactorios resultados son un nuevo récord de la entidad, que se ha conseguido a pesar de que un año más tuvimos que afrontar el impuesto sobre la banca, que consideramos injusto y discriminatorio. El impuesto, que está recurrido y es una anomalía dentro del mapa fiscal europeo, supuso detraer de los beneficios 95 millones de euros. Pese a ello, creo que podemos decir legítimamente que un año más hemos superado las expectativas más optimistas.

Los beneficios de un banco son importantes, pero también su solidez...

Es verdad. De ahí nuestro empeño en que Bankinter no solo sea un banco dinámico, diversificado y rentable. Al mismo tiempo, seguimos siendo una entidad de referencia por la calidad de los activos, con una tasa de morosidad del 2,11%, de las más bajas del sector, y con un nivel de eficiencia del 36,3%, que es el mejor de la banca en España. También es de destacar la holgada posición de la entidad en términos de solvencia, que se refleja en una ratio de capital CET1 del 12,41%, es decir, 440 puntos básicos más que el mínimo exigido por el Banco Central Europeo a Bankinter para 2025: un 8,01%, el más bajo de la banca española cotizada.

Gracias a ese buen desempeño en todos los ámbitos, volveremos a cumplir nuestro compromiso de repartir un dividendo equivalente al 50% del beneficio.

Una de las principales novedades de Bankinter en 2024, que se ejecutará en 2025, fue la decisión de absorber EVO Banco, que hasta ahora venía funcionando como una filial autónoma. ¿Cuál es el motivo de esta operación?

Cuando adquirimos EVO en 2019 pensamos que tenía sentido contar con un negocio exclusivamente digital autónomo, con una propuesta de valor sencilla y con capacidad de crecimiento y de rentabilidad. Cinco años después, con EVO ya en beneficios y creciendo a doble dígito, hemos demostrado que ese proyecto era viable. Sin embargo, ahora consideramos que es el momento de iniciar una segunda fase. Por varias razones. Por un lado, queremos equiparar la rentabilidad del capital de EVO con la del resto de los negocios del banco. Por otra parte, nuestra idea es que las innovaciones de EVO en el ámbito digital trasciendan a todos nuestros clientes, cosa que hasta ahora no venía ocurriendo. Creemos que la operación va a permitir cumplir más rápidamente ambos objetivos, ya que unimos músculo inversor y economías de escala con talento digital y eso nos permitirá llegar a más clientes.



Los beneficios reflejan la capacidad del banco de seguir creciendo orgánicamente en un contexto de estrechamiento del margen de intereses



Con la integración de EVO Banco unimos músculo inversor y economías de escala con el talento digital para llegar a un mayor número de clientes



Este año, en el que celebramos nuestro 60º aniversario, estaremos en condiciones de mejorar el beneficio récord de 2024

¿Qué otros hitos caracterizaron el pasado ejercicio?

La absorción de EVO no fue la única decisión estratégica adoptada en 2024. También se acordó la creación de una nueva Organización Digital (en la que se integrarán los clientes de EVO), que será en el futuro una herramienta clave para la captación de clientes. En cuanto a nuestros productos, tuvimos algunos éxitos importantes. La evolución del negocio de fondos de inversión fue muy positiva y el fondo Bankinter Premium Renta Fija se convirtió en el tercero de toda España por aportaciones. En su primer año, la Cuenta Digital cosechó 15.774 aperturas, con un saldo de 1.700 millones de euros, y la Hipoteca Dual sumó 250 millones. Por otra parte, dos áreas celebraron aniversarios muy redondos y exitosos. Banca Partner, que tiene ya más de 50.000 clientes activos gracias a los acuerdos con grandes empresas, cumplió treinta años, y diez cumplió Bankinter Investment, pionero en la inversión alternativa, cuyo capital comprometido supera los 5.000 millones.

¿Cuáles son las expectativas del banco para 2025?

Yo soy muy optimista, la verdad. La caída de los tipos de interés nos va a obligar a gestionar bien los márgenes, porque va a haber un estrechamiento del margen de intereses, pero creo que lo podremos compensar con mayores volúmenes y mayores ingresos por comisiones y por intermediación. Sabemos también que el compromiso y la ilusión de nuestros profesionales nos van a ayudar a afrontar los desafíos que tenemos. O sea, como resumen, creo que en 2025 estamos en condiciones de mejorar el beneficio récord de 2024, de mantener el alto nivel de rentabilidad sobre el capital y de prolongar el ritmo de crecimiento de todos nuestros negocios. Espero, por otra parte, que los riesgos geopolíticos, que son una fuente de incertidumbre, permanezcan contenidos. Dicho todo eso, no me cabe ninguna duda de que en 2025 Bankinter seguirá ocupando una sólida posición de liderazgo en el mercado español en muchos aspectos, como la calidad de los activos, la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia. Además, en 2025 celebramos el sesenta aniversario del banco, que es un buen motivo para sentirnos orgullosos de lo conseguido en el pasado y para estar ilusionados con lo que conseguiremos en el futuro.

Estrategia y Resultados

- > Estrategia
- > Resultados
- > La Acción
- > Oficina del Accionista
- > Relación con Inversores
- > *Rating*
- > Recursos Propios



Estrategia

Crecimiento y diversificación del negocio



Bankinter ha vuelto a cerrar un ejercicio exitoso gracias a la rápida adaptación de su estrategia.

La economía española avanzó durante 2024 a paso firme, con unas cifras de crecimiento muy positivas en comparación con el resto de los países desarrollados, superando expectativas y demostrando una fuerte resiliencia gracias al buen desempeño de actividades como el turismo, el consumo de los hogares o el sector exportador.

De forma paralela, otras economías de nuestro entorno, como es el caso de Portugal e Irlanda, en las que, junto a España, Bankinter concentra su actividad de negocio, han tenido comportamientos igualmente positivos, demostrando mayor dinamismo que otros países tradicionalmente más pujantes que, como es el caso de Francia o, especialmente, Alemania, han arrastrado una preocupante debilidad.

Tanto la economía como la geopolítica internacional se han visto influenciadas por determinadas variables: las hay que persisten de ejercicios anteriores, como los conflictos bélicos de Ucrania-Rusia o los de Próximo Oriente; algunas que llegan de nuevo, como el incierto horizonte que se abre con la llegada de la Administración Trump; y otras que afectan más directamente a la actividad económica y financiera, como la corrección a la baja de los tipos de interés, decidida por los bancos centrales para dinamizar la economía una vez estabilizada la inflación.

En ese sentido, la actividad de negocio de Bankinter se ha visto, por una parte, impulsada por ese viento favorable de las economías en las que el banco tiene presencia y, por otro, lastrada por la evolución que han seguido los tipos, que complica la generación de ingresos vía margen de intereses.

Con todo ello, Bankinter ha vuelto a cerrar un ejercicio exitoso gracias a la rápida adaptación de su estrategia a ese nuevo contexto. Así, el banco ha intensificado su actividad comercial en los segmentos estratégicos, con fuerte crecimiento en los volúmenes de negocio y en el número de clientes, con especial foco en los productos y servicios de mayor aportación de valor para el cliente y, en consecuencia, también para el banco vía comisiones. De igual forma, ha potenciado la diversificación de

sus fuentes de ingresos, las cuales van ganando protagonismo en las cuentas del grupo.

Esa diversificación ha llevado a que el negocio procedente de otras geografías distintas a España en la que el banco opera (Portugal, Irlanda y Luxemburgo) suponga ya más del 18% de los ingresos del grupo. Para potenciar ese crecimiento, Bankinter ha llevado a cabo importantes inversiones en la plataforma tecnológica de su filial portuguesa. Asimismo, a finales de noviembre, el banco recibió la autorización de los organismos competentes para la creación de la sucursal irlandesa, que pasará a operar en 2025 bajo la denominación de Bankinter Irlanda; cuestiones ambas que sin duda servirán de impulso a ese crecimiento.

Ganando cuota de mercado en Empresas y en Banca Comercial

En el negocio de Empresas, Bankinter ha hecho valer su especialización para seguir ganando cuota de mercado. La fortaleza exportadora que ha adquirido la economía española ha impulsado el negocio Internacional de empresas, que este año alcanza cifras récord. Asimismo, Bankinter ha dado un notable impulso a su servicio de soporte y asesoramiento a las empresas en la solicitud de fondos del programa *Next Generation*. Igualmente, el banco ha potenciado su línea de banca de inversión, especializada en el *middle market*, para ayudar a empresas y empresarios en sus grandes proyectos: Fusiones y Adquisiciones, Inversión en Real Estate, Mercado de Capitales o Financiación Estructurada.

En el negocio de Banca Comercial, los dos segmentos de clientes, tanto Banca Patrimonial como Banca Retail, han tenido importantes crecimientos, superando en conjunto los 127.000 millones en patrimonio gestionado. El primero de ellos alcanzó una cifra récord de 71.000 millones de euros, gracias a una oferta global que atiende todas las necesidades de los clientes: financieras, fiscales, inmobiliarias, *family office*, etc.

En ese crecimiento ha tenido especial protagonismo la buena evolución del negocio de fondos de inversión, que ha situado a Bankinter Gestión de Activos entre las gestoras con mayores captaciones netas del mercado.

En el lado del activo, la propuesta hipotecaria de Bankinter, en la que destacan soluciones innovadoras como la Hipoteca Dual, se ha visto beneficiada por la buena evolución de la economía y la bajada de tipos para experimentar un cambio de tendencia en la nueva producción, que ya es superior a la del año pasado, y que ha impulsado el crecimiento del total de la cartera hipotecaria del grupo, de un 5% en el año.

En cuanto a EVO Banco, que se sitúa este año en beneficios después de alcanzar el *break even* en 2023, se ha recibido ya la autorización del Ministerio de Economía para su integración en la estructura del grupo. Todo el negocio y los clientes de la filial pasarán a formar parte de la Organización Digital del banco, recientemente creada, junto al resto de clientes digitales de la entidad. Una organización que conformará una de las principales apuestas estratégicas del banco y que será punta de lanza en la captación de clientes.



Resultados

La actividad comercial y la diversificación impulsan los beneficios del grupo

El Grupo Bankinter alcanzó en 2024 un beneficio antes de impuestos de 1.360 millones de euros, un 10,7% más que en 2023, mientras que el beneficio neto se situó en 953 millones (+12,8%). La mejora de los resultados fue posible gracias al fuerte impulso de la actividad comercial, cada vez más diversificada por actividades y geografías. Esta estrategia está llevando, año a año, a un crecimiento en los volúmenes de negocio con clientes, que a 31 de diciembre último sumaban 223.000 millones de euros (+9%), entre inversión crediticia, recursos típicos y activos bajo gestión.

El beneficio neto alcanzó
una cifra récord

1.360 M€
(+10,7%)

Ratios

Las diferentes ratios de la cuenta ponen en evidencia la fortaleza del balance del banco y de sus resultados.

Rentabilidad. La rentabilidad sobre recursos propios, expresada en el ROE, ascendió del 17,1% al 17,9%, y el ROTE era al término del ejercicio del 19%, superior en 84 puntos básicos al de 2023.

Capital. El capital de máxima calidad (CET1 fully loaded) aumentó hasta el 12,41%, 440 puntos básicos por encima del mínimo exigido para Bankinter por el Banco Central Europeo de cara a 2025 (8,01%, el menor de la banca cotizada).

Morosidad. La ratio de morosidad se mantuvo en el 2,11%, con una cobertura que se eleva por cuestiones prudenciales hasta el 68,8%. En España, concretamente, fue del 2,4%, frente a un promedio sectorial del 3,4%, según datos a noviembre del Banco de España.

Liquidez. La ratio de depósitos sobre créditos estaba al cierre del ejercicio en un óptimo 94,7%.

Balance

Activos totales. Alcanzaron los 121.972 millones de euros, un 7,9% más que hace un año.

Créditos. Su volumen llegó a los 80.097 millones (+4,2%).

Recursos de clientes. Crecieron en total un 13,1%. Los de minoristas ascendieron a 83.023 millones de euros (+1,8%), y los gestionados fuera de balance (fondos de inversión propios y ajenos comercializados por el banco, fondos de pensiones, gestión patrimonial, sicav e inversión alternativa) cerraron uno de sus mejores ejercicios, con 57.686 millones de euros, 10.485 millones más que en 2023 (+22,2%).

Márgenes

Todos los márgenes de la cuenta arrojaron en 2024 mejores cifras que las del año precedente, lo que demuestra que el banco gestionó adecuadamente los diferenciales en un entorno de cambio de ciclo en los tipos de interés e impulsó la actividad comercial en todas sus geografías para generar mayores ingresos.

Margen de intereses. Concluyó 2024 en 2.278 millones de euros (+2,9%) resistiendo bien el impacto de la bajada de tipos.

Margen bruto. Se elevó a 2.901 millones (+9,1%), con unos ingresos totales por comisiones de 917 millones de euros (+12,3%). Destacan las comisiones procedentes de los negocios de gestión de activos (+21%), transaccional de cobros y pagos (+7%) y servicio de valores (+12%). Restando las que el banco paga a sus socios comerciales de la Red de Agentes y de Banca Partner, las comisiones netas ingresadas por el banco se situaron en 717 millones, un 14,9% más que en 2023.

Margen de explotación. Creció un 10,8%, hasta los 1.848 millones de euros, absorbiendo unos costes operativos que se incrementaron un 6% por mayores inversiones en nuevos proyectos y sistemas digitales, para mejorar la productividad.

Eficiencia. El crecimiento de los ingresos hizo posible el aumento de la eficiencia del grupo. La ratio mejoró un punto porcentual hasta situarse en el 36,3%, manteniéndose en puestos de liderazgo sectorial.

Territorios

Los ingresos generados por Bankinter en Portugal e Irlanda representan ya el 15% del margen bruto del grupo.

España. Absorbe el grueso de la actividad, incluyendo EVO. El beneficio antes de impuestos en España fue de 1.219 millones de euros (+10%). La cartera crediticia se situó en 66.000 millones (+2,4%). Los recursos de clientes (minoristas y mayoristas, ex repos) sumaron 76.000 millones (+4%) y los gestionados fuera de balance más intermediación llegaron hasta los 122.000 millones de euros (+20%).

Portugal. La cartera de inversión cerró el año en 10.000 millones de euros (+8%). Una cifra similar alcanzó el total de los recursos de clientes, con un crecimiento del 14%. Los recursos gestionados fuera de balance más intermediación se incrementaron un 10%, hasta los 9.000 millones. El beneficio antes de impuestos de Bankinter Portugal en 2024 fue de 195 millones de euros (+18%).

Irlanda. La inversión crediticia subió un 27% anual, hasta los 3.800 millones de euros, que incluyen una cartera hipotecaria de 2.900 millones (+31%) y 1.000 millones de euros en financiación del consumo (+17%). La nueva producción crediticia fue de 1.200 millones, un 17% más que en 2023. El resultado antes de impuestos de esta filial ascendió a 41 millones de euros (+23%).

Banca Comercial

El negocio de personas físicas realizó su mayor aportación a los ingresos del grupo. El patrimonio gestionado de clientes se situó en 127.000 millones de euros, 14.000 millones más que al cierre de 2023 (+12%). De esta última cantidad, 7.000 millones de euros correspondían a patrimonio neto nuevo y los otros 7.000 al efecto mercado.

Desglosado el patrimonio gestionado por segmentos, 71.000 millones de euros proceden de Banca Patrimonial, que da servicio a los clientes de mayor patrimonio, y 57.000 millones de Banca Retail.

Gestión de activos. Esta actividad, fundamental en la generación de ingresos vía comisiones, abanderó el crecimiento del banco, con una cifra de recursos gestionados fuera de balance que al cierre de diciembre sumaban 57.686 millones de euros, un 22,2% más que en 2023. Los fondos de inversión, tanto propios como de terceros comercializados por el banco, culminaron un ejercicio histórico, colocando a Bankinter Gestión de Activos entre las tres gestoras del mercado español con mayores captaciones netas, según Inverco. La cartera de fondos de inversión propios cerró en 16.103 millones (+24,1%) y la de fondos de otras gestoras comercializados por el banco en 24.175 millones de euros (+23,2%). Los fondos de pensiones experimentaron un alza del 11,2% y la cartera de gestión patrimonial y sicav se incrementó un 30%.

Cuenta nómina. Es uno de los productos con más poder de captación y vía de entrada de muchos clientes al banco. El número de cuentas en 2024 fue un 4%, hasta sumar 665.000.

Hipotecas. Experimentaron un cierto empuje en la segunda parte del año, en línea con el mejor comportamiento del mercado de compraventa de viviendas, lo que permitió igualar la nueva producción hipotecaria a la del año anterior: 5.800 millones de euros, de los que cerca del 70% fueron a tipo fijo o mixto. La cuota de mercado de Bankinter en esta operaciones fue del 6,6% en España, del 6% en Portugal y del 7,1% en Irlanda, según los últimos datos publicados por los correspondientes bancos centrales. La cartera hipotecaria residencial del Grupo Bankinter ascendía a 31 de diciembre a 36.500 millones de euros, un 5% más que en igual fecha de 2023.

Bankinter Investment. Disfruta de una posición de liderazgo en el negocio de la inversión alternativa, con 28 vehículos estructurados en los que han invertido más de 14.700 inversores, con un capital comprometido al término de 2024 de 5.074 millones de euros (+11,2%).

Banca de Empresas

Su cartera crediticia cerró 2024 en 34.700 millones (+6%). Bankinter no ha dejado de incrementar el saldo de su cartera de crédito en los últimos años y de financiar a las empresas en sus proyectos de desarrollo.

Por países, el crecimiento de la inversión en España fue del 7%, frente a un sector que se mantuvo plano; y del 9% en Portugal, con un sector creciendo al 3%, siempre según los últimos datos publicados a noviembre por el Banco de España y el Banco de Portugal, respectivamente.

El saldo de la inversión en el negocio de Banca Internacional era a 31 de diciembre de 10.200 millones de euros, con un crecimiento anual del 14%, lo que denota el dinamismo del banco en esta actividad de financiación y apoyo a las compañías en sus proyectos exteriores.

**Cartera crediticia
Banca de Empresas**

34.700 M€
(+6%)

Cuenta nómina

665.000 clientes
(+4%)

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023 (Miles de Euros)

ACTIVO	31/12/2024	31/12/2023 (*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	15.417.808	13.859.595
Activos financieros mantenidos para negociar	3.372.005	4.505.254
Derivados	966.855	756.160
Instrumentos de patrimonio	185.542	151.858
Valores representativos de deuda	1.316.576	1.255.441
Préstamos y anticipos	903.032	2.341.795
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	902.956	2.203.838
Clientela	76	137.957
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	149.999	886.196
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	281.391	178.110
Instrumentos de patrimonio	281.048	176.943
Valores representativos de deuda	173	887
Préstamos y anticipos	170	280
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	—	—
Clientela	170	280
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	918.429	1.232.596
Instrumentos de patrimonio	205.473	161.308
Valores representativos de deuda	712.956	1.071.288
Préstamos y anticipos	—	—
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	—	—
Clientela	—	—
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	3.642	186.779
Activos financieros a coste amortizado	99.383.287	90.836.049
Valores representativos de deuda	14.226.418	10.577.989
Préstamos y anticipos	85.156.869	80.258.060
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	8.096.540	6.059.036
Clientela	77.060.329	74.199.024
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	18.572.586	12.987.118
Derivados – contabilidad de coberturas	733.207	853.258
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	(208.562)	(377.646)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	244.605	235.499
Negocios conjuntos	168.399	167.139
Entidades asociadas	76.206	68.360
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	—	—
Activos tangibles	446.639	426.764
Inmovilizado material	442.576	424.178
De uso propio	442.522	420.368
Cedido en arrendamiento operativo	54	3.810
Afecto a la obra social (cajas de ahorro y cooperativas de crédito)	—	—
Inversiones inmobiliarias	4.063	2.586
De las cuales: cedido en arrendamientos operativo	4.063	2.586
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	116.263	120.876
Activos intangibles	320.446	302.018
Fondo de comercio	2.276	2.276
Otros activos intangibles	318.170	299.742
Activos por impuestos	693.773	583.054
Activos por impuestos corrientes	388.878	322.289
Activos por impuestos diferidos	304.895	260.765
Otros activos	204.272	193.113
Contratos de seguros vinculados a pensiones	—	—
Existencias	—	—
Resto de los otros activos	204.272	193.113
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	164.523	183.978
TOTAL ACTIVO	121.971.823	113.011.642

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

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023 (Miles de Euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31/12/2024	31/12/2023 (*)
PASIVO	116.094.158	107.688.702
Pasivos financieros mantenidos para negociar	3.419.667	3.895.791
Derivados	1.072.946	836.110
Posiciones cortas	674.323	1.042.100
Depósitos	1.672.398	2.017.581
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	290	483
Clientela	1.672.108	2.017.098
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	110.942.549	102.070.062
Depósitos	99.471.397	90.584.931
Bancos centrales	—	1.323.987
Entidades de crédito	13.162.693	10.272.080
Clientela	86.308.704	78.988.864
Valores representativos de deuda emitidos	8.975.934	8.546.380
Otros pasivos financieros	2.495.218	2.938.751
Pro memoria: pasivos subordinados	1.654.479	1.421.995
Derivados - contabilidad de coberturas	513.534	611.660
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	(32.880)	(105.156)
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	—	—
Provisiones	333.840	346.190
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas postempleo	1.637	1.408
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	—	—
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	149.779	133.524
Compromisos y garantías concedidos	30.163	29.441
Restantes provisiones	152.261	181.817
Pasivos por impuestos	537.657	463.012
Pasivos por impuestos corrientes	453.410	399.716
Pasivos por impuestos diferidos	84.247	63.296
Capital social reembolsable a la vista	—	—
Otros pasivos	379.791	407.143
De los cuales: fondo de la obra social (sólo cajas de ahorro y cooperativas de crédito)	—	—
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—
TOTAL PASIVO	116.094.158	107.688.702

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

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023 (Miles de Euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31/12/2024	31/12/2023 (*)
Fondos propios	5.908.327	5.445.304
Capital	269.660	269.660
Capital desembolsado	269.660	269.660
Capital no desembolsado exigido	—	—
Pro memoria: capital no exigido	—	—
Prima de emisión	—	—
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	—	—
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	—	—
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	—	—
Otros elementos de patrimonio neto	18.193	19.807
Ganancias acumuladas	5.052.498	4.650.297
Reservas de revalorización	—	—
Otras reservas	(18.034)	(12.312)
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(18.034)	(12.312)
Otras	—	—
(-) Acciones propias	(1.437)	(1.365)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	952.971	844.787
(-) Dividendos a cuenta	(365.524)	(325.570)
Otro resultado global acumulado	(30.662)	(122.364)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(36.210)	(81.224)
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	7.388	5.876
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	—	—
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(43.598)	(87.100)
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]	—	—
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	5.548	(41.140)
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	—	—
Conversión en divisas	—	—
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	15.157	(12.548)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(11.888)	(27.321)
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	—	—
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	2.279	(1.271)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—
Otro resultado global acumulado	—	—
Otras partidas	—	—
TOTAL PATRIMONIO NETO	5.877.665	5.322.940
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	121.971.823	113.011.642
PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
Compromisos contingentes concedidos	18.017.867	16.129.393
Garantías financieras concedidas	1.869.805	1.689.894
Otros compromisos concedidos	6.654.042	11.462.378

(*) 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 2024 Y 2023 (Miles de Euros)

	(Debe)/Haber	(Debe)/Haber
	31/12/2024	31/12/2023 (*)
Ingresos por intereses	4.399.788	3.677.727
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	13.917	15.047
Activos financieros a coste amortizado	3.849.800	3.151.070
Restantes ingresos por intereses	536.071	511.610
Gastos por intereses	(2.121.380)	(1.464.227)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
A) MARGEN DE INTERESES	2.278.408	2.213.500
Ingresos por dividendos	15.100	15.261
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	34.864	31.575
Ingresos por comisiones	917.332	817.059
Gastos por comisiones	(200.265)	(192.767)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	20.450	19.922
Activos financieros a coste amortizado	24.070	29.237
Restantes activos y pasivos financieros	(3.620)	(9.315)
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	(48.131)	73.181
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	(48.131)	73.181
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	5.571	5.467
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	5.571	5.467
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	(901)	1.813
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	61.709	(64.834)
Otros ingresos de explotación	32.833	34.898
Otros gastos de explotación	(215.492)	(294.532)
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	-	-
B) MARGEN BRUTO	2.901.477	2.660.543
Gastos de administración	(966.269)	(911.309)
Gastos de personal	(594.814)	(557.923)
Otros gastos de administración	(371.455)	(353.386)
Amortización	(87.453)	(82.069)
Provisiones o reversión de provisiones	(88.107)	(79.678)
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	(359.121)	(338.174)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	283	(9.784)
Activos financieros a coste amortizado	(359.404)	(328.390)
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	(28.937)	(10.214)
Activos tangibles	22	-
Activos intangibles	(28.915)	(10.214)
Otros	-	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, Netas	(2.461)	(3.012)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(9.432)	(7.247)
C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.359.698	1.228.840
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(406.727)	(384.053)
D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	952.971	844.787
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	952.971	844.787
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	952.971	844.787
BENEFICIO POR ACCIÓN:		
Básico	1,06	0,94
Diluido	1,03	0,91

(*) 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 2024 Y 2023 (Miles de Euros)

	31/12/2024	31/12/2023 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	952.971	844.787
OTRO RESULTADO GLOBAL	91.702	6.664
Elementos que no se reclasificarán en resultados	45.013	(34.053)
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	2.142	(368)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	44.165	(34.309)
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
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)	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(1.294)	624
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	46.688	40.716
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Conversión de divisas	-	-
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	39.579	(24.261)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	39.579	(24.261)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	22.048	63.507
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	20.170	43.724
Transferido a resultados	1.878	19.783
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	3.549	13.244
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	(18.488)	(11.774)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	1.044.673	851.451
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	1.044.673	851.451

(*) 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 2024 Y 2023

(Miles de Euros)

	Capital (Nota 21)	Prima de emisión (Nota 21)	Instrumentos de patrimonio emit- idos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización (Nota 21)	Otras res- ervas (Nota 12)	(-) Acciones propias (Nota 21)	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	Dividendos a cuenta (Nota 21)	(-) (Nota 21)	Otro resultado global acumulado (Nota 22)	Intereses Minoritarios		Total
													Otro resultado global acumulado	Otras partidas	
Saldo de cierre 31-12-2023	269.660	—	—	19.807	4.650.297	—	(12.312)	(1.365)	844.787	(325.570)	(122.364)	(122.364)	—	—	5.322.940
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo de apertura 01-01-2024	269.660	—	—	19.807	4.650.297	—	(12.312)	(1.365)	844.787	(325.570)	(122.364)	(122.364)	—	—	5.322.940
Resultado global total del ejercicio	—	—	—	—	—	—	—	—	952.971	—	91.702	91.702	—	—	1.044.673
Otras variaciones del patrimonio neto	—	—	—	(1.614)	402.201	—	(5.722)	(72)	(844.787)	(39.954)	—	—	—	—	(489.948)
Emisión de acciones ordinarias	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Emisión de acciones preferentes	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimo- nio emitidos	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Conversión de deuda en patrimonio neto	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reducción del capital	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	(462.336)	—	—	—	—	(462.336)
Compra de acciones propias	—	—	—	—	(1.215)	—	—	(78.668)	—	—	—	—	—	—	(79.883)
Venta o cancelación de acciones propias	—	—	—	—	—	—	—	78.596	—	—	—	—	—	—	78.596
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	—	—	—	—	422.405	—	—	—	(844.787)	422.382	—	—	—	—	—
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	(1.614)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	(1.614)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	—	—	(18.989)	—	(5.722)	—	—	—	—	—	—	—	(24.711)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos socia- les (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo de cierre 31-12-2024	269.660	—	—	18.193	5.052.498	—	(18.034)	(1.437)	952.971	(365.524)	(30.662)	(30.662)	—	—	5.877.665

(*) 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 2023 Y 2022

(Miles de Euros)

	Capital (Nota 21)	Prima de emisión (Nota 21)	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización (Nota 21)	Otras reservas (Nota 21)	(-) Acciones propias (Nota 21)	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta (Nota 21)	Otro resultado global acumulado (Nota 22)	Intereses Minoritarios Otro resultado global acumulado	Otras partidas	Total
Saldo de cierre 31-12-2022	269.660	—	—	11.905	4.406.753	—	(13.290)	(1.393)	560.203	(199.838)	(129.028)	—	—	4.904.972
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo de apertura 01-01-2023	269.660	—	—	11.905	4.406.753	—	(13.290)	(1.393)	560.203	(199.838)	(129.028)	—	—	4.904.972
Resultado global total del ejercicio	—	—	—	—	—	—	—	—	844.787	—	6.664	—	—	851.451
Otras variaciones del patrimonio neto	—	—	—	7.902	243.544	—	978	28	(560.203)	(125.732)	—	—	—	(433.483)
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)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	(405.773)	—	—	—	(405.773)
Compra de acciones propias	—	—	—	—	(294)	—	—	(79.119)	—	—	—	—	—	(79.413)
Venta o cancelación de acciones propias	—	—	—	—	—	—	—	79.147	—	—	—	—	—	79.147
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	—	—	—	—	280.162	—	—	—	(560.203)	280.041	—	—	—	—
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	7.902	—	—	—	—	—	—	—	—	—	7.902
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	—	—	(36.324)	—	978	—	—	—	—	—	—	(35.347)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo de cierre 31-12-2023	269.660	—	—	19.807	4.650.297	—	(12.312)	(1.365)	844.787	(325.570)	(122.364)	—	—	5.322.940

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

(Miles de Euros)

	31/12/2024	31/12/2023 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	1.941.443	658.419
Resultado del periodo	952.971	844.787
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	1.063.871	922.760
Amortización	87.453	82.069
Otros ajustes	976.418	840.691
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	7.694.937	5.343.481
Activos financieros mantenidos para negociar	(1.133.249)	449.484
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	103.392	16.899
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	—	—
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(398.644)	(1.583.771)
Activos financieros a coste amortizado	9.137.116	6.623.995
Otros activos de explotación	(13.679)	(163.127)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	8.059.171	4.563.853
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(476.124)	548.593
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	—	—
Pasivos financieros a coste amortizado	8.621.124	3.807.742
Otros pasivos de explotación	(85.828)	207.518
Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias	(439.634)	(329.500)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(120.795)	(44.234)
Pagos	(156.629)	(170.062)
Activos tangibles	(50.831)	(21.713)
Activos intangibles	(100.270)	(68.669)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	—	—
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	—	(51.946)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(5.528)	(27.734)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	—	—
Cobros	35.834	125.828
Activos tangibles	5.169	9.180
Activos intangibles	11.029	382
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	—	3.846
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	—	—
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	19.636	112.420
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	—	—
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(262.435)	(105.807)
Pagos	(541.032)	(484.953)
Dividendos	(462.348)	(405.834)
Pasivos subordinados	—	—
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	—	—
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(78.684)	(79.119)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	—	—
Cobros	278.596	379.146
Pasivos subordinados	200.000	300.000
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	—	—
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	78.596	79.146
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)	1.558.213	508.378
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	13.859.595	13.351.217
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	15.417.808	13.859.595
Del que : Intereses percibidos	4.367.547	3.737.346
Del que : Intereses pagados	2.211.851	1.122.078

La Acción

La cotización bursátil subió un 32%

La acción de Bankinter en 2024 tuvo un comportamiento muy positivo, rebotando frente al atípico año de 2023. Los accionistas que mantuvieron sus acciones a lo largo de todo el ejercicio obtuvieron un rendimiento total del +39%, incluyendo los dividendos ordinarios repartidos a cuenta de 2024, que crecieron un 12% sobre el año anterior. La evolución del precio de la acción fue del +31,8% en los últimos doce meses, mientras la media de los bancos cotizados españoles se situó en el 23,5% (IBEX35 Bancos), el IBEX 35 subió un 13,9% y el Eurostoxx 50 un 24,3%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2024 era de 6.900 millones de euros.

Al cierre de 2024, el capital social de Bankinter S.A. 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.

Accionistas

El número de accionistas era de 56.547 a 31 de diciembre. Un 54% del capital estaba en manos de residentes en España y el restante 46% pertenecía a no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación significativa se detallan en el cuadro adjunto. Los datos más significativos de la acción de Bankinter en 2024 se describen en las siguientes tablas:

Accionistas significativos (con una participación declarada superior al 3% o al 1% si tienen residencia en un paraíso fiscal)

Nombre	Total Acciones	Porcentaje de Participación	Directas	Indirectas
Cartival, S.A.	208.501.054	23,20	208.501.054	0
Fernando Masaveu Herrero	47.776.017	5,32	776.330	46.999.687
Blackrock Inc.	38.961.170	4,33	0	38.961.170
FMR LLC	30.279.562	3,37	0	30.279.562
Lazard Asset Management Inc.	27.254.415	3,03	0	27.254.415
Fidelity International Limited	25.439.817	2,83	0	25.439.817

Estructura de accionistas por número de acciones, a 31/12/2024

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	14.058	24,86	275.718	0,03
De 101 a 1.000 acciones	19.699	34,84	9.699.557	1,08
De 1.001 a 10.000 acciones	19.321	34,17	64.016.946	7,12
De 10.001 a 100.000 acciones	3.190	5,64	75.208.787	8,37
Más de 100.000 acciones	279	0,49	749.665.146	83,40
Total	56.547		898.866.154	

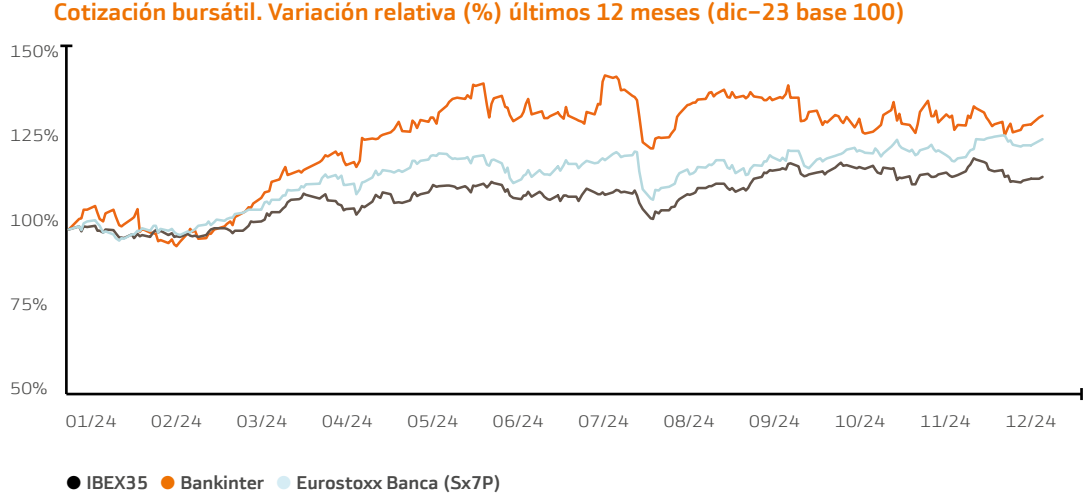
Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	55.538	98,22	482.314.369	53,66
No residentes	1.009	1,78	416.551.785	46,34
Total	56.547		898.866.154	

Datos por acción del período, a 31/12/2024 (euros)	
Beneficio por acción desde 1 de enero	1,03
Dividendo por acción desde 1 de enero	0,51
Valor teórico contable por acción	6,54
Valor tangible por acción	6,18
Cotización al inicio del año	5,97
Cotización mínima desde 1 de enero	5,49
Cotización máxima desde 1 de enero	8,30
Cotización última desde 1 de enero	7,64
Revalorización desde 1 de enero (%)	28,02
Revalorización últimos 12 meses (%)	31,82

Ratios bursátiles a 31/12/2024	
Precio/Valor teórico contable (veces)	1,17
PER (precio/beneficio, veces)	7,20
Rentabilidad por dividendo (12 meses) (%)	6,73
Número de accionistas	56.547
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	416.551.785
Contratación media diaria desde 1 de enero (número de acciones)	3.076.346
Contratación media diaria desde 1 de enero (miles de €)	21.737

Capitalización bursátil (miles de €)	6.867.337
--------------------------------------	-----------



Nuevo calendario de distribución de dividendos

En un informe publicado el 19 de junio, Bankinter comunicó la decisión del Consejo de Administración de cambiar el tradicional calendario de distribución de dividendos, que quedó como sigue respecto a los resultados correspondientes a 2024:

Los dos dividendos a cuenta se situaron en 0,407 euros por acción, lo que arroja un importe total de 366 millones. Esta cifra compara con los tres dividendos trimestrales pagados en 2023 por importe de 326 millones de euros y supone una subida del 12%.

Los dos dividendos a cuenta se complementarán con el dividendo final que se apruebe en la Junta General de Accionistas prevista para el 27 de marzo de 2025, a propuesta del Consejo de Administración.

El detalle de los dividendos distribuidos con cargo a lo resultados de 2024, sin incluir las acciones propias en poder del banco, es el siguiente.

American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2024 tenía en circulación 7.031.731. Con ellos 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.

Calendario de distribución de dividendos

	Mes de abono	Sobre resultados del periodo
Primer Dividendo a cuenta	Junio	1 ^{er} trimestre
Segundo Dividendo a cuenta	Diciembre	2º y 3 ^{er} trimestre
Dividendo complementario (sujeto a aprobación final por parte de la Junta General de Accionistas)	Abril	4º trimestre

Distribución de dividendos

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
jun-24	0,11172225	898.866.154	200.000	898.666.154	100.401.005	2024
dic-24	0,29501838	898.866.154	200.000	898.666.154	265.123.033	2024
Total	0,40674063				365.524.038	



Oficina del Accionista

Transparencia informativa hacia dentro y hacia fuera

Noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o la información relevante que sobre la entidad se publica en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) son comunicadas a los accionistas de Bankinter desde hace años antes que a nadie, gracias al programa "Usted Primero".

Este programa es uno de los principales cometidos de la Oficina del Accionista, que además se encarga de atender 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 de Accionistas.

Adicionalmente, la Oficina tiene asignados otros dos objetivos fundamentales: generar información interna para la dirección y para los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial y velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores, de obligado cumplimiento

para los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

En relación con los procesos de contratación y reporting, el banco opera en plena sintonía con el resto de los mercados europeos, tras la implantación en España de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores.

Amplia mayoría en la Junta

El 21 de marzo de 2024 tuvo lugar la Junta General de Accionistas en formato mixto presencial y telemático. El quórum de participación fue del 69,04%, ligeramente por debajo de otros años y de la media de las empresas del IBEX 35. Como viene siendo habitual, se aprobaron todos los puntos del orden del día por una amplia mayoría.

Relación con Inversores

Recuperación de la normalidad y más información de criterios ESG



Los principios de igualdad, rigurosa y transparencia propios de la cultura del banco, y que son también exigidos por los reguladores, han guiado siempre la relación de Bankinter con sus inversores y analistas, a los que facilita información relevante y de calidad sobre la evolución de los diferentes negocios, así como sobre las nuevas estrategias, tanto por tipo de negocio como por geografías. En 2024, las acciones desarrolladas en el área para cumplir con esos compromisos fueron, entre otras, las siguientes:

- Se mantuvo la cita trimestral (en enero, abril, julio y octubre) para presentar los resultados del grupo a la comunidad inversora a 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 al final incluye una ronda de preguntas y respuestas.
- Bankinter asistió a las más importantes conferencias y seminarios internacionales convocados por sociedades de bolsa y bancos de inversión. Fue posible mantener así contactos directos y estrechos con todos los grupos de interés (inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados) para informarles sobre la evolución de los negocios.
- También de forma *online* y/o presencial se celebraron las habituales reuniones formales con inversores institucionales y analistas financieros, tanto en sesiones individuales como en grupos, ya fueran organizadas

directamente por los diferentes *brokers* de bolsa o por los departamentos de *corporate access* de las instituciones interesadas.

- Además se realizaron visitas o roadshows a inversores actuales o potenciales en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Dublín, Fráncfort, Ginebra, Milán, etc.)

Información sostenible

Relación con Inversores colabora de forma activa con el área de Sostenibilidad para dar a conocer las métricas y estrategias del banco en torno a los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés). El objetivo es facilitar un flujo de información uniforme y claramente creciente a los diferentes grupos de interés.

Como reconocimiento a su buena gestión de la sostenibilidad, el banco volvió a ser incluido en 2024, por séptimo año consecutivo, en las versiones europea y mundial del prestigioso Dow Jones Sustainability Index. Además, Bankinter aparece como una de las empresas más sostenibles de España y del sector financiero a escala global en diversos *rankings*, informes e índices de sostenibilidad elaborados por agencias especializadas y *proxy advisors* (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre la gestión del voto en las juntas de accionistas).

El éxito de Bankinter en el ámbito ESG viene dado por el compromiso histórico de la entidad y por el cumplimiento de las crecientes exigencias regulatorias.

Rating

Calificaciones que ayudan a bajar los costes de financiación

La buena trayectoria del banco en 2024 en materia de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad se tradujo en el mantenimiento de los *ratings* y perspectivas de las tres agencias de calificación crediticia. Los buenos *ratings* ayudan a Bankinter a reducir los costes de financiación en los mercados de capitales y preservan la posición de privilegio que tiene el banco en relación con sus competidores en esta materia.

Las calificaciones crediticias de Bankinter a 31 de diciembre de 2024 eran las siguientes:

Moody's Ratings Limited.

La nota crediticia de emisor a largo plazo es Baa1, el rating a corto plazo es P-1 y la perspectiva de ambas calificaciones se mantiene en

estable

S&P Global Ratings.

El rating de emisor a largo plazo mejora y se sitúa en A- y el de corto plazo se mantiene en A-2. Ambos, con perspectiva de

estable

DBRS Morningstar.

La calificación a largo plazo es A (*low*) y la de corto plazo es R-1 (*low*). Se mantiene la perspectiva a "positiva" para largo plazo y estable para corto plazo.

positiva



Recursos Propios

El perfil de riesgo del banco, entre los mejores de Europa

Bankinter tiene la obligación de mantener, a nivel consolidado, unas ratios mínimas de CET1, TIER1 y Capital Total, que se calculan como cociente entre los instrumentos de capital elegibles y los activos ponderados por riesgo. Los requerimientos de estas ratios tienen varios componentes: los regulatorios (Pilar 1), los establecidos por el Banco Central Europeo como supervisor prudencial (Pilar 2) y los adicionales que determinan las autoridades macroprudenciales en las geografías donde opera cada entidad.

Los componentes de Pilar 1 incluyen cuatro requerimientos:

- El 4,50% de CET1
- El 1,50% de instrumentos adicionales de capital de TIER1
- El 2,00% de instrumentos de capital subordinados de TIER2
- El 2,50% de CET1 por el colchón de conservación de capital

El componente del Pilar 2 hace referencia al requerimiento adicional de capital establecido por el supervisor prudencial, que debe constituirse en forma de CET1 (56,25% del total), de instrumentos adicionales de TIER1 (18,75%) y de instrumentos subordinados de TIER2 (25%).

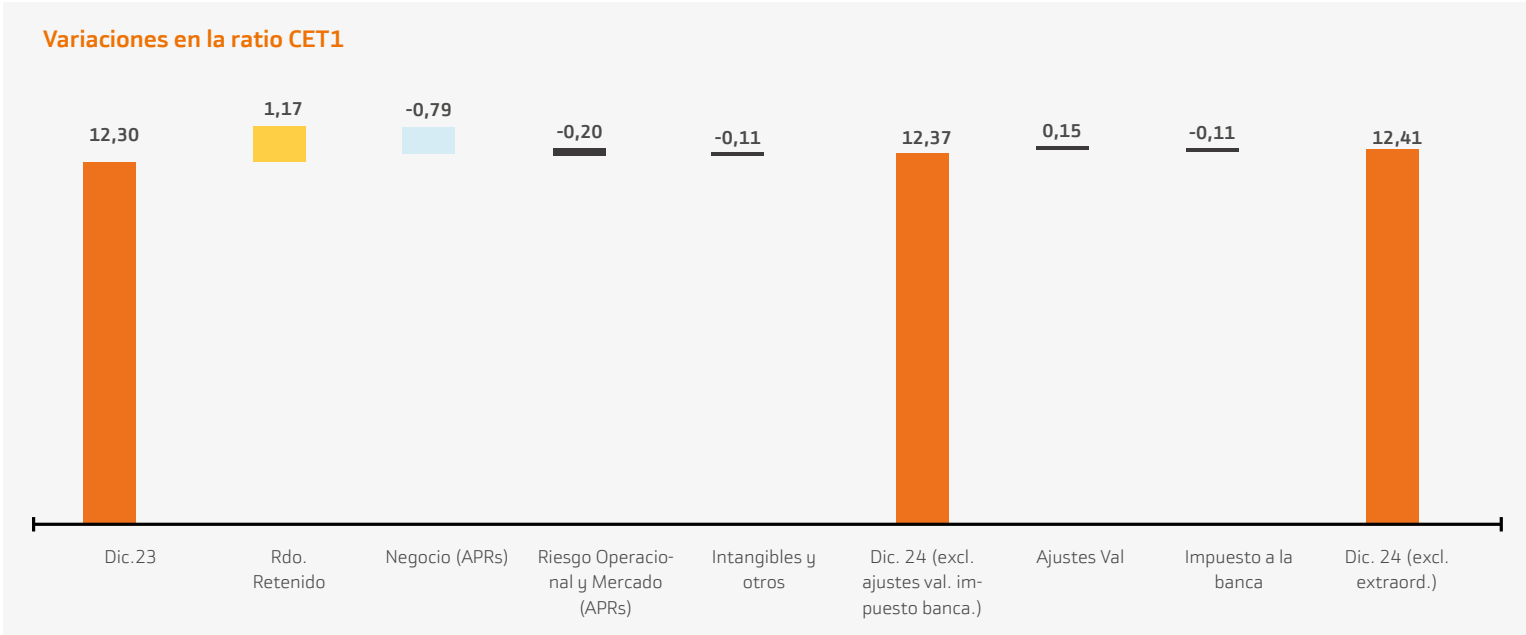
En diciembre de 2024 Bankinter recibió la comunicación del BCE con el resultado del proceso de evaluación y revisión supervisora (SREP, por sus siglas en inglés), que incluye los requerimientos mínimos de capital aplicables a partir del 1 de enero de 2025. De acuerdo con la comunicación, el perfil de riesgo de Bankinter sigue invariable respecto al de ejercicios anteriores. La entidad continúa situada en el grupo de bancos españoles y europeos con el requerimiento de Pilar 2 más bajo, que queda en el 1,30% (1,39% con anterioridad) y debe ser cubierto en un 0,731% con CET1 (0,782% previamente),

en un 0,261% con instrumentos adicionales de TIER1 (0,244% anteriormente) y en un 0,325% con instrumentos subordinados de TIER2 (0,348% el año anterior). Estas cifras reflejan el buen perfil de riesgo de la entidad, ya que es el cuarto menor requerimiento de todos los bancos bajo la supervisión del BCE.

En relación con los requerimientos macroprudenciales, Bankinter estaba sujeto al cierre de 2024 al colchón de capital anticíclico establecido por el Banco Central de Irlanda y al colchón de riesgo sistémico fijado por el Banco de Portugal, que elevan el requerimiento mínimo de CET1 en un 0,078% y un 0,147%, respectivamente.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, desde el 1 de enero de 2025 los requerimientos mínimos de las ratios de CET1 y Capital Total son del 7,96% y 12,03%, respectivamente (8,01% y 12,12%, al cierre de 2024).

En diciembre de 2024, Bankinter también recibió la comunicación del Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés) que fijó la Junta Única de Resolución para 2024. La decisión establece un requerimiento total de MREL vinculante, que debe cumplirse a partir del 17 de diciembre de 2024, del 20,31% de la exposición total al riesgo (TREA, por sus siglas en inglés) y del 6,39% de la exposición a la ratio de apalancamiento (LRE, por sus siglas en inglés). Adicionalmente, se establece que a partir de la misma fecha se deben utilizar instrumentos subordinados para cumplir con el MREL equivalente al 15,80% de TREA y al 6,39% de LRE.



A lo largo de 2024, el grupo continuó construyendo el colchón de pasivos elegibles para cumplir con el MREL mediante la generación de capital orgánico, la emisión de instrumentos elegibles y la gestión de su balance. Así, al cierre del ejercicio, el nivel de instrumentos elegibles como MREL se situaba en el 24,04% (20,34% sin incluir el capital que debe dedicarse a cubrir el requerimiento combinado de colchón que supone un 2,7% de los activos ponderados por riesgo), y en el 7,88% de la exposición a la ratio de apalancamiento.

Mejora del nivel de solvencia

En 2024, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa y eficiente de su capital. El objetivo es reforzar su

posición en términos de solvencia, impulsando el flujo de crédito a hogares y empresas sin afectar a sus ratios de capital y preservando su habitual nivel de *pay out* del 50%.

Así, el capital de máxima calidad del grupo, la ratio CET1 (el cociente entre el capital *Common Equity Tier 1* y los activos ponderados por riesgo) se situó a cierre del ejercicio en el 12,41%, 11 puntos básicos por encima del nivel del ejercicio precedente. El aumento fue posible a pesar del crecimiento de la inversión crediticia y del impuesto extraordinario a la banca.

A la evolución positiva del nivel de solvencia contribuyeron los buenos resultados y el mantenimiento del perfil de riesgo. El resultado del ejercicio permitió retener 117

puntos básicos de capital después de aplicar la tradicional política de dividendos del grupo (50% del beneficio).

La demanda de crédito evolucionó de forma satisfactoria. La inversión a empresas experimentó un fuerte crecimiento, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. El negocio hipotecario (mitigado a efectos de capital debido a las garantías) continuó, considerando todas las geografías, creciendo por encima del sector. El resto de las actividades también crecieron. Como consecuencia de todo ello, la evolución del negocio detrajo 79 puntos básicos de la ratio CET1.

Respecto al riesgo operacional, estimado sobre la media de elementos relacionados con el margen bruto del grupo en los últimos

tres años, detrajo 20 puntos básicos. Su crecimiento de año en año está correlacionado con el aumento del margen bruto. El resto de las partidas que componen el CET (las relacionadas con las carteras que se registran a valor razonable) generaron 15 puntos básicos de CET1, y el impuesto a la banca detrajo 11 puntos básicos.

Al cierre del ejercicio, los ratios de CET1 y Capital Total se situaron por encima del requerimiento mínimo en 440 puntos básicos (o 1.871 millones de euros) y en 415 puntos básicos (o 1.764 millones de euros), respectivamente.



Negocios en España



Banca de Empresas

Fuerte mejora en captación y comisiones, y riesgos contenidos

El negocio de Banca de Empresas cerró un año más con resultados muy satisfactorios. El beneficio antes de impuestos fue de 850 millones de euros, lo que representa un incremento del 0,4%. El margen bruto del área también creció de forma significativa (+2%). En lo que se refiere a la inversión, el crecimiento fue del 7%, lo que permitió incrementar la cuota de negocio hasta el 6,4%, dos décimas más que en el ejercicio precedente. Los resultados fueron especialmente positivos en el caso de los ingresos por comisiones (+9%) y en la captación de clientes (+19%). Para completar el tono favorable del ejercicio, los riesgos se mantuvieron muy contenidos, sin que aparezcan signos de deterioro en la tasa

de morosidad, pese a que la subida de los tipos de interés podía afectar a la capacidad de pago de los clientes. Tampoco se percibieron apenas impactos derivados de las incertidumbres y riesgos geopolíticos que se acumularon durante el ejercicio (enquistamiento de las guerras en Ucrania y Oriente Próximo y movimientos políticos en EEUU, Alemania y Francia), que los mercados parecen haber normalizado.

Por otra parte, la actividad asociada a los fondos europeos *Next Generation* creció a ritmos muy altos. Las operaciones firmadas alcanzaron los 690 millones de euros, un 78% más que en 2023, lo cual denota importantes progresos en el desarrollo del programa.



Líneas de negocio

Por áreas de negocio, la actividad fue especialmente pujante en Banca Corporativa (grandes empresas) y en Banca Internacional.

Banca Corporativa registró un récord en el margen bruto, gracias sobre todo al excelente comportamiento de las comisiones. En esta línea de negocio funcionó especialmente bien una doble estrategia de diferenciación: reforzar la inversión en el sector público y poner énfasis en el asesoramiento especializado (operaciones estructuradas, *project finance*, etc.).

Banca Internacional, por su parte, tuvo un ejercicio especialmente destacado, con crecimientos muy notables en inversión, ingresos por comisiones y beneficios (aportó el 29% del margen bruto de Banca de Empresas). El programa *Supply Chain Finance*, lanzado en 2022 y que es una herramienta de alto valor añadido para la gestión y financiación de la cadena de suministro, siguió siendo un elemento diferencial en su actividad. La línea de negocio de Banca Internacional cumplió en 2024 su décimo aniversario. Antes de 2014 la entidad ya contaba con actividad internacional de empresas, pero es a partir de su consideración como línea de negocio prioritaria cuando empieza a tomar forma como uno de los principales motores de Bankinter. El énfasis en la especialización y

en la formación de toda la red ha sido clave para el despegue, crecimiento continuo y consolidación de Banca Internacional en los últimos años.

Las áreas de Medianas Empresas y de Pymes tuvieron en 2024 una evolución más moderada, aunque también positiva, con progresos significativos en comisiones y captación de clientes, respectivamente. En el caso de Pymes, el Plan Empresas, un modelo que simplifica la oferta de cuentas y establece una política de comisiones transparente y progresiva, fue un año más un catalizador de la actividad. El 66% de las Pymes y el 86% de los nuevos clientes están vinculados al Plan Empresas, que aporta claridad a su relación con el banco.

El negocio de banca transaccional (pagos, cobros, avales, *factoring*...) también registró ritmos de crecimiento notables. Banca Partner, por su parte, tuvo un comportamiento sobresaliente en términos de captación (aumentó un 17%, por encima del nivel de la red de oficinas). La evolución de su negocio indica que sigue habiendo oportunidades de crecimiento en el mercado.

Expectativas

Además de por muchos otros factores, como el entorno económico nacional e internacional, las expectativas de crecimiento para 2025 van a estar también influenciadas por el desarrollo de los principios de sostenibilidad (medioambientales, sociales y de gobernanza, o ESG, por sus siglas en inglés). La entrada en vigor de la directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, en inglés), entre otras regulaciones, obliga a las empresas a cambiar procesos y productos, con la consiguiente demanda de financiación. Es de esperar que la tendencia impacte inicialmente en la estrategia de inversión de las grandes compañías y que se vaya filtrando poco a poco al resto de las empresas, incluyendo las de la cadena de suministro, por lo que ocupa una posición prioritaria en la política de gestión comercial de la entidad.



La actividad fue especialmente pujante en Banca Internacional y en Banca Corporativa (grandes empresas), que registró un récord en el margen bruto.

Banca Comercial

Un año espectacular, con un 59% más de beneficio

La actividad de Bankinter centrada en personas físicas arrojó en 2024 un beneficio antes de impuestos de 747 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 59% respecto al ejercicio anterior. El margen bruto de Banca Comercial se situó en 1.249 millones, con una mejora del 28%, impulsado por los dos grandes segmentos en que se subdivide la actividad: Banca Patrimonial, donde subió un 46%, y Banca Retail (+22%).

Para alcanzar estos espectaculares resultados fue decisivo el esfuerzo realizado en materia de captación de clientes: en el conjunto del año se sumaron 139.779, un 14% más que en 2023. Nunca antes se había conseguido una cifra tan alta en solo doce meses. A 31 de diciembre, el número de clientes personas físicas con que contaba Bankinter alcanzó los 995.550 clientes.

Uno de los retos de 2024 era incrementar de forma significativa los ingresos por comisiones, y el objetivo se consiguió. Banca Comercial obtuvo por este concepto un total de 387 millones de euros, lo que representa

un incremento del 13% comparado con el de 2023. Especialmente destacado fue el aumento de la aportación vía comisiones de los negocios de fondos de inversión, renta variable y seguros. Por margen de intereses se ingresaron 877 millones (+27%).

Se superaron también otros dos objetivos fundamentales: la inversión creció en 669 millones de euros, frente a un descenso de 736 millones durante el ejercicio precedente, y los recursos típicos ascendieron a 43.047 millones de euros, con un alza del 2,2% y, lo que es también muy importante, con una disminución de su coste a partir de septiembre.

Productos

La cuenta nómina y las hipotecas siguieron siendo los principales motores de la captación de clientes. En el segundo caso, Bankinter mantuvo su cuota de mercado, al crecer su volumen de préstamos para la compra de vivienda en la misma proporción que el conjunto del sector.

A estos dos productos se sumó la nueva Cuenta Digital, sin comisiones y sin necesidad de domiciliar ingresos o recibos, de las que se abrieron 28.056. La Hipoteca Dual, lanzada a finales de 2023, que permite elegir qué parte del préstamo está sujeta a tipo fijo y cuál a tipo variable, sumaba 258 millones a 31 de diciembre.

El crédito al consumo subió tanto en balance como en actividad. Se formalizaron 988 millones de euros (+13%).

En productos de inversión, sobresalieron dos fondos: Bankinter Premium Renta Fija, que se convirtió en el tercero de España por aportaciones, y el novedoso Bankinter Investment Inversión Alternativa I FCR, que permite acceder a él desde solo 10.000 euros y recibió una notable acogida por parte de los pequeños inversores.



DANA e inteligencia artificial

Nada más producirse la DANA, el 29 de octubre, Bankinter estableció un soporte telefónico específico en apoyo de la red comercial y de los clientes. Aunque la mayoría de las oficinas de las zonas afectadas no tuvieron que suspender su actividad, fue necesario redoblar los esfuerzos para atender los servicios demandados. En particular, se gestionaron las coberturas ICO para los daños materiales producidos, la moratoria del pago de hipotecas, la gestión de los seguros propios y con el Consorcio de Compensación de Seguros y la posibilidad de rescate anticipado de los fondos de pensiones por aquellos titulares que lo necesitaran.

Durante 2024, Bankinter continuó explotando las posibilidades que brinda la inteligencia artificial, que ya está presente en el día a día de la gestión comercial y del asesoramiento, a través del CRM del banco, la plataforma que ayuda a gestionar las relaciones con los clientes.



Expectativas

Bankinter ha decidido unir bajo una sola marca todas sus capacidades digitales, para lo cual en 2025 se producirá la fusión mercantil con su filial digital EVO. La fusión efectiva, con la integración tecnológica y el traspaso de clientes a una nueva unidad denominada Organización Digital, se prevé que estará completada en julio. A partir de entonces, los antiguos clientes de EVO pasarán a serlo de Bankinter y tendrán la posibilidad de beneficiarse de sus productos, servicios y oficinas.

Otros objetivos para 2025 son:

- Potenciar los servicios financieros que ofrece Banca Patrimonial.
- Crecer sustancialmente en inversión y recursos típicos.
- Impulsar la comercialización de productos de valor.

Banca Patrimonial

Nuevo servicio de *Family office* y más de 6.000 millones de inversión

En febrero fue el lanzamiento del *Family office*, un servicio integral de consultoría global del patrimonio familiar. El cliente objetivo son las familias con patrimonio superior a cuarenta millones de euros, y el patrimonio sobre el que versa el servicio es el financiero, inmobiliario y alternativos.

En inversión se superaron los 6.000 millones de euros, cifra récord en este negocio. También experimentó un importante incremento de patrimonio nuevo: 3.490 millones, alcanzando 65.000, con una subida de casi 6.000 respecto a 2023.

En 2024 se consiguieron cifras de balance de fondos de inversión de 23.864 millones de euros, un 18,30% más que el ejercicio precedente.

 Clientes activos
(nº de clientes)

+7,5%

2024	2023
55.792	51.884

 Recursos totales
(en millones de euros)

+7,8%

2024	2023
41.585	38.578

 Recursos típicos
(en millones de euros)

-5,8%

2024	2023
13.681	14.529

 Inversión
(en millones de euros)

+7,6%

2024	2023
6.171	5.735

Banca Retail

Cuenta nómina e hipotecas disparan la captación

En 2024 el área alcanzó los 939.811 clientes activos, lo que supone un aumento del 8,4% respecto al año anterior. Destaca la cifra de captación, con 134.780 nuevos clientes (+15%). Las dos principales puertas de entrada al banco fueron, una vez más, la cuenta nómina y las hipotecas (incluida la nueva Hipoteca Dual), a las que se sumó el lanzamiento de la cuenta digital. En concreto, se comercializaron 57.648 cuentas nóminas y se formalizaron 13.951 hipotecas por un volumen total de 2.554 millones de euros.

Los fondos de inversión experimentaron un fuerte crecimiento, con una actividad comercial de 2.036 millones y un aumento del 13,8% en el volumen de clientes que utilizan ese instrumento financiero. Cosechó un notable éxito Bankinter Investment Inversión Alternativa I FCR, fondo que permite acceder desde 10.000 euros a un amplio universo de inversiones alternativas, hasta ahora restringidas a inversores de altos patrimonios o institucionales.

El patrimonio de los clientes de Banca Retail sumaba 50.889 millones a finales de año, cifra un 12% superior a la del cierre de 2023.



Clientes activos
(nº de clientes)

+8,4%

2024	2023
939.811	866.756



Recursos totales
(en millones de euros)

+12%

2024	2023
44.317	39.566



Recursos típicos
(en millones de euros)

+6,4%

2024	2023
29.366	27.608



Inversión
(en millones de euros)

+1%

2024	2023
23.198	22.965

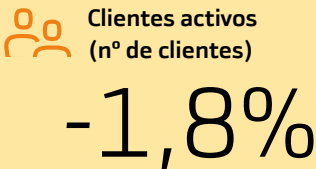
Banca Corporativa

Mejora del margen bruto y de la inversión

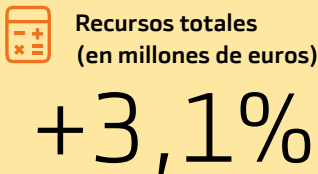
El año pasado fue récord en generación de margen bruto en el segmento de Corporativa, alcanzando los 492 millones de euros y un crecimiento del 2,61% respecto a 2023.

Esta mejora se apoyó de manera clara en el incremento de las comisiones, que aumentaron un 7,40%, empujadas por los préstamos de impuestos, el negocio internacional y los avales.

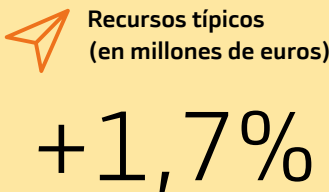
Especialmente destacable al cierre de 2024 fue el crecimiento de casi dos dígitos experimentado por la inversión, que aumentó a finales de año en 1.498 millones de euros, con especial peso del negocio internacional y del *factoring*.



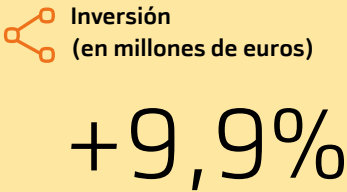
2024	2023
7.006	7.135



2024	2023
11.882	11.531



2024	2023
11.090	10.900



2024	2023
16.625	15.126

Medianas Empresas

El crédito recupera la senda de crecimiento

Después de un 2023 de caída en la cartera de inversión, el año pasado Bankinter retomó la senda de crecimiento en el crédito a las medianas empresas, incrementando la cartera en 363 millones de euros, un 4,5% respecto al ejercicio anterior.

Se logró el objetivo de margen bruto con una cifra de 363 millones de euros, gracias principalmente al fuerte aumento de las comisiones, que alcanzaron los 107 millones, creciendo un 10,2% sobre 2023 que compensa parte del deterioro del margen de interés derivado de la caída de los tipos.

Lo recursos totales cerraron 2024 con un saldo de 8.487 millones de euros (+7,4%), gracias al comportamiento de los saldos de intermediación (+4,3%) y de los recursos típicos (+7,6%), así como a la contención de los costes (+1,04%).

 Clientes activos
(nº de clientes)

+2,8%

2024	2023
28.491	27.712

 Recursos totales
(en millones de euros)

+7,4%

2024	2023
8.487	7.905

 Recursos típicos
(en millones de euros)

+7,6%

2024	2023
7.806	7.253

 Inversión
(en millones de euros)

+4,5%

2024	2023
8.442	8.080

Pymes

Impulso a la captación de clientes

Los ingresos del área se incrementaron un 5,35% y el margen bruto alcanzó los 341,9 millones de euros, apoyado en un incremento de la actividad comercial que se tradujo en una subida de las comisiones del 8,95% llegando a los 111,2 millones. El beneficio antes de impuestos superó los 195 millones de euros.

En 2024 se lanzó la cuenta corriente Plan Empresas Remunerada, para nuevos clientes. Ofrece un 3% el primer año y un 1,5% el segundo hasta un máximo de 50.000 euros. A cambio, el cliente debe mantener una vinculación mínima con Bankinter, decidiendo él mismo bajo qué alternativa hacerlo, con hasta siete opciones diferentes y a través de una herramienta muy sencilla.

Por primera vez, el área de empresas fue el centro de una campaña de publicidad, con el fin de promover la captación, aprovechando la fuerte mejora de la productividad derivada de la implantación del Plan de Empresas. Estas acciones ayudaron a captar 14.936 nuevos clientes con un crecimiento de un 25,7% respecto al año anterior.



Clientes activos
(nº de clientes)

+3,8%

2024	2023
82.016	79.010



Recursos totales
(en millones de euros)

+8,7%

2024	2023
6.584	6.058



Recursos típicos
(en millones de euros)

+5,2%

2024	2023
5.729	5.448



Inversión
(en millones de euros)

+3,5%

2024	2023
6.320	6.104

Bankinter Investment

Liderazgo en inversión alternativa en España y Portugal

Se cumple una década desde que Bankinter asumió el reto y la responsabilidad de buscar alternativas de inversión para sus clientes de Banca Patrimonial, iniciando una apuesta firme por la inversión alternativa y abriendo un nuevo camino hacia la inversión de una parte importante del ahorro de las familias en activos reales y proyectos empresariales de carácter diferencial.

Durante este tiempo, Bankinter Investment se ha consolidado como la mayor plataforma colectiva de inversión directa en economía real de la península ibérica. En 2024 superó los 5.000 millones de euros de capital comprometido por clientes del banco, lo que permitió alcanzar prácticamente los 8.000 millones en activos bajo gestión. La plataforma

cuenta ya con veintiocho vehículos a través de doce estrategias de inversión diferentes, con activos en catorce países y una base de más de 12.000 inversores en España y Portugal.

Esta base de inversiones y activos hizo posibles distribuciones a los inversores por más de 225 millones de euros, alcanzando de forma agregada los 1.200 millones desde 2016.

Foco en la gestión delegada

El proceso de consolidación del liderazgo ha ido acompañado, en gran medida, por un alto componente de innovación, explorando nuevos caminos y fortaleciendo aún más el posicionamiento en el sector de la inversión alternativa.

Fuimos la primera entidad que lanzó la comercialización de un fondo de fondos de gestión delegada de inversiones alternativas registrado en España y dirigido a clientes que quisiesen invertir un mínimo de 10.000 euros. Dicho producto se consolidó en 2024 con 410 millones de euros comprometidos por más de 7.000 familias españolas y portuguesas y cuya comercialización continuará hasta febrero de 2025.

Siguiendo rigurosamente las directrices establecidas en su política de inversión, este fondo de fondos (Bankinter Investment Inversión Alternativa I FCR) ha ido construyendo una cartera altamente diversificada a nivel sectorial y geográfico, tomando exposición en sectores tan diversos como infraestructura, tecnología, residencial en alquiler, superficies comerciales, inmuebles industriales, agricultura y transición energética, tanto en Europa como en Estados Unidos.

Adicionalmente, se han abierto nuevas alternativas para aquellos clientes que puedan considerarse más sofisticados y/o con patrimonios más elevados, ofreciendo la posibilidad de inversión en diferentes estructuras a nivel de vehículo o incluso coinvirtiendo a nivel de activos, que les permitan optimizar la gestión integral de su patrimonio. Estos son algunos ejemplos:

- Lanzamiento de la primera sociedad de capital riesgo diversificada de España por importe de cuarenta millones de euros.
- Lanzamiento de tres sociedades de capital riesgo exclusivas para clientes del País Vasco, Cataluña y la zona de Levante e Islas Baleares, que les permitirán no solo acceder a una cartera diversificada de inversiones alternativas de la mano de Bankinter Investment, sino también que al menos el 20% de su compromiso de inversión vaya a activos o empresas basadas en dichas zonas geográficas. De esta forma, los clientes participarán de primera mano en el desarrollo del entramado empresarial de las regiones en las que están asentados.
- Avance en la estructuración y gestión de diversas sociedades de capital riesgo individuales o familiares, en las que los clientes definen la política de inversión y Bankinter Investment les garantiza el acceso a oportunidades totalmente diferenciales en función de las premisas establecidas por ellos.

Vehículos de inversión temáticos

En paralelo con lo anterior, Bankinter Investment ha continuado desarrollando su principal línea de inversión de los últimos años, que la ha situado en una posición de liderazgo en el mercado de inversión alternativa de la península ibérica, con el lanzamiento de vehículos de inversión temáticos dirigidos a inversores institucionales o de altos patrimonios. Este ha sido el caso de los siguientes proyectos:

- Landa Fund. Se centra en la adquisición de terrenos agrícolas, potenciando, profesionalizando y contribuyendo al desarrollo de uno de los sectores críticos dentro de la economía nacional. En este nuevo vehículo, Bankinter Investment se ha asociado con el principal inversor mundial en terrenos agrícolas y forestales, Nuveen Natural Capital, entidad participada en su totalidad por TIAA (el mayor fondo de pensiones de Estados Unidos) y con más de 13.700 millones de euros invertidos en este tipo de activos en América, Asia, Europa y Oceanía.
- Horizon Estate. Dedicado a la inversión en el sector inmobiliario a nivel internacional (superficies comerciales, residencial, industrial u oficinas entre otros). La primera inversión realizada ha sido una serie de activos residenciales en el centro histórico de Milán, dando una vez más acceso a los clientes a operaciones totalmente singulares. En este caso, el socio es Partners Group, una de las principales gestoras de inversión alternativa del mundo, con más de veinte

años de experiencia y 149.000 millones de euros en activos bajo gestión en sectores como infraestructuras, inmobiliario, capital riesgo y deuda.

- Orion Fund. Segunda versión del vehículo de inversión en el sector tecnológico, con una estrategia clara de dar acceso a los clientes a compañías que contribuyan a transformar los modelos de negocio tradicionales a través del apalancamiento tecnológico. El socio en la inversión vuelve a ser Kanoar, presente en la plataforma desde 2019 con el vehículo MVB Fund.

Un legado para el futuro

Bankinter Investment tiene una vocación no solo de optimizar el riesgo-rentabilidad de las inversiones de sus clientes, sino también generar un impacto real, significativo y tangible que contribuya al desarrollo favorable de la sociedad, a través de proyectos que ayuden a solucionar los desafíos sociales más apremiantes del presente y el futuro.

Hay múltiples ejemplos de todo lo anterior, como los más de 3.000 millones de euros invertidos en energías renovables para reducir la dependencia energética de España y Portugal; o el apoyo al desarrollo del talento de los estudiantes (futuros profesionales) con la creación de una plataforma de residencias de primer nivel en algunas de las principales ciudades universitarias de ambos países; o el desarrollo de infraestructuras modernas en el ámbito de las comunicaciones, el agua o la salud; o los miles de puestos de trabajo creados en los ámbitos hotelero, logístico o de superficies comerciales.

Bankinter Investment apuesta por llevar a cabo una transformación positiva en la sociedad y por dejar un legado para el futuro.

Ventana de oportunidad

El año 2025 abre un nuevo horizonte en el ámbito de las inversiones alternativas. Los actuales escenarios macroeconómicos, con los recientes recortes en los tipos de interés y las perspectivas continuistas en cuanto a su moderación durante los próximos meses, están empezando a generar actividad de las operaciones corporativas en diferentes sectores y facilitando de nuevo el acceso a financiaciones más atractivas.

Adicionalmente la cartera de Bankinter Investment está cerca de alcanzar en algunos sectores su momento de maduración oportuno, permitiendo valorar la posible desinversión de diversos activos en propiedad de los vehículos de inversión.

El objetivo es avanzar en la identificación de oportunidades de inversión diferenciales y seguir creciendo en el ámbito de las inversiones alternativas.

Operaciones corporativas

El equipo de Bankinter Investment ofrece asesoramiento en operaciones de banca de inversión, tanto en la parte relativa a operaciones corporativas como de capital y de financiación. Al banco lo ha asesorado ya en operaciones de financiación por valor de 2.600 millones de euros, de los cuales más de 900 millones se han destinado a sectores tan importantes para el desarrollo como la energía renovable y las infraestructuras.

Desde el lado de asesoramiento corporativo, Bankinter Investment cerró 2024 con unas comisiones y número de operaciones récord en fusiones y adquisiciones (como la venta parcial de Onix Cerámica a Artá Capital o la compra de Bemobile por Henko Capital), mercado de capitales (como la ampliación de capital con derechos de suscripción preferente de Merlin Properties SOCIMI, S.A. por un importe de 920 millones de euros o la emisión de bonos de Redeia Corporación, S.A. por 500 millones) y en operaciones de asesoramiento inmobiliario (como la venta del Hotel Mayorazgo o una cartera relevante de activos residenciales).

Banca Internacional

Diez años de un modelo comercial de éxito

Esta actividad cumplió diez años en 2024, con un modelo de distribución comercial exitoso, alcanzando un saldo medio de inversión de 10.000 millones de euros, lo que supone un notable incremento del 14,1% frente al cierre de 2023. El margen bruto ascendió a 446 millones de euros (+10,40%), cifra que equivale al 29% del margen bruto de Banca de Empresas.

Durante el ejercicio se registraron notables crecimientos en el número de cobros y pagos simples internacionales intermediados (+7,4%), principal motor de nuestro negocio en comisiones, que sumó 117 millones de euros (+5%). En el capítulo de operaciones espe-

ciales, merece especial mención el crecimiento experimentado en el negocio de financiación a la exportación con apoyo oficial, con un incremento del 69% en el saldo de financiación con cobertura de agencias de crédito a la exportación (ECAs).

Banca Internacional sigue apostando por mejorar el capital circulante de nuestros clientes con la herramienta *Supply Chain Finance* (financiación de la cadena de suministro), incluyendo la primera versión de *Factoring* Internacional en la herramienta y mejorando día a día la aplicación para gestionar cada vez más negocio, ya sea en euros o en cualquier otra divisa convertible.



Mercado de Capitales

Notable nivel de liquidez y más patrimonio gestionado

Bankinter tiene una notable posición de liquidez. Los recursos suponen más del 105% de la inversión crediticia del grupo. En 2024, Bankinter acudió al mercado institucional en dos ocasiones con gran éxito para emitir bonos por importe de 950 millones de euros.

Desde Tesorería se siguió respondiendo a las necesidades de nuestros clientes para la gestión de sus operaciones de divisa, renta fija y derivados de tipo de interés.

El volumen de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos alcanzó a 31 de diciembre los 15.431 millones de euros, un 25% más que a finales de 2023. El fondo Bankinter Premium Renta fija superó los 3.000 millones de patrimonio.

Volumen de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos

15.431

millones de euros

Gestión de Activos

Máximos históricos en ingresos y beneficios

Los activos bajo gestión alcanzaron en 2024 los 25.000 millones de euros, incluyendo vehículos colectivos y carteras de gestión discrecional. El crecimiento respecto al año anterior fue del 21%, gracias a una actividad comercial que rondó los 2.600 millones.

Como resultado de todo ello, Bankinter Gestión de Activos ingresó 146 millones en el año (+31%) y generó un beneficio antes de impuestos de 81 millones (+46%). En ambos casos, se trata de máximos históricos para la gestora.

El fondo de inversión estrella del ejercicio fue Bankinter Premium Renta Fija, que superó los 3.000 millones de patrimonio a los 14 meses de su lanzamiento, convirtiéndose en uno de los más vendidos en España en toda la industria.



El fondo de inversión estrella del ejercicio fue Bankinter Premium Renta Fija, que superó los 3.000 millones de patrimonio a los 14 meses de su lanzamiento.

Fondos de Inversión

Récord de cartera e ingresos

La positiva evolución de los mercados, unida a la intensa actividad comercial, que marcó un récord histórico con 4.846 millones de euros, hicieron posible que la cartera superara por primera vez los 36.000 millones, con un crecimiento del 25% sobre 2023.

El negocio de fondos de inversión alcanzó una cifra también récord en ingresos, llegando a los 243 millones de euros, lo que supone una mejora del 28%. A este incremento contribuyó tanto el incremento paulatino de la cartera como las comisiones de éxito de los Fondos Platea y los Servicios de Inversión.

Tal como se indica en el anterior apartado, como hito del ejercicio cabe destacar los más de 3.000 millones de euros captados por el Fondo Bankinter Premium Renta Fija, que lanzó Bankinter Gestión de Activos a finales de 2023 con el fin de enriquecer el porfolio y adaptarlo a los distintos perfiles de inversión aprovechando las oportunidades de los mercados.

 Ingresos
(en miles de euros)

+28%

2024	2023
242.789	189.649

 Valor total de cartera
depositada
(en millones de euros)

+25%

2024	2023
36.181	28.932



Renta Fija

Crecimiento y consolidación

Los inversores siguieron encontrado oportunidades en la inversión en renta fija directa en 2024. El volumen de cartera depositada se mantuvo en torno a los 7.000 millones de euros, con una ligera disminución respecto a diciembre de 2023 por el proceso de amortización de bonos y letras y una menor actividad de compra.

Los ingresos del negocio experimenten un crecimiento récord alcanzando los 22 millones de euros, lo que supone un 11% más que el ejercicio anterior.

Como hitos principales cabe señalar la consolidación de las distintas iniciativas técnicas y comerciales de refuerzo del negocio iniciadas en 2023, así como el estreno de la plataforma de renta fija del nuevo Bróker Bankinter, que añade funcionalidades y mejora la experiencia del usuario.



**Ingresos (int.+comi)
ExSocimi
(en miles de euros)**

+11%

2024	2023
21.756	19.633



**Valor efectivo total
despositado
(en millones de euros)**

-5%

2024	2023
6.969	7.360

Renta Variable

La cartera alcanza máximos históricos

La cartera depositada experimentó en 2024 un crecimiento del 30%, hasta los 30.000 millones de euros, situándose en máximos históricos. Este fuerte crecimiento viene explicado en gran parte por el efecto favorable de los mercados, pero también por una intensa actividad comercial, que superó ampliamente la de 2023.

Los ingresos del negocio también recibieron un fuerte impulso, alcanzando los 67 millones de euros, un 20% más que el ejercicio anterior. Fue especialmente bueno el comportamiento de los ingresos por custodia y operativa internacional.

En 2024 se consolidó el Servicio Bróker 0, que contribuye ya de manera significativa a la cuenta de resultados y permite a los clientes operar gratuitamente en el mercado nacional y obtener ingresos adicionales de su cartera fruto del préstamo de valores. La web del Bróker se situó a la altura del resto de webs del banco en tecnología e imagen, añadiendo funcionalidades y mejorando la experiencia del usuario.



Ingresos (int.+comi)
ExSocimi
(en miles de euros)

+20%

2024	2023
66.943	55.969



Valor efectivo total
despositado
(en millones de euros)

+30%

2024	2023
29.880	23.067



Bankinter Consumer Finance

Avances importantes en Portugal e Irlanda

En 2024 se hizo efectiva la *joint venture* Universo, propiedad a partes iguales de Bankinter Consumer Finance y del grupo financiero portugués Sonae y que aspira a ser líder en el mercado luso de créditos al consumo. Los primeros préstamos empezaron a ofrecerse en enero.

Durante el verano se produjo el lanzamiento de la tarjeta Enjoy Aena, fruto de un acuerdo con el operador aeroportuario español. Es totalmente *online*, el cliente decide cómo pagar y permite obtener devoluciones del 5% en las compras realizadas en aeropuertos y del 2% del resto siempre que se hagan bajo la modalidad de pago aplazado *revolving*.

Se decidió constituir Avant Money en una sucursal bancaria en Irlanda, ampliando la estrategia de negocio en el país, que incluirá todo tipo de productos y servicios financieros a personas físicas.



Universo, propiedad a partes iguales de Bankinter Consumer Finance y Sonae, aspira a ser líder en el mercado luso de créditos al consumo.

Seguros y Planes de Pensiones

Consolidación de la Cuenta Única de Seguros

El año 2024 fue el de la consolidación de la Cuenta Única de Seguros. A 31 de diciembre, más de 10.000 clientes se beneficiaban de sus ventajas: pago mensual de las primas de seguros sin coste y acceso a importantes bonificaciones a los clientes con seguros contratados con Bankinter.

También se dieron importantes pasos en la digitalización del negocio de seguros y pensiones, mejorando los procesos de contratación en los ramos de vida y hogar, y ampliando la oferta digital del banco.

En planes de pensiones y EPSV (entidades de previsión social voluntarias) destacó el lanzamiento de BK Autónomos, un plan de pensiones de empleo simplificado para autónomos. El año cerró con un nuevo récord de patrimonio gestionado, superando los 3.600 millones de euros.

Red de Agentes

Mejora de la rentabilidad

La Red de Agentes aportó en 2024 al beneficio antes de impuestos de Bankinter un total de 59 millones de euros, con una mejora del 12% respecto al ejercicio precedente. Compuesta por más de 350 profesionales que se asocian con el banco para ofrecer servicios financieros, esta red contaba a 31 de diciembre con 46.990 clientes activos, un 4,2% más que en la misma fecha de 2023.

El balance medio de los agentes se incrementó en 2024 hasta los 65 millones de euros, gracias al aumento de la exigencia y la profesionalización de los perfiles. En 2024 se consiguieron unas cifras importantes en el balance de fondos de inversión alcanzando los 10.328 mill. €, lo que supone un incremento del 16,41%.

También creció el volumen inversión, al pasar de 1.886 a 1.995 millones de euros, con una subida del 3,7%.



 Clientes activos
(nº de clientes)

+4,2%

2024	2023
46.990	45.083

 Recursos totales
(en millones de euros)

+10,4%

2024	2023
14.201	12.866

 Recursos típicos
(en millones de euros)

-5,8%

2024	2023
2.563	2.719

 Inversión
(en millones de euros)

+3,7%

2024	2023
1.955	1.886

Banca Partner

Más de 50.000 clientes activos

En 2024 se superaron los 104 millones de euros (+12%) de margen bruto en esta actividad, que se basa en acuerdos de colaboración con grandes empresas, donde el banco crea oficinas virtuales para desarrollar productos y servicios a la medida de sus empleados, clientes y proveedores, repartiéndose el beneficio entre ambas partes.

Especialmente destacado fue el desempeño en el ámbito de Banca Comercial con un crecimiento del 17% en el margen bruto. La nueva producción en hipotecas, préstamos y créditos ascendió a 531 millones de euros, un 8% más que en 2023. A 31 de diciembre, la cifra de inversión sumaba 2.231 millones (+9%).

La captación de clientes volvió a marcar una cifra récord: 6.827, un 17% más que el ejercicio anterior, de la mano de los socios preexistentes y de los diecisiete que se incorporaron en 2024. Treinta años después de su creación, Banca Partner trabaja ya con más de 50.000 clientes activos.

El negocio institucional creció en inversión por encima del 12%.



Clientes activos
(nº de clientes)

+7,9%

2024	2023
51.680	47.910



Recursos totales
(en millones de euros)

+4,2%

2024	2023
7.786,4	7.474,9



Recursos típicos
(en millones de euros)

-9,3%

2024	2023
4.093,4	4.515,6



Inversión
(en millones de euros)

-3,3%

2024	2023
3.283,8	3.397,5

Banca Telefónica

Nuevos servicios para una gestión integral del cliente

Banca Telefónica está plenamente centrada en la gestión comercial del cliente. Los tutores a distancia se coordinan con la red presencial para realizar una gestión integral con objetivos comunes de vinculación, desarrollo y captación.

Los equipos especializados siguen focalizados en la gestión y retención de productos de valor, fondos de inversión, fondos de pensiones, renta variable, seguros, producción hipotecaria, renovaciones de activo, GIP, negocio transaccional y negocio internacional.

Se ha abierto en la web la Hipoteca Omnicanal para clientes potenciales, que da soporte durante toda la operación, igual que ocurre con el proceso de alta a través de Internet.

Como parte de las continuas mejoras de que es objeto el Asistente Virtual, a final de año se migró su reconocedor de lenguaje natural a uno más avanzado, de modo que la experiencia de cliente mejore a lo largo de 2025. La tasa de resolución se mantuvo en torno al 90%.

El volumen de llamadas gestionadas por gestores ascendió a tres millones. De ellas, 1,7 millones fueron iniciadas por clientes o potenciales, con un nivel de atención del 93%; dos de cada tres recibieron atención antes de veinte segundos y la espera media general no superó los 52. Los otros 1,3 millones de llamadas fueron emitidas por los tutores a distancia y especialistas con finalidad comercial y de gestión.

Desde el mes de mayo de 2024, fecha desde la que se dispone de esta información, se relacionaron con Banca Telefónica un total de 573.291 clientes únicos. El 80% quedaron satisfechos con el servicio prestado y el 66% lo recomendaría. El 86% indicaron que su gestión había sido resuelta en el momento.



Banca Telefónica

Atención a clientes de B. 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)	
Servicio de asistencia técnica web (particulares)	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 00
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
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
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 hoas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercado)	91 657 88 01
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto festivos 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)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 807 09 84
Servicio de Atención al Fraude	Horario 24 horas todos los días de la semana.	900 81 00 62

EVO Banco

Un brillante ejercicio antes de la integración en Bankinter

EVO Banco completó en 2024 su último año como filial 100% digital. Tras cinco años operando como entidad independiente, EVO se fusionará con Bankinter en 2025. Esta integración tiene como objetivo crear una nueva propuesta de valor que combine las capacidades digitales de EVO con la fortaleza financiera y comercial de Bankinter en el mercado español.

EVO cerró su último ejercicio con un volumen de activos totales de 4.949 millones de euros, con un 16% de crecimiento en comparación con los 4.267 millones del año anterior.

En términos financieros, la filial obtuvo mejoras significativas en las principales líneas de la cuenta de resultados. El margen bruto ascendió a 80,84 millones de euros, un 22% más que a cierre de 2023, mientras que el beneficio después de impuestos se situó en números positivos: 8,1 millones de euros, frente a los -0,5 millones del ejercicio precedente.

Créditos y recursos de clientes

Por lo que respecta al balance, EVO Banco demostró un notable vigor en su capacidad de crecimiento. Destaca el aumento del saldo de la inversión crediticia, que pasó de 3.393 a 3.846 millones de euros (+13,35%). El saldo de recursos de clientes alcanzó los 4.564 millones, un 15% más que en 2023.

El crecimiento del negocio avanzó en paralelo al proyecto de integración mercantil y de migración tecnológica y comercial que culminará en 2025. En este sentido, se llevó a cabo una gestión intensiva para asegurar el adecuado tratamiento de los aspectos jurídicos, técnicos y comerciales necesarios para llevar a buen término de la operación.



Negocios en otros países

- > Portugal
- > Irlanda
- > Luxemburgo



Bankinter Portugal

Crecimiento de dos dígitos en márgenes y beneficio

Bankinter Portugal siguió creciendo a buen ritmo en 2024. Su beneficio antes de impuestos se elevó a 195,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 17,9% respecto a 2023. El incremento del margen bruto fue del 13,0%, hasta 346,2 millones de euros, mientras el margen de explotación aumentó un 15,4%, hasta 235,5 millones de euros. Por su parte, los costes operativos crecieron en 8,4 millones de euros, hasta 110,8 millones de euros, en su mayoría debido al impacto de las subidas salariales, las nuevas contrataciones, las inversiones tecnológicas y la inflación.

El alto ritmo de crecimiento de la actividad fue compatible con un progreso considerable de la ratio de eficiencia, que fue del 32,3%, una mejora de 139 puntos básicos respecto a 2023. Respecto a la ratio de morosidad, se situó en el 1,32%, que aunque supone un leve aumento de 0,07 puntos porcentuales se compara favorablemente con la tasa de 2,6% del mercado portugués en el tercer trimestre de 2024, según datos del Banco de Portugal.

En el reparto de la contribución al margen bruto por áreas de negocio, la Banca Comercial representó el 47,80%, la Banca de Empresas el 39,14% y Bankinter Consumer Finance el 13,06%. El detalle de las principales actividades de la filial es el siguiente:

Banca Comercial. Las líneas estratégicas del negocio registraron un crecimiento significativo. Destacó el aumento de 780 millones de euros de los recursos fuera del balance, que representan un 15,2% más. La cartera de crédito también evolucionó favorablemente, con un incremento del 6,7%. Otro rasgo diferencial fue el dinamismo en la captación y gestión de clientes, con un peso creciente en el perfil exclusivamente digital. En este sentido, 2024 fue un ejercicio de desarrollo de herramientas como el asistente cognitivo (BIA- Bankinter Interactive Assistant), que mejora la experiencia y la eficacia del contacto con el cliente. En cuanto a productos, la oferta de préstamo hipotecario se perfeccionó con una solución omnicanal, que permite al cliente escoger a lo largo del proceso entre las opciones digital y física.

Banca de Empresas. Una año más, la facturación de la red Corporate creció de forma sólida (+14,9%) hasta 3.851 millones de euros, en un contexto de fuerte dinámica de captación, con un número de clientes bajo su gestión que volvió a aumentar a doble dígito (+15,6%). El aumento del margen bruto fue del 72,2%. En el área de medianas empresas, se registró una subida del volumen de negocio gestionado hasta los 2.181 millones de euros (+12,6%). El segmento de Negocios alcanzó los 2.767 millones en volumen de negocio gestionado y 1.774 millones de recursos totales. Por su parte, Negocio Internacional completó uno de sus mejores años, a pesar de las tensiones geopolíticas. La facturación aumentó el 39,3% respecto a 2023.

El beneficio antes de impuestos alcanzó una cifra de

195,2M€
(+17,9%)

Bankinter Investment. Siguiendo su estrategia de diferenciación, en 2024 Bankinter Investment estructuró y comercializó en Portugal tres fondos de capital de riesgo en sectores tan diversos como el agrícola, el inmobiliario en países de la OCDE y el fondo de fondos, logrando una colocación total de 196 millones de euros entre inversores portugueses en seis años. Además, Bankinter Investment estructuró la emisión de deuda de Greenvolt (50 millones de euros) en el MARF de España. En el área de fusiones y adquisiciones, asesoró al fondo Magnum en su estrategia de concentración en el sector de los fertilizantes.

Bankinter Consumer Finance. Destacó el crecimiento de más del 50 % del margen bruto respecto a 2023, así como el crecimiento de más del 15 % del volumen de negocio de préstamos (producción bruta) respecto a 2023 y de la exposición crediticia, superando los 289 millones de euros en saldos concedidos. En los medios de pago se mejoraron las funcionalidades de autoservicio de los clientes, con el lanzamiento de la solicitud de tarjeta de débito y crédito en la web y en la app, así como los pagos fraccionados en la cuenta corriente. En el negocio de los préstamos personales, se lanzó Crédito Expresso, un producto totalmente online, cuyo objetivo es facilitar a los clientes cualquier necesidad puntual de liquidez a corto plazo.

Bankinter Gestión de Activos. A pesar de la competencia de los depósitos a plazo y productos similares, el área se benefició de la revalorización de los mercados financieros, con unos activos gestionados al cierre del ejercicio de 1.276 millones de euros, lo que representa un incremento del 11%. En el segmento de los fondos de inversión, el volumen gestionado ascendió a aproximadamente 408 millones de euros, un 14% más que en 2023. En el negocio de gestión de carteras por cuenta de terceros, el importe de los activos gestionados fue de 868 millones de euros, con un incremento del 10%. En este caso, la revalorización de los mercados financieros compensó con creces la ausencia de captación de nuevo negocio, debido a la fuerte competencia de los depósitos a plazo.

Bankinter Seguros de Vida. Fue un año de fuerte crecimiento. Las primas emitidas aumentaron un 108% respecto a 2023. Una evolución muy superior a la del mercado, que fue del 37 %. Este crecimiento significativo demuestra la resiliencia y confianza de los clientes en los productos de riesgo y de inversión. Cabe destacar el éxito de los seguros de inversión de capital y rentabilidad garantizada, con un aumento del 101%, aprovechando la evolución favorable de los tipos de interés. Los seguros de vida riesgo vinculados al crédito al consumo y negocios también evolucionaron muy positivamente, con crecimientos del 56% y del 45%, respectivamente. Además, se aprovecharon las oportunidades de los mercados de acciones y bonos para clientes con un perfil de inversión menos conservador, con una elevada rentabilidad para sus suscriptores.



Bankinter en Irlanda

Integración y fuerte crecimiento de la inversión y la rentabilidad

Tras cinco años de presencia de Bankinter en Irlanda a través de su filial Avantcard DAC (que opera como Avant Money), en 2024 el banco inició el proceso oficial para convertir Avant Money en la sucursal irlandesa de Bankinter. La integración permitirá a la entidad introducir una gama más amplia de productos bancarios en Irlanda.

En paralelo a esta operación, Avant Money tuvo un fuerte crecimiento en el mercado irlandés en los principales indicadores de negocio. Los saldos brutos de préstamos a clientes alcanzaron los 3.845 millones de euros, un 27% más que el año anterior. El beneficio antes de impuestos ascendió a 40,7 millones de euros, un 23% más que en 2023.

El margen bruto fue de 103,1 millones de euros, un 6% más que el año anterior. El margen de intereses ascendió hasta los 99,9 millones de euros, un 7% más, mientras que las comisiones netas aumentaron un 6% hasta los 9,6 millones de euros.

Por otra parte, los gastos generales se situaron en 49,4 millones de euros, lo que representa un incremento del 8%, como consecuencia principalmente de las nuevas contrataciones y de la amortización de la inversión en tecnología necesaria para apoyar el crecimiento de la compañía. El ratio de eficiencia fue del 47,9%, en comparación con el 47,0% de 2023.

Bankinter Irlanda mantuvo además un sólido desempeño en riesgo de crédito. El coste del riesgo de crédito alcanzó 13,0 millones de euros, lo que supone el 0,38% de los saldos brutos medios del año. La tasa de morosidad cerró el año en el 0,32%, 4 puntos básicos menos que en 2023.

Financiación al consumo e hipotecas

El dinamismo del negocio de Irlanda benefició tanto a la financiación al consumo como a la actividad hipotecaria. En el caso de la financiación al consumo, las carteras de tarjetas de crédito y préstamos personales alcanzaron los 972 millones de euros, lo que representa un incremento del 17%. La entidad

generó nuevos préstamos por 356 millones de euros, con un incremento interanual del 28%, superando el crecimiento del sector, según datos de la Federación de Banca y Pagos de Irlanda (BPFI por sus siglas en inglés) a noviembre de 2024. La compañía estima una cuota del 7% en el mercado general de préstamos personales, incluyendo las cooperativas de crédito. La tasa de morosidad de la financiación al consumo se situó a finales del ejercicio en el 1,26%, 8 puntos básicos menos que en 2023. El coste del riesgo de crédito para la cartera fue del 1,69% de los saldos promedio durante el año.

Por lo que respecta a las hipotecas, los saldos alcanzaron los 2.874 millones de euros a diciembre de 2024, lo que supone un incremento del 31%. La compañía generó 846 millones de euros en nuevas hipotecas, un 13% más que el año anterior, superando al conjunto del mercado, que se mantuvo estable, según los datos de BPFI. El banco estima una cuota de mercado del 7% en nuevas originaciones de hipotecas. Estas cifras fueron compatibles con el sólido comportamiento en el riesgo de crédito. A cierre del ejercicio, la morosidad en la cartera hipotecaria era del 0,01%.



En 2024 se inició el proceso oficial para convertir Avant Money en la sucursal irlandesa de Bankinter.

Bankinter Luxemburgo

Récords de activos bajo gestión y bajo custodia

Bankinter sigue creciendo en la principal plaza financiera de Europa, conocida por su estabilidad económica y política y que destaca por ser uno de los pocos países en el mundo con una calificación crediticia AAA.

En este ecosistema único para el sector bancario, donde compiten más de 120 entidades financieras de veinticinco países diferentes, Bankinter cosechó buenas cifras en 2024.

La filial luxemburguesa superó los niveles previos de activos bajo gestión, que se incrementaron un 23%, así como de activos bajo custodia, con un crecimiento del 22%, marcando récords en ambas líneas. El patrimonio gestionado en sicav aumentó un 13%.

A lo largo del año se culminó la implementación de la web transaccional, que permite ganar en agilidad, eficiencia y seguridad para la entidad y sus clientes.



Activos Gestionados
Bankinter Internacional SICAV
(en millones de euros)

+13%

2024	2023
1.684	1.495



Activos Gestionados ex SICAV
(en millones de euros)

+34%

2024	2023
964	718



Activos Bajo Custodia (en
millones de euros)

+22%

2024	2023
4.698	3.849



Margen Bruto
(en millones de euros)

+14%

2024	2023
24	21



Préstamos Lombardos
(en millones de euros)

+10%

2024	2023
310	283

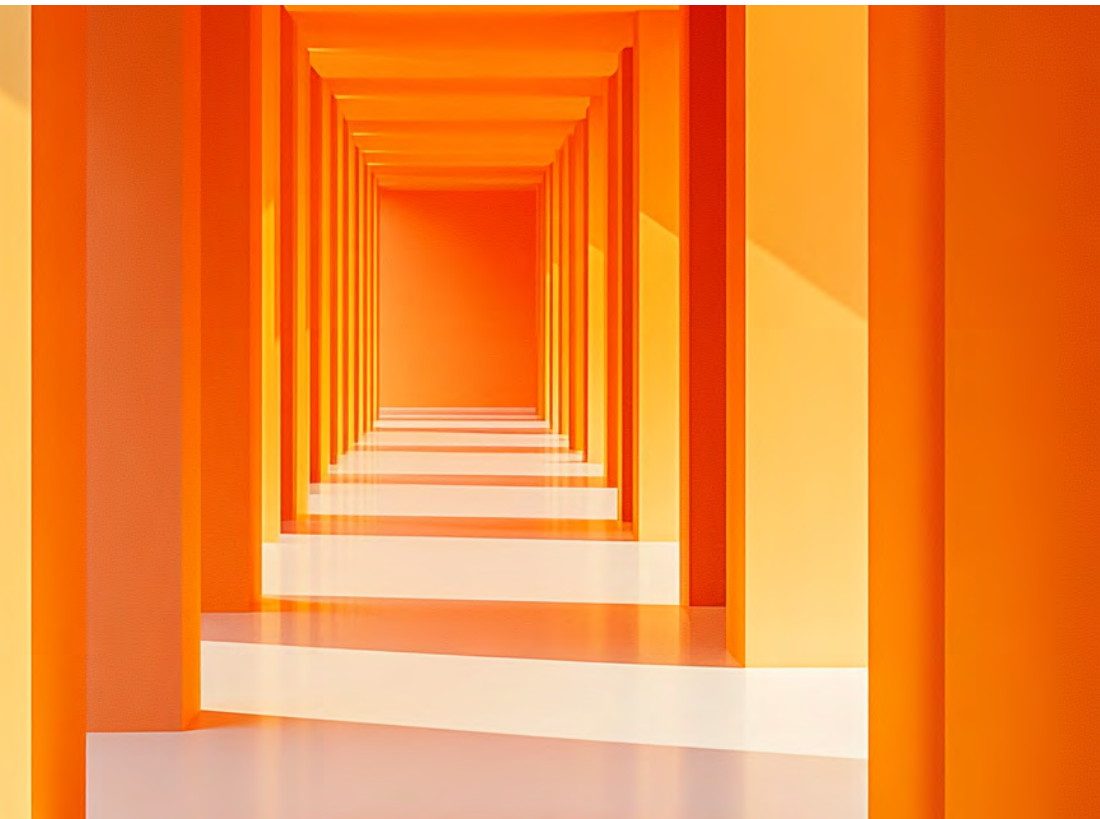
Calidad

- > Calidad
- > Marketing



Calidad

La excelencia diaria para llegar a ser excepcionales



El propósito del banco es conocer la voz del cliente y su percepción de todas las interacciones que realiza con la entidad para anticiparse a sus necesidades y reaccionar de manera inmediata, integrando esta plataforma con el área de CRM.

Bankinter tiene como objetivo alcanzar la excelencia en la relación con el cliente interno y externo. Esto se logra mediante la combinación de la calidad externa, que se refiere a la visión que el cliente tiene sobre la entidad, y la calidad interna, cuyo objetivo es conocer la opinión de los empleados sobre la compañía, enfocándose en varios aspectos clave para asegurar una experiencia positiva tanto para los clientes como para los empleados.

Bankinter destaca por su empeño en brindar un servicio personalizado y comprender las necesidades individuales de sus clientes. Este enfoque permite adaptar sus servicios y productos financieros a las circunstancias y metas específicas de cada persona. Para lograrlo, es esencial estar en constante escucha del cliente, con la implementación de una nueva plataforma que permita aunar todas sus interacciones:

- La base es la realización de **encuestas telefónicas mensuales**, trabajando con varios proveedores, encuestas digitales y encuestas por email, para conocer el grado de recomendación de la entidad, del gestor y de la oficina.
- Se integran **modelos de calidad predictiva** para identificar a los clientes promotores y detractores de Bankinter sin depender exclusivamente de encuestas, pasando de una gestión reactiva a una proactiva.
- Se realizan **encuestas de activos digitales** para evaluar la experiencia del cliente en diferentes puntos de su interacción con los activos digitales del banco.
- También se hacen **encuestas sobre el uso del servicio de Banca Telefónica**, para conocer cómo se relacionan los clientes por este canal.
- Mediante una **herramienta de inteligencia artificial** debidamente entrenada, se clasifica y ordena toda la información cualitativa proporcionada en las preguntas abiertas en todos los formatos y canales de encuesta.

Mejora de la percepción

En 2024 la percepción de clientes, medida a través del NPS (Net Promoter Score), se situó en 47,4 (+4,9% respecto a 2023), con un crecimiento del 14,2% en los últimos cuatro años. En España el resultado fue de 49,0 (+5,8%) con una mejora de la calidad percibida en un 60,2% de los centros de la red de oficinas. En Bankinter Portugal se alcanzó el 41,3 (+14,7%) con una excelente evolución.

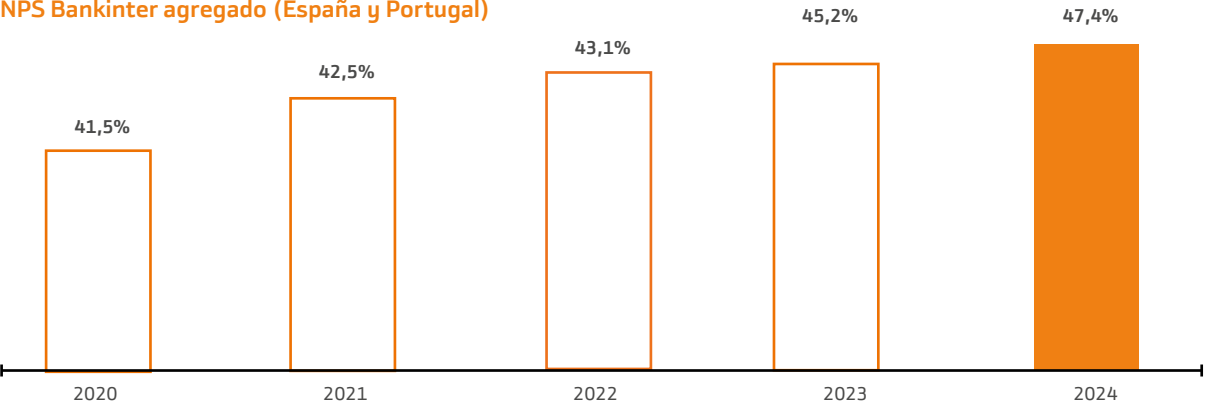
El índice de recomendación

En España, el 58,0% de los clientes (+4,1%) señaló que recomendaría Bankinter y los clientes insatisfechos se situaron en el 9,0%, lo que representa un descenso del 4,3% respecto al 2023. En Portugal, el porcentaje de clientes recomendadores fue del 50,9% (+4,5%) y el de clientes detractores del 9,6% (-24,4%).

Por canales de relación con el banco, destaca el aumento del nivel de satisfacción de los clientes en las webs y apps, con un NPS de 54,6% (+2,8%) en España y de 71,2% (+8,8%) en Portugal.

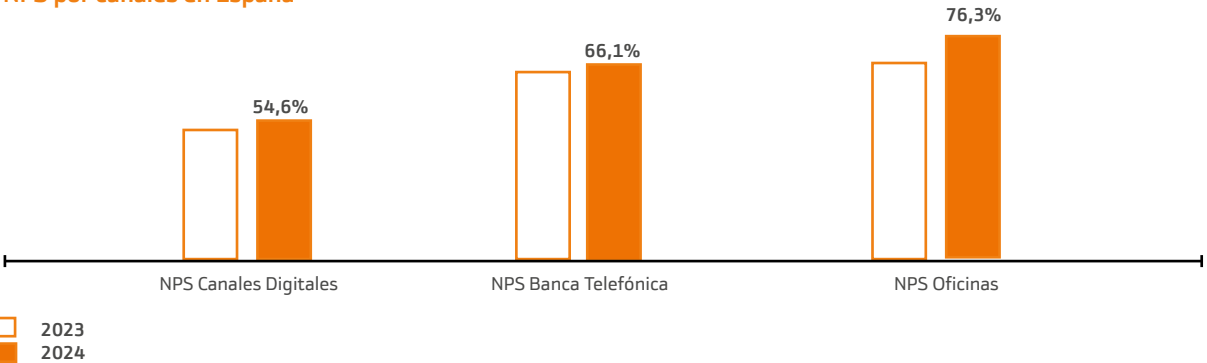
Banca Telefónica y Red de Oficinas mantuvieron igualmente elevados niveles de recomendación.

NPS Bankinter agregado (España y Portugal)

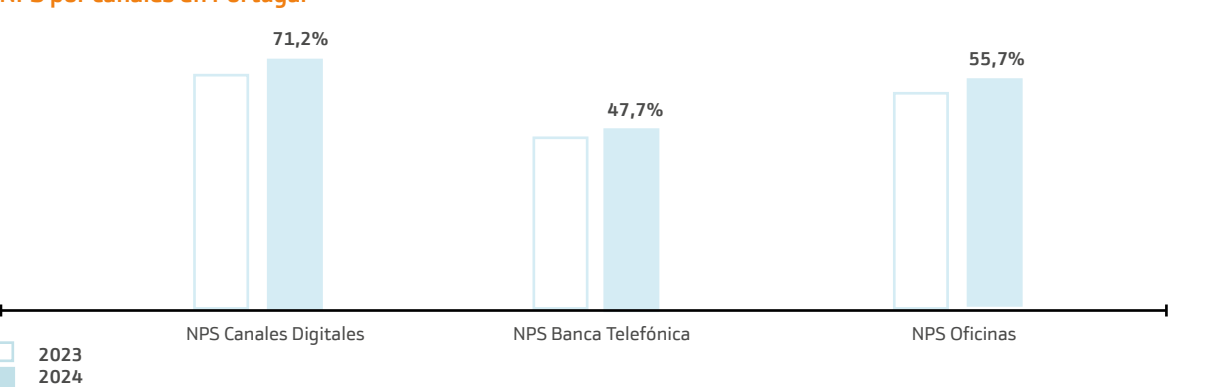


*Los datos reportados para Portugal en 2022 se han actualizado debido a procesos de estandarización e integración.

NPS por canales en España



NPS por canales en Portugal



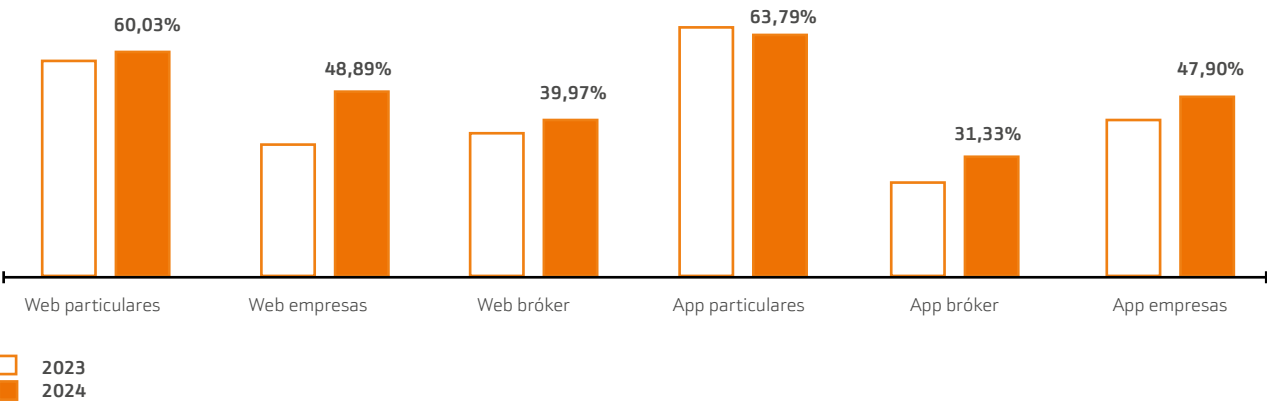
Banca Digital

En 2024, en España, se evaluaron un total de 48 procesos en las webs y apps del banco (23% más que en 2023), lo que aportó información acerca del diseño, usabilidad y funcionalidad de los distintos activos digitales. Gracias a ello, los equipos técnicos dispusieron de información diaria sobre la percepción, motivos de insatisfacción y sugerencias de los clientes para mejorar dichos procesos.

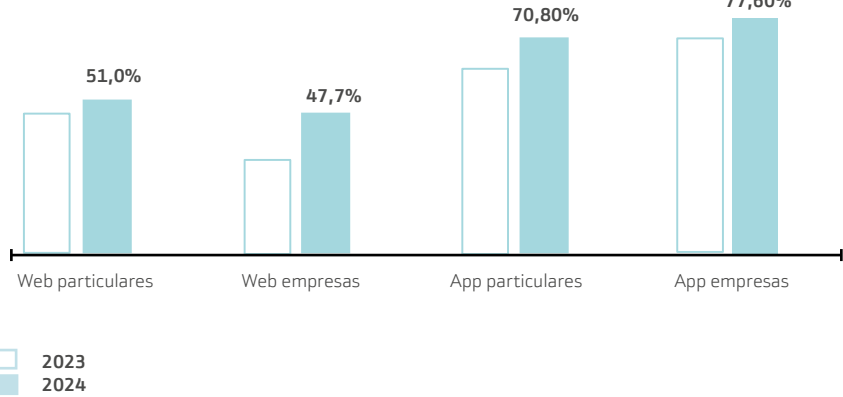
La valoración de los clientes que usaron las plataformas y las webs mantuvo su evolución positiva, situándose el NPS agregado en un 54,6 (+2,8%).

En transformación de procesos internos se midieron, en España, un total de veintinueve procesos en tiempo real.

NPS canales digitales en España



NPS canales digitales en Portugal



Calidad interna

Los Servicios Centrales del banco colaboran estrechamente con la redes comerciales en el objetivo común de prestar al cliente un servicio excelente. Todos los equipos apoyan a los profesionales de las redes comerciales con la máxima agilidad de los procesos, en el soporte y la formación e información necesarios, mejorando el resultado de los indicadores de calidad de las diferentes áreas que los integran. La información que aportan las encuestas internas es la base sobre la que los Servicios Centrales han diseñado sus planes de mejora continua.

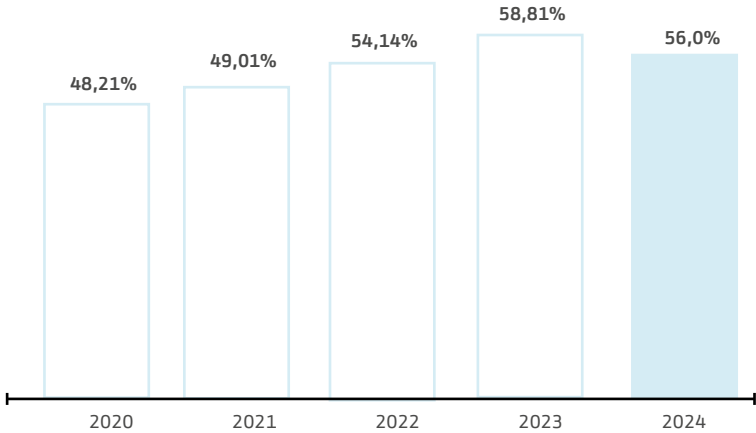
En 2024, en España y Portugal se realizaron 87 mediciones de calidad interna que proporcionaron un elevadísimo volumen de opiniones y sugerencias, claves todas ellas para la definición de 345 iniciativas que se pusieron en marcha para la mejora de los procesos y su digitalización, así como para ofrecer al cliente interno un servicio adecuado a sus expectativas.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales en España tuvo un resultado satisfactorio en 2024. El NSS (Índice de Satisfacción Neta) fue de un 56,0 (-2,8%).

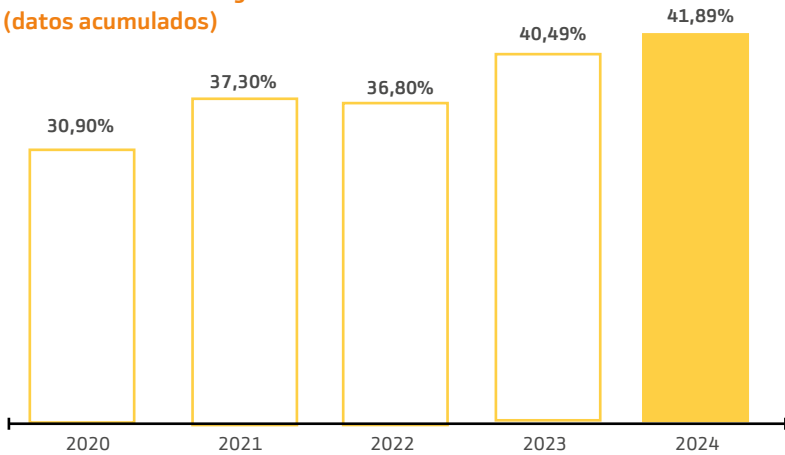
En Bankinter Portugal, el nivel de satisfacción global fue del 41,9%, el segundo mejor resultado obtenido hasta el momento. Además, todos los servicios presentaron una valoración positiva y un 71% registraron un crecimiento con respecto a la última encuesta.

En 2025, se continuarán desarrollando y gestionando planes de acción con el objetivo de acelerar los procesos de digitalización, la simplificación de procesos y el incremento de la eficiencia en todas las áreas. Adicionalmente, el banco proseguirá con acciones específicas para promover de forma continua una cultura de cercanía, mejorar el trabajo en equipo y entre las áreas, la facilidad de contacto interno y la capacidad de respuesta, siempre con el objetivo estratégico de apoyar el negocio de una forma permanente.

Calidad interna España
(datos acumulados)



Calidad interna Portugal
(datos acumulados)



Líderes en Calidad Objetiva en la Red de Oficinas

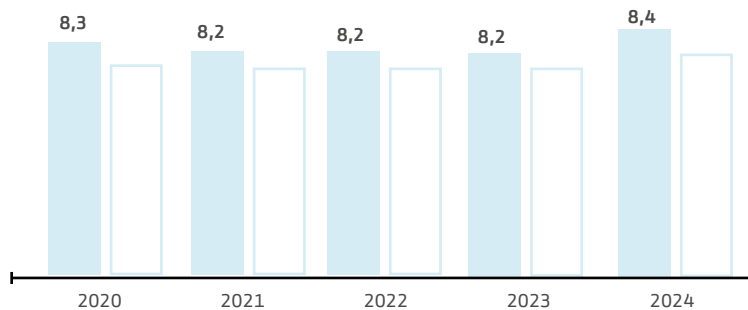
Un año más, Bankinter se ha mantenido en 2024 como una de las entidades líderes en España en Calidad Objetiva en redes comerciales bancarias de acuerdo con el estudio EQUOS RCB-2024, que ha realizado una empresa independiente.

En dicho estudio se evalúan numerosos indicadores de la calidad objetiva ofrecida en la atención comercial a clientes potenciales de la red de oficinas para las principales entidades financieras españolas mediante la técnica del *mystery shopping* (pseudocompras).

Bankinter ha destacado en numerosos aspectos, como son el trato al cliente, el tiempo que le dedica en cada visita o en la explicación de sus distintos productos.

En Bankinter Portugal, se mantiene en 2024 una valoración muy superior a la media del sector.

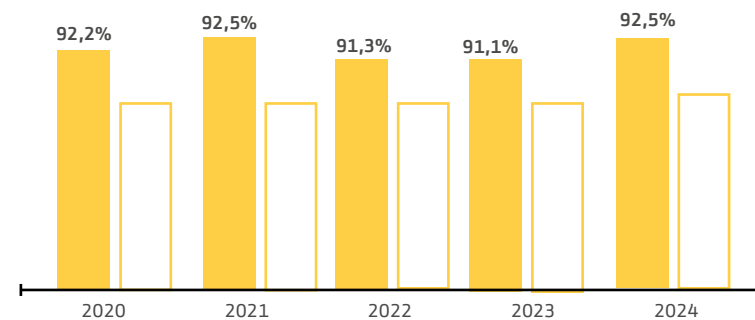
España



● Bankinter ● Sector

España: escala 0-10

Portugal



● Bankinter ● Sector

Portugal: escala 0-100



Marketing

Coherencia, consistencia e innovación



En 2024, el área de Marketing continuó con la línea de comunicación iniciada hace cuatro años, basada en el posicionamiento de marca "El banco que ve el dinero como lo ves tú". Las campañas se centraron en la microeconomía de las personas y las empresas, abordando sus preocupaciones diarias y mostrando cómo Bankinter puede satisfacer esas necesidades a través de sus productos y servicios financieros. Se lanzaron nuevas campañas publicitarias y acciones de marketing para reforzar la imagen de marca y presentar nuevos productos y servicios a los clientes y potenciales.

Todo ello contribuyó a aumentar la captación de manera notable y a alcanzar los exigentes objetivos comerciales del año 2024. Este trabajo mereció el reconocimiento del mercado y Bankinter recibió varios galardones por sus campañas de publicidad y comunicación comercial.

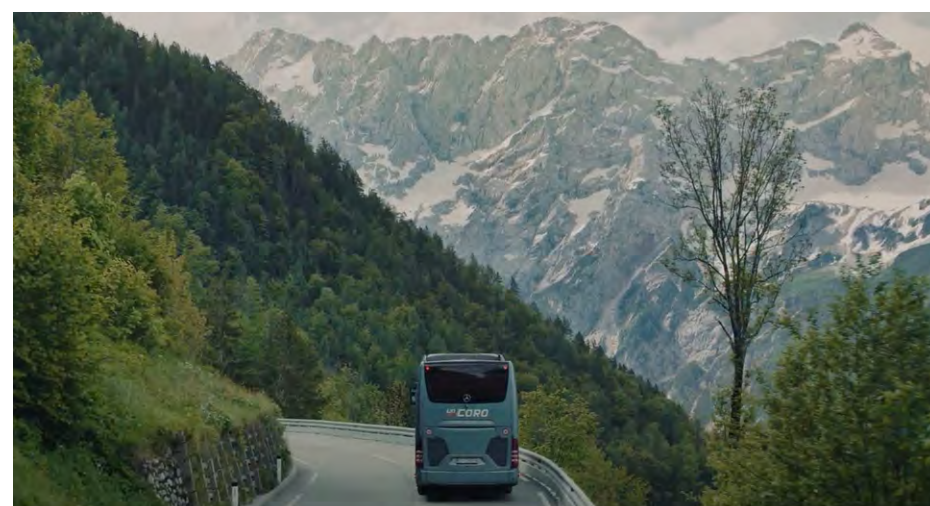
Algunos de los más destacados fueron:

- **Premio Eficacia a la Mejor Campaña de Producto Existente** en la categoría de bronce, que valora los buenos resultados comerciales, así como la consistencia y efectividad de la estrategia publicitaria del banco.
- **Premio Control 2024**, que reconoce a Bankinter por las mejores campañas publicitarias en España.
- El **reconocimiento expreso de Interbrand** por la contribución del universo publicitario creado por Bankinter a la valoración de marca, que se sitúa de nuevo entre las mejores de España.

Estos resultados demuestran que Bankinter ha sabido conectar con su público objetivo y diferenciarse de sus competidores gracias a una estrategia de marketing coherente y consistente, innovadora en la categoría de banca y en la generalidad publicitaria, y sobre todo, eficaz, que le ha permitido consolidarse como una referencia en términos de notoriedad, imagen y negocio.

Entre las acciones de marketing más destacadas de 2024 se encuentran:

- **Eventos online y presenciales**, nuevo material de apoyo comercial para lanzamientos de productos o servicios y kits de captación que presentan de un vistazo la oferta de productos y servicios de la entidad.
- **Acciones de comunicación, eventos online**, encuentros con empresarios, contenidos y reuniones estratégicas dirigidas a compañías de todos los tamaños para apoyar su acceso a fondos europeos y promover la sostenibilidad.
- **Campañas publicitarias específicas para Banca Patrimonial, Banca de Empresas y Banca Partner** lanzadas en la primera mitad del año; y la campaña multimedia "Autobús" lanzada en la segunda mitad, que con un tono humorístico pone foco en la importancia de que sea la economía la que entienda las necesidades de la gente, y no al revés. En Bankinter nos concentramos en lo micro, innovando y mejorando en lo posible las condiciones de los productos para todo tipo de personas. Todo ello para seguir reforzando el posicionamiento de "el banco que ve el dinero como lo ves tú".
- **Ampliación del conocimiento sobre el comportamiento de clientes y potenciales**, establecimiento de bases de medición y aprovechamiento comercial de los nuevos activos digitales, y trabajo con nuevas herramientas para potenciar la personalización del contenido web y optimizar mensajes y herramientas.



Riesgos



- > Gestión del riesgo
- > Riesgo de crédito
- > Riesgos estructurales y de mercado
- > Riesgo estructural de tipo de interés
- > Riesgo de liquidez
- > Riesgo de mercado
- > Riesgo operacional
- > Riesgo reputacional

- > Cumplimiento Normativo
- > Seguridad Digital
- > Riesgos Tecnológicos y Fraude

Gestión del riesgo

Un año más de crecimiento prudente



Bankinter se mantuvo en 2024 en su senda de crecimiento prudente, que trata de equilibrar en todo momento el crecimiento, la rentabilidad y el riesgo dentro de los principios expresados en su Marco de Apetito al Riesgo.

Después de un año 2023 más incierto, en 2024 el crecimiento económico global mostró signos de estabilización. La inflación empezó a disminuir en varias economías importantes, lo cual mejoró las perspectivas económicas. Los mercados financieros mostraron resistencia frente a algunos episodios de volatilidad, gracias a la solidez de las instituciones financieras y a la confianza de los inversores.

En este contexto, la economía española experimentó un crecimiento robusto del PIB, superior al promedio de la zona del euro, gracias al dinamismo del consumo interno y de la inversión. Los precios de la vivienda continuaron su tendencia al alza, impulsados por una demanda robusta y una oferta limitada.

Por su parte, Bankinter se mantuvo en 2024 en su senda de crecimiento prudente, que trata de equilibrar en todo momento el crecimiento, la rentabilidad y el riesgo dentro de los principios expresados en su Marco de Apetito al Riesgo. La actividad mejoró en Bankinter España, se mantuvo en Portugal e Irlanda, se moderó en EVO Banco y se redujo en Bankinter Consumer Finance.

Las perspectivas para 2025 en España apuntan a una ligera desaceleración del crecimiento, que estará sostenido por la demanda interna, en particular el consumo privado, favorecido por una evolución positiva de la renta disponible, el empleo y la confianza de los hogares. También se espera un avance modesto de la inversión productiva y una desaceleración del gasto público. La evolución de la inflación, que se estima se mantendrá en niveles moderados, es más incierta, debido principalmente a los riesgos internacionales de fragmentación comercial y tensiones geopolíticas. Si la inflación mostrara resistencia a descensos adicionales, se producirían tensiones en la política monetaria y un posible deterioro del ciclo, lo que llevaría a una desaceleración del crédito y una reducción de la capacidad de reembolso de los deudores y empresas más vulnerables. Bankinter está bien preparado para afrontar estos escenarios.

Perfil moderado

Bankinter mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos, cuya gestión es uno de los ejes centrales de su estrategia competitiva. 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 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.

En el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que inspiran la estrategia del grupo, y que son estables a lo largo de los años:

Declaración de apetito al riesgo. Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo moderado y prudente. Su objetivo es un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrente y saneada, 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 en el ejercicio de su actividad se ajustan 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**, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente. Se aplican además unos principios de anticipación ante nuevos desarrollos regulatorios que permitan reducir su impacto potencial.
- **Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo de crédito**, en línea con los valores reflejados por la tasa de mora más baja del sistema financiero español, junto con las menores pérdidas esperadas bajo escenarios de estrés.
- **Colaboración con entidades financieras de primer orden en cada país**, con reconocida solvencia y *rating* suficiente para limitar los riesgos de contraparte.

- **Adaptación de la cobertura de activos problemáticos.**

- **Adecuada remuneración del capital invertido.** El objetivo es asegurar una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo, cumplir en todo momento con los niveles de capital y operar de manera rentable.

- **Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado en la cartera de negociación**, de manera que en escenarios de estrés las pérdidas generadas tengan un impacto muy reducido sobre la cuenta de resultados.

- **Una cartera ALCO (integrada sobre todo por bonos gubernamentales) compuesta por títulos de bajo riesgo y una rentabilidad** acorde a los requerimientos de ROE de la entidad, concebida para reducir la volatilidad del margen financiero y ajustar el impacto de eventuales movimientos de tipos de interés.

- **Crecimiento intenso en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas**, caracterizados por una mayor calidad del riesgo y por su notable aportación a la cuenta de resultados a través de la generación de margen, comisiones u otros ingresos de carácter recurrente.

- **Equilibrio de la cartera de inversión crediticia** con objeto de mejorar su rentabilidad.

// En el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que inspiran la estrategia del grupo, y que son estables a lo largo de los años.

- **Reducida dependencia de mercados mayoristas**, apoyada en un crecimiento equilibrado de los recursos 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, velando por su estabilidad y evitando una concentración excesiva de vencimientos.
- **Empleo de un principio de diversificación de los riesgos** para evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- **Contribución al desarrollo sostenible de la sociedad**, incluyendo la preservación de los recursos ambientales.
- **Limitación de la actividad en sectores sensibles** que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de Bankinter 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** y tendente a cero en todo momento.
- **Refuerzo del control de la reputación de la entidad** (buen gobierno corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- **Menor exposición al riesgo de compromisos por pensiones**, a través de los procedimientos de mitigación más apropiados (externalización, instrumentos de cobertura, diversificación).
- **Voluntad de completar el nivel de servicio** que Bankinter presta a sus clientes de Banca Privada y de Banca de Empresas, ofreciendo servicios de banca de inversión de riesgo limitado.
- **Optimización de la ratio de eficiencia.**
- **Maximización de la generación de valor** para los accionistas a lo largo de los ciclos, sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- **Diversificación de las líneas de actividad.** Para ello, se aprovecharán oportunidades en empresas del sector financiero complementarias o relacionadas con el modelo de negocio principal.
- **Mantenimiento de un nivel de capital *Common Equity Tier 1* (CET1)** dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, que supera al mínimo regulatorio, con un objetivo a medio plazo de en torno al 12%.



Riesgo de crédito

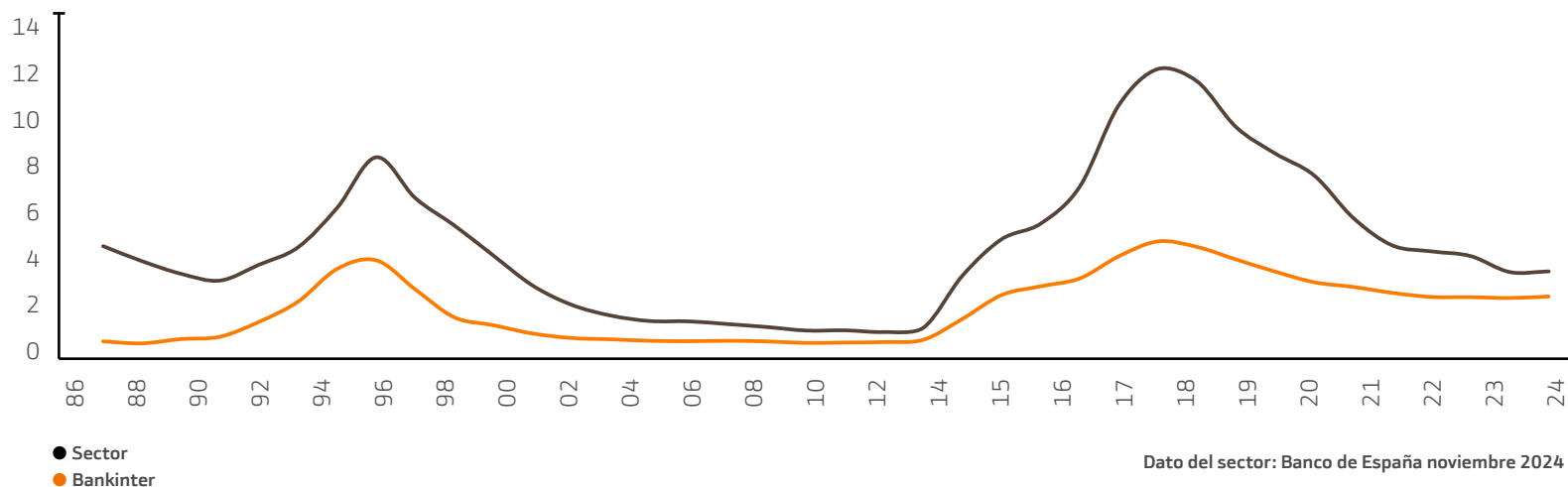
Manteniendo la morosidad reducida

Los indicadores de riesgo de crédito se mantuvieron en 2024 en niveles reducidos. Así, los préstamos y anticipos a la clientela a coste amortizado crecieron un 3,86% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma), un 3,82%. El riesgo en vigilancia especial se redujo un 4,06% en un contexto económico más benigno en el ejercicio. El riesgo dudoso creció un 3,92% y el índice de morosidad se situó en el 2,11%, el mismo que el del ejercicio anterior. El índice de morosidad en España es un 71% de la media del sector (3,38% según datos del Banco de España de noviembre de 2024).

Las provisiones por riesgo de crédito se incrementaron un 10,59%. Al cierre de diciembre de 2024 la cartera de activos adjudicados era de 61 millones de euros, un 0,1% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 28,24% durante el ejercicio.

Calidad de activos - Riesgo de crédito				
Miles de euros	31/12/2024	31/12/2023	Importe	%
Riesgo computable	89.204.429	85.922.011	3.282.418	3,82
Fase 1 (riesgo normal)	84.699.242	81.376.831	3.322.411	4,08
Fase 2 (riesgo vigilancia especial)	2.621.382	2.732.427	-111.044	-4,06
Fase 3 (riesgo dudoso)	1.883.804	1.812.753	71.050	3,92
Provisiones por riesgo de crédito	1.296.822	1.172.598	124.223	10,59
Fase 1 (riesgo normal)	141.536	148.801	-7.265	-4,88
Fase 2 (riesgo vigilancia especial)	93.581	105.488	-11.906	-11,29
Fase 3 (riesgo dudoso)	1.061.705	918.310	143.395	15,62
Índice de morosidad (%)	2,11	2,11	0,00	0,10
Índice de cobertura (%)	68,84	64,69	4,15	6,42
Activos adjudicados	61.178	85.253	-24.076	-28,24
Provisión por adjudicados	40.933	54.475	-13.542	-24,86
Cobertura adjudicados(%)	66,91	63,90	3,01	4,71

Evolución del Índice de morosidad (%) - España



A continuación, se describe la evolución y las principales magnitudes en España por segmentos internos de negocio en términos de riesgo computable:

Personas físicas. En 2024 el crédito a personas físicas en España creció un 3,8%. La cartera al cierre del ejercicio se situó en 38.007 millones de euros, con un índice de morosidad del 1,50%.

La cartera hipotecaria vivienda de personas físicas tenía un *Loan To Value* del 49,9% y un 84% contaba como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de esta cartera era del 1,22%. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantuvo en niveles muy bajos

(25,3%). Bankinter Consumer Finance aportó en España una inversión de 3.349 millones en crédito al consumo, con un crecimiento del 2,7%, lo que supone una desaceleración respecto al ejercicio anterior, y un índice de morosidad del 6,4%. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad se mantienen controlados y de acuerdo con lo que es característico en este tipo de negocio.

Banca Corporativa. El riesgo crediticio en el segmento de Banca Corporativa creció un 4,7% hasta los 21.421 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,64%. Bankinter siguió priorizando en 2024 su crecimiento en este segmento, que es más resiliente en circunstancias económicas adversas.

Pequeñas y Medianas Empresas. El segmento de pequeñas y medianas empresas creció en el ejercicio un 4,0% y la cartera se situó en 16.586 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,32%.

EVO Banco. La filial, que desarrolla su actividad bancaria en el segmento de personas físicas, aportó al grupo en España un riesgo crediticio adicional de 3.779 millones de euros, con un crecimiento del 13,2% sobre el año anterior y un índice de morosidad del 0,55% al cierre del año.

Portugal. La cartera crediticia de Portugal suma al balance un riesgo de 10.804 millones de euros, con un crecimiento del 8,9% en el ejercicio y un índice de morosidad del 1,32%.

Irlanda. La actividad crediticia en Irlanda se desarrolla a través de la filial Avant Money Plc, integrada en Bankinter Consumer Finance. Al cierre del ejercicio Avant Money tenía 3.850 millones de riesgo crediticio, de los cuales 2.792 millones eran hipotecas vivienda y 1.058 financiación al consumo. El crecimiento de Avant Money en el año fue del 27,3%, con una ratio de mora del 1,17%. El peso de la actividad hipotecaria confiere un perfil de riesgo muy moderado a este negocio.

Riesgos estructurales y de mercado

Los bancos centrales dan un giro a la política monetaria iniciando el proceso de bajadas de tipos de interés

Durante el ejercicio de 2024 los riesgos vinculados a una inflación elevada se aminoraron, lo que dio lugar a un cambio en la política monetaria de los bancos centrales, con bajadas de tipos de interés tanto en Europa como en Estados Unidos. En el caso del Banco Central Europeo, el precio oficial del dinero cerró 2024 en el 3% desde sus máximos del 4% durante el período, con expectativas de seguir la misma tendencia en 2025

En cuanto a los mercados de renta variable, siguió aumentando el proceso de concentración de la inversión en determinadas compañías, muchas de ellas pertenecientes a la industria tecnológica de Estados Unidos, lo cual incrementó el riesgo de una potencial corrección en los mercados, dadas las altas valoraciones acumuladas en dichos valores.

Por otra parte, el riesgo geopolítico prolongó la senda creciente experimentada en los últimos ejercicios al ampliarse los focos de tensión. Seguirá siendo fundamental mantener elevados criterios de prudencia.

Riesgo estructural de tipo de interés

Bankinter gestiona de forma activa el riesgo estructural de tipo de interés (definido como la exposición a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y repreciaciones de las partidas del balance global) 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 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 +2,7% para subidas

de tipos y -3,5% para bajadas, ambas con un horizonte de 12 meses. La sensibilidad del valor económico ante un movimiento paralelo de +/- 100 puntos básicos se situaba al cierre de 2024 en +2,5%/-2,7 de sus recursos propios, respectivamente.

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 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 neta, o NSFR, en inglés).

En 2024 los recursos de clientes se incrementaron en 3.400 millones de euros, impulsados por todas las áreas de negocio. De esta forma, el importe de los recursos típicos minoristas continuó siendo considerablemente superior a la inversión de clientes, y la ratio de recursos sobre inversión se situó en el 105,6%. La posición de liquidez al cierre de 2024 permitió alcanzar un nivel de LCR del 199,61% holgadamente superior tanto a los límites internos como a los regulatorios.

La ratio de liquidez NSFR (Net Stable Funding Ratio), que mide la proporción de activos a largo plazo que están cubiertos con financiación estable, cerró el ejercicio en el 142,7% por encima del 141,0% registrado el año anterior. 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, en marzo de 2024 venció una emisión senior de 500 millones. En marzo se emitieron obligaciones subordinadas por 200 millones de euros, y en septiembre un bono senior por 750 millones. A lo largo del año vencieron 1.294 millones de euros de la subasta de liquidez del programa TLTRO (Targeted Long Term Refinancing Operations) del Banco Central Europeo.

Riesgo de mercado

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

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. Dado el perfil estable en términos de posiciones y volatilidad, no se han realizado cambios en los límites VaR en relación con los periodos anteriores.

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de *trading* al cierre de 2024.

Por otro lado, mensualmente se realiza un seguimiento del Valor en Riesgo de la filial Bankinter Luxemburgo para las posiciones en sus activos financieros a valor razonable, a través de la metodología de simulación histórica. El VaR de esta cartera a cierre del ejercicio era de 0.08 millones de euros.

VaR 2024 trading	
Millones de euros	Último
VaR tipo de interés	0.80
VaR renta variable	0.67
VaR tipo de cambio	0.11
VaR tipo de volatilidad	0.59
Total VaR	1.06



Riesgo reputacional

Prevención y control proactivo

Cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no se ven satisfechas, y su reacción puede terminar perjudicando a las relaciones de negocio actuales o futuras con ellos, se genera el riesgo reputacional. Depende, por tanto, de una valoración externa y puede originarse por una gran variedad de fuentes, derivar de otros riesgos e incluso del entorno social, económico o sectorial.

La gestión óptima de estos riesgos consiste en su prevención, para lo que es necesario identificarlos y controlarlos de manera proactiva, de modo que disminuya la probabilidad de que ocurran y mitigar su

impacto. Bankinter dispone de diferentes herramientas que contribuyen a ese fin:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés (encuestas de reputación, satisfacción de clientes, clima interno, *rating* de analistas...)
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y redes sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto, externalización de un servicio, asociación con un tercero o patrocinio.

- Mapa de riesgos reputacionales, que incluye un catálogo de 34 posibles eventos relacionados con productos y servicios, conducta, finanzas, liderazgo, innovación, aspectos laborales, sostenibilidad e imagen. Los eventos de riesgo se jerarquizan en función del desempeño de la entidad, potencial impacto, sensibilidad social y nivel de control.

- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y continuidad del negocio.

- Formación y sensibilización de los empleados de la entidad para fortalecer la cultura preventiva.

- Comunicación a los diferentes órganos de gobierno.

Además, en 2024 se avanzó en el análisis de materialidad del riesgo reputacional derivado del riesgo climático.

Riesgo operacional

Un modelo de gestión preventivo y descentralizado

El riesgo operacional 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 operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. Su utilización 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.

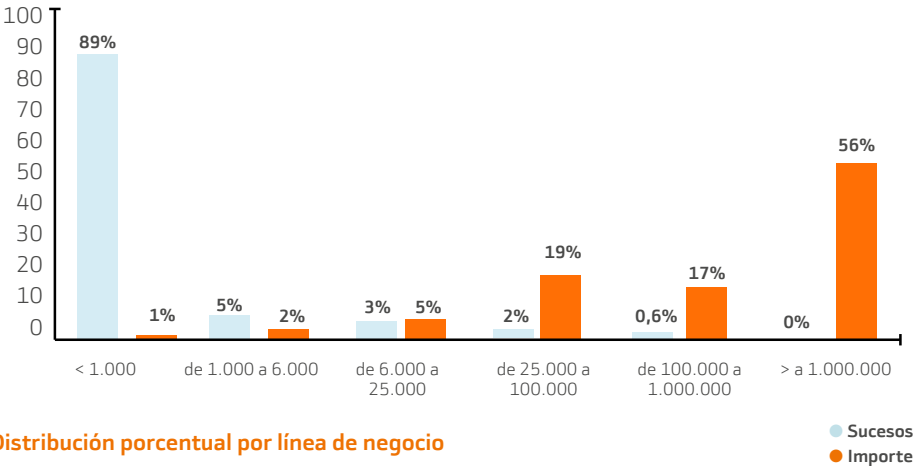
Con el fin de lograr un esquema eficiente de gestión del riesgo operacional, la entidad establece los siguientes principios básicos de actuación:

- Gestión orientada a la mitigación preventiva de los mayores riesgos operacionales.
- Modelo descentralizado de gestión del riesgo operacional.
- Revisión periódica de la situación y grado de gestión de los riesgos operacionales de cada unidad.

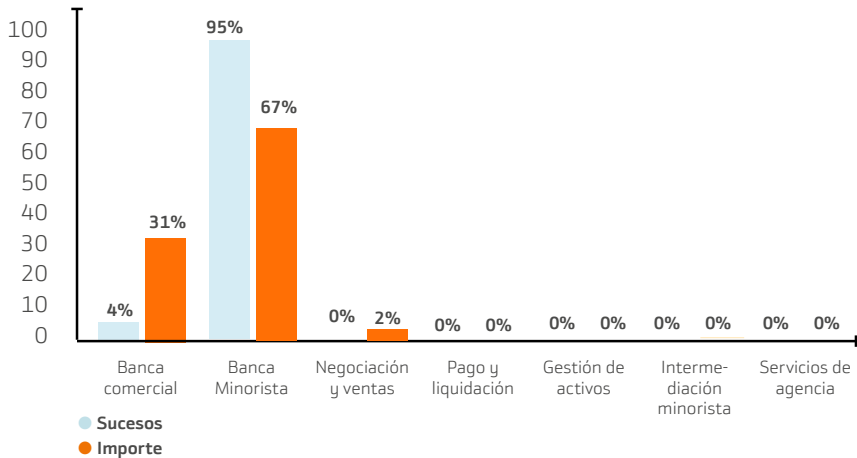
En lo relativo a los eventos de pérdidas del ejercicio, el perfil del riesgo operacional de Bankinter queda reflejado en los siguientes gráficos.



Distribución porcentual por intervalos de Importes



Distribución porcentual por línea de negocio



Por otra parte, en junio de 2024 se publicó un nuevo Reglamento de la Unión Europea por el que se modifican los requisitos para el riesgo operativo, entre otros. Con relación al marco de gestión del riesgo operacional, se decide sustituir los tres métodos existentes para estimar los requisitos de fondos propios (básico, estándar y avanzado) por un único método no basado en modelos, designado de nuevo método estándar. Estos cambios se aplican desde el 1 de enero de 2025 y Bankinter ha adaptado su marco de gestión del riesgo operacional al cumplimiento de los nuevos requisitos regulatorios.

Seguros como cobertura

Bankinter utiliza los seguros como un elemento clave en la gestión de algunos riesgos operacionales, complementando así su mitigación en aquellos casos que por su naturaleza lo requieren. Para ello se valora periódicamente la conveniencia de contratar pólizas de seguros para la cobertura de los distintos riesgos operacionales.

Puede encontrarse amplia información adicional 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. Los avances realizados en 2024 en la gestión del riesgo climático de la cartera se explican ampliamente en el Estado de Información No Financiera.

Cumplimiento Normativo

Identificación y medición de los riesgos de los procesos

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible con el cumplimiento normativo, pero también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético con el conjunto de la sociedad.

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 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 respeto de la normativa aplicable. Con ese propósito, en todas las áreas de la función se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

Marco institucional

La función de Cumplimiento Normativo, cuyo órgano es la Dirección de Cumplimiento Normativo, depende de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración y se integra en la estructura administrativa de Bankinter a través de la Dirección corporativa de Control y Cumplimiento, que supervisa su actividad. La función tiene responsabilidades de alcance global, de carácter corporativo y de apoyo a los órganos de gobierno de Bankinter.

La cultura de control de riesgos está muy enraizada en la organización. Impulsada por la fuerte implicación del consejo y la Alta

Dirección, se transmite a las unidades de negocio con agilidad y eficacia a través de esta estructura corporativa, de los sistemas y herramientas configuradas desde el origen para asegurar el cumplimiento de las normas e impedir comportamientos no deseados. Esta estrategia se refuerza mediante una política de incentivos alineada con el apetito al riesgo de la entidad, la formación continua y obligatoria de toda la plantilla, y un reforzado canal de denuncias.

En 2024 se aplicó a nivel corporativo la metodología de medición del riesgo en la materia y se realizó su seguimiento con una herramienta común a todas las áreas que conforman las segundas líneas. Del mismo modo, durante el ejercicio se desarrolló el proyecto de implementación de una taxonomía corporativa de procesos del banco, con el que se pretende fortalecer el modelo de tres líneas de defensa y la identificación y medición de los principales riesgos de los procesos, así como robustecer la gobernanza de la entidad.

Áreas básicas

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2024 las áreas básicas de Cumplimiento Normativo como segunda línea de defensa y que se organiza en las siguientes unidades:

Control y asesoramiento en materia de transparencia bancaria y productos, servicios de inversión, abuso de mercado, Reglamento Interno de Conducta y conflictos de interés. Responsable de la gestión del riesgo y el asesoramiento a los órganos de gobierno respecto de la supervisión y control del cumplimiento de las normas de conducta en la prestación de servicios de inversión, bancarios y seguros, en la conducta en el mercado de valores y en la prevención del abuso de mercado.

Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo. Vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad con objeto de garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes, mediante la aplicación de un marco de evaluación de riesgos y la promoción de medidas para su mitigación y en el asesoramiento a los órganos de gobierno respecto de la supervisión y control del cumplimiento de las normas internas y externas en esa materia

Estas unidades participan en el Comité de Cumplimiento Normativo, en el Comité de Productos y Riesgo Operacional, en el Órgano de Control Interno y en el Comité de Aceptación de Agentes.

Por otra parte, el Área de Prevención de Blanqueo de Capitales es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBC/FT).

La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad, con el cumplimiento de los estándares internacionales y con las mejores prácticas en esta materia. En línea con este objetivo, durante 2024 Bankinter y sus filiales continuaron desarrollando las medidas de control necesarias para cumplir con la normativa reguladora y se actualizaron el marco y el mapa de apetito al riesgo, así como las herramientas informáticas correspondientes.

Asimismo, se modificó el Manual de Políticas y Procedimientos de PBC/FT y todos los procedimientos anexos, con el fin de hacerlo más ágil y estructurado, incorporando las propuestas del supervisor y teniendo en cuenta los cambios normativos.

Por otro lado, se continuó trabajando en el Plan de Acción aprobado para el ejercicio en cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el experto externo y por el supervisor. Por norma general, todos los empleados del banco tienen formación anual obligatoria en materia de PBC. A cierre de 2024, 8.773 participantes completaron 6.749 horas de formación en este ámbito, con un aumento del 27% y del 37%, respectivamente, respecto a 2023.

Agenda regulatoria

Bankinter ha atribuido al área de Regulación, adscrita a la Secretaría General, las competencias propias de la identificación y comunicación de los cambios normativos. Como tal, facilita la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos reduciendo con ello los sus riesgos. En este sentido, elabora anualmente un mapa a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia regulatoria. Además, durante 2024 se gestionó de manera integral el cambio regulatorio, participando desde el inicio en los diversos proyectos que requirieron la adaptación de actividades o procesos de la entidad.

La agenda regulatoria en Europa estuvo marcada por las elecciones parlamentarias de junio de 2024, que supusieron una ralentización en la tramitación normativa. Durante el ejercicio, cabe destacar la publicación del reglamento que establece el marco europeo de identidad digital (eIDAS2). Además, se publicaron el paquete legislativo en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y el reglamento de pagos inmediatos.

También destacan los trabajos preparatorios para la aplicación del Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA), el cual reforzará el marco de seguridad del sector financiero, así como para la Directiva de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés), que implicará un aumento en la información a reportar en la materia a partir de 2025.

// Durante el ejercicio, cabe destacar la publicación del reglamento que establece el marco europeo de identidad digital (eIDAS2).

A nivel nacional, el legislador y los supervisores españoles se centraron en la protección de los consumidores e inversores minoristas. Destacan los siguientes proyectos:

- Ley 11/2023, que transpone la Directiva (UE) 2019/882. El proyecto pretende garantizar la accesibilidad de los productos y servicios bancarios para personas con discapacidad.
- Propuesta para la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, que sustituirá a los actuales servicios de atención al cliente del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros.
- Inicio de la transposición de la Directiva 2023/2225, de Contratos de Crédito al Consumo. Esta norma amplía los productos protegidos y refuerza la protección de los consumidores que solicitan un crédito.

El éxito de estos proyectos es crucial no solo para cumplir con los requisitos normativos y mitigar riesgos reputacionales, sino también para mantener la confianza de clientes y supervisores.

Perspectivas

En el horizonte regulatorio se prevén tres grandes bloques de trabajo. La primera prioridad de los legisladores es la de finanzas sostenibles. El hito más relevante será la transposición al ordenamiento jurídico español de la directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés).

Un segundo punto de atención es la Unión del Mercado de Capitales. En este contexto destacan los paquetes normativos de la Estrategia de Inversión minorista (MiFID III) y el paquete de compensación (Clearing Act). Se trata de iniciativas muy relevantes porque tienen el potencial de transformar significativamente el modelo de negocio y los procesos internos. Por ello, se monitorizan sus avances para anticipar su impacto y repercusión en los próximos años.

El tercer foco serán las finanzas digitales. En este ámbito destaca la tramitación del paquete de pagos minoristas y acceso a datos (PSD3, PSR y FIDA). Su objetivo es mejorar los procesos internos para reducir los casos de fraude y fomentar la innovación en el sector financiero al permitir a los consumidores y pymes autorizar a terceros el acceso y uso de sus datos financieros, de forma similar a las disposiciones de intercambio de información de la banca abierta bajo PSD2.

De un análisis conjunto de las iniciativas anunciadas debe concluirse que los legisladores tienen un firme compromiso para reforzar la protección de los clientes, garantizar la estabilidad financiera y mejorar la competitividad de los mercados financieros europeos de forma sostenible.



Seguridad Digital

Proteger para reforzar la estabilidad e impulsar el negocio

La seguridad digital es una de las grandes prioridades de Bankinter y se demuestra año a año con la ampliación de presupuesto y de personal dedicado a esta materia. El propósito es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores, de acuerdo con los objetivos que se describen en la siguiente imagen.

El cumplimiento de estos objetivos se traduce en un retorno de inversión claro. Al prevenir incidentes costosos y cumplir con las regulaciones, el banco evita sanciones y pérdidas financieras que podrían alcanzar millones de euros, reforzando su estabilidad y sostenibilidad. De esta manera, el equipo de Seguridad Digital en Bankinter no solo protege. Además, impulsa el negocio y asegura un entorno de confianza. La seguridad digital es un verdadero *business driver* que colabora en la misión de la entidad de ofrecer servicios financieros de calidad.

Estos compromisos se materializan a través del Plan Director de Seguridad Digital, que en

su tercer año de vigencia registró importantes aportaciones, tanto en proyectos de seguridad como en procesos internos.

Entre ellos, cabe destacar el aumento de madurez en planes de continuidad de negocio y protecciones ante amenazas, como el ataque distribuido de denegación de servicios (DDoS, en inglés) o el ransomware.

El uso del CyberSecurity Framework del NIST (un marco de protección frente a amenazas y riesgos) hace posible medir el nivel de madurez de los controles compensatorios o contramedidas y minimizar el riesgo para la entidad. En 2024 se alcanzó un alto nivel de madurez y para 2025 se ha propuesto un marco global mucho más amplio, ambicioso y exigente.

Además, en 2024 se renovaron las certificaciones de BSI en Gestión de la Seguridad (ISO 27001) y en Continuidad de Negocio (ISO 22301), lo que ofrece una garantía externa en la realización de los proyectos y el desarrollo de los procesos.



Mantener la operativa bancaria

Trasladar confianza y seguridad

Cumplir normativa y regulación

Experiencia a nuestros clientes

Por otro lado, se hicieron revisiones de seguridad entre los proveedores de la entidad, partiendo de una metodología basada en las guías de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés).

A su vez se creó un equipo para abordar la aplicación del reglamento europeo DORA, lo que permitió asegurar su cumplimiento anticipado y garantizó que todas las filiales del Grupo Bankinter estén cubiertas en materia de resiliencia digital.

Concienciación en ciberseguridad

En el mundo de la ciberseguridad se desplegaron medidas compensatorias de detección, prevención, protección y recuperación. Al mismo tiempo se mejoró la madurez en la gestión de identidades, contraseñas, métodos adicionales de autenticación, etc.

La actividad del área se completó 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 comprobar cómo se puede facilitar de forma involuntaria información confidencial (contraseñas, datos de identificación, etc.) a través de correos electrónicos, mensajes de texto (*smishing*) llamadas telefónicas (*vishing*), etc. Parte de estos ejercicios fueron ampliados en 2024 con la realización de ejercicios de *baiting* (USB) y hacking (ingeniería social con códigos QR).

Además, en 2024 se realizaron en la alta dirección ejercicios de *role play* (técnica de simulación de roles) para analizar la toma de decisiones y evaluar la reacción del equipo directivo en materia de ciberseguridad usando tecnologías como la inteligencia artificial para exponer los riesgos derivados de su mal uso, como el fraude, la suplantación de identidad y el daño reputacional.

La labor de concienciación se extendió también al personal externo, con iniciativas directas para clientes y no clientes de Bankinter. En este sentido, se creó un portal web específico donde se puede realizar un curso con experiencia inmersiva, escuchar los podcasts, leer noticias, libros, manuales, etc.

Ciberinteligencia: anticiparse a los problemas

Al mismo tiempo, Bankinter desplegó un servicio de ciberinteligencia para obtener información de forma temprana y preventiva sobre amenazas tales como credenciales robadas a clientes, número de tarjetas de crédito comprometidas, abuso de marca, etc.

Este servicio proporciona una visibilidad extra de lo que ocurre fuera de nuestras fronteras, lo que unido a la información interna reportada a la dirección mediante indicadores de rendimiento y de riesgo permite construir una fotografía global que ayuda a la gestión anticipada y proactiva de amenazas y riesgos.

Para unificar toda la información necesaria para su correcta gestión se culminó el proyecto estratégico del Modern SOC (*Security Operation Center*) en modalidad 24x7.

Estos centros de operaciones de seguridad están altamente especializados y disponen de profesionales expertos en diferentes niveles de soporte y análisis, lo que garantiza un constante conocimiento y la respuesta adecuada a incidencias a nivel mundial y con un servicio integral.



Riesgos Tecnológicos y Fraude

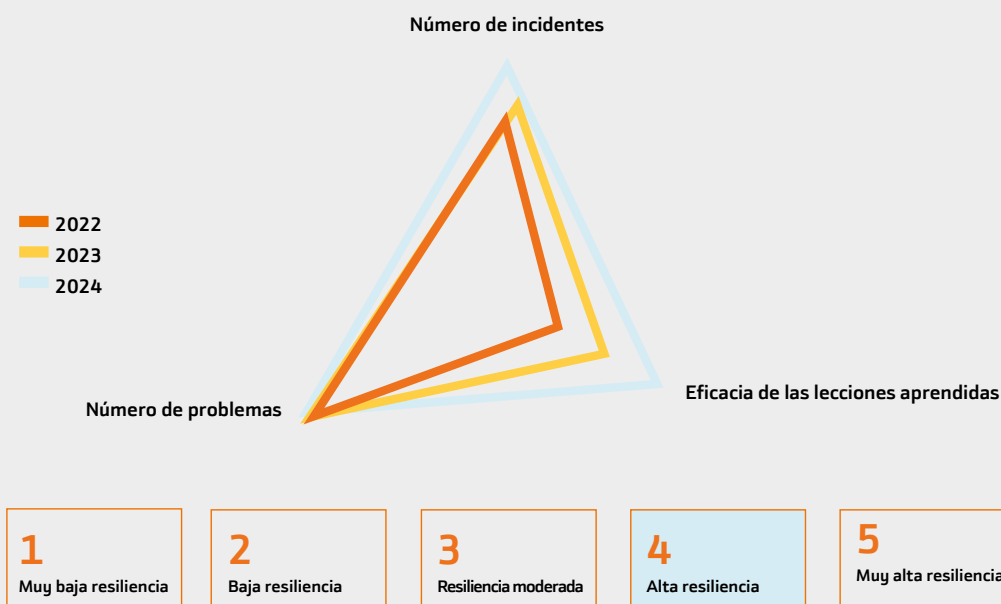
En continua alerta para proteger a la entidad y a sus clientes

En 2024 se creó la Dirección de Riesgos Tecnológicos y Fraude, cuyo objetivo es la evaluación de los riesgos tecnológicos de la entidad, la elaboración de los planes de continuidad de negocio y la protección de los clientes a través de la mejora continua de las herramientas de prevención y detección del fraude tecnológico.

El contexto de incertidumbre actual (conflictos bélicos, aumento y sofisticación de los ciberataques, cambio climático, etc.) exige una actualización continua de las amenazas tecnológicas de Bankinter y, en consecuencia, de los riesgos asociados. Dichos riesgos son analizados desde una doble perspectiva, que incluye tanto las iniciativas de externalización como las de carácter interno que apoyan a los objetivos del banco.

A este respecto, los principales logros de 2024 fueron la mejora en los indicadores de riesgos TIC, la centralización en la gestión de incidencias significativas e incidentes, y la elaboración del Marco de Riesgos TIC, incluyendo la estrategia de resiliencia operativa de Bankinter para alcanzar un nivel alto de acuerdo con los criterios de monitorización establecidos por la norma.

Como objetivo para 2025, destaca la ejecución del plan de pruebas de disponibilidad de los sistemas, de manera que las lecciones aprendidas permitan impulsar la mejora continua. En esta misma línea, y en relación también con la mejora del nivel de resiliencia operativa, se pondrá foco en la visión global del riesgo de terceros que se tiene en los proveedores y la mejora en la monitorización continua de los proveedores críticos de tecnología.



Fraude

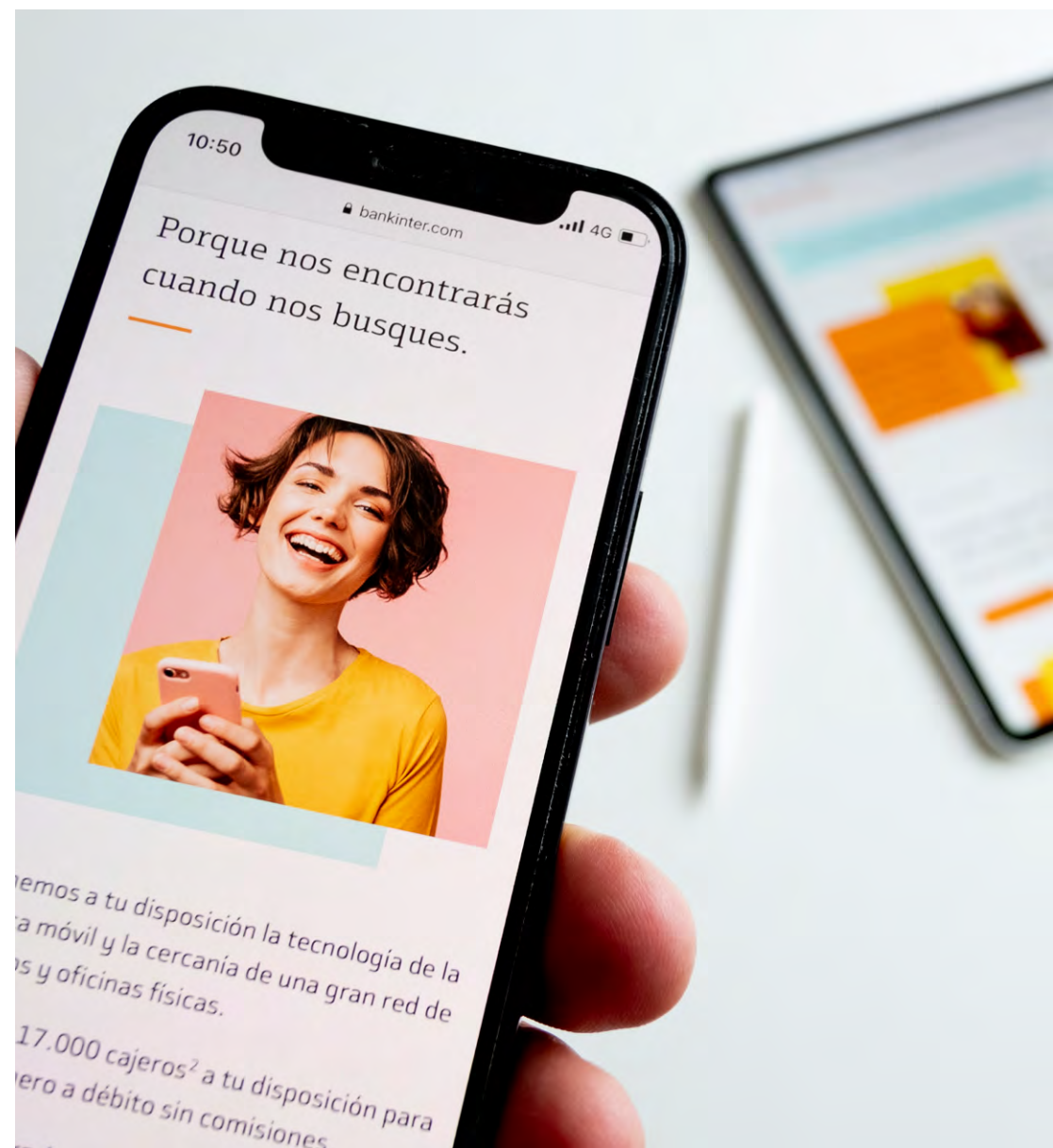
Los métodos de los estafadores están en continua evolución para engañar a sus potenciales víctimas y, por ello, se requiere de un ecosistema tecnológico cada vez más sofisticado, que mejore la capacidad preventiva y la agilidad de respuesta.

En 2024 Bankinter definió y lanzó un nuevo Plan Director de Gestión del Riesgo de Fraude, que marca la estrategia y los objetivos en el control de fraude para los próximos dos años. El plan está enfocado a incrementar el nivel de madurez de la entidad, con el despliegue de proyectos que persiguen el desarrollo de capacidades tecnológicas innovadoras, la eficiencia, escalabilidad y visión global, así como la cercanía al negocio y a los clientes.

La mejora de la experiencia de las potenciales víctimas ha sido siempre una prioridad de primer nivel. En coherencia con ello, el año pasado se creó el Servicio de Atención al Fraude (SAF), que funciona las veinticuatro horas del día todos los días de la semana. Gestionado por teleoperadores especialistas, proporciona una línea de comunicación directa entre el cliente y el banco por cualquier tema relacionado con posibles estafas y/o fraude.

En 2025 el reto sigue siendo poner al cliente en el centro del Plan Director, abordándolo desde diferentes puntos de vista:

- Optimizar la distinción entre las transacciones fraudulentas y las que son legítimas de clientes. Disminución de ratio de falsos positivos.
- Automatizar el proceso de información del fraude o estafa, para que los clientes afectados puedan hacer llegar la denuncia e incluso recibir el reembolso sin necesidad de acudir a una oficina o interaccionar con una persona real.
- Ayudar a los clientes a abordar su angustia financiera y emocional, en un momento que puede socavar su confianza en la entidad a la hora de proteger su dinero.
- Continuar trabajando en la concienciación de los clientes, manteniéndolos informados sobre los métodos más habituales que utilizan los estafadores y proponiendo consejos sobre cómo estar protegidos.



Innovación



- > Banca Digital
- > Fundación Innovación Bankinter

Banca Digital

Tecnología al servicio del cliente

Bankinter continuó perfeccionando en 2024 sus capacidades con el objetivo de ofrecer un servicio mejor y más ágil a sus clientes. Las iniciativas para el cumplimiento de este objetivo se articularon a través de diferentes frentes estratégicos, como la transformación del servicio a través de la digitalización, la reingeniería y optimización de procesos, la modernización de las aplicaciones e infraestructuras tecnológicas o la extracción del máximo valor de los datos a través de la gestión de información y la inteligencia artificial.

Prioridad de los canales digitales

Una de las prioridades de la entidad es la mejora continua de sus canales digitales, incluyendo las webs y apps de particulares, empresas y bróker, para ofrecer una experiencia más ágil y conveniente a sus clientes. Con ese propósito se lanzaron nuevos servicios y mejoras en todos los canales. Destacó la apertura de una nueva web de bróker, que ofrece una usabilidad totalmente renovada para proporcionar una experiencia acorde a las necesidades y a la exigencia del cliente.

Más allá de los propios canales y sus capacidades generales, se incorporaron utilidades y productos digitales. Por ejemplo, se extendió el uso de las tarjetas virtuales a todos los clientes, incorporando innovaciones como la utilización a través de los monederos de pago de las principales marcas, lo que permite una experiencia más ágil y segura.



Mejora de procesos

En 2024 se mejoró el proceso de contratación de hipotecas para que los clientes puedan interactuar con el banco a través de diferentes modalidades (y en cualquier combinación de ellas). Al mismo tiempo, se proporcionan nuevas herramientas de comparación visual entre los productos de Bankinter e información enriquecida sobre el comportamiento de la hipoteca en diferentes escenarios. En paralelo, se completó una primera fase de optimización interna de los procesos de producción hipotecaria. Desde el punto de vista del cliente, la mejora se traduce en una mayor agilidad de servicio en los pasos de autorización, tramitación y firma. De puertas adentro, implica un mayor nivel de eficiencia a través de mecanizaciones y riqueza de información para la toma de decisiones.

Otros procesos con impacto en clientes con mejoras importantes en 2024 fueron los relacionados con el traspaso de posiciones (fondos, valores, planes...), apoyados en la agregación de entidades, o la firma de documentos a distancia. Junto a las mejoras anteriores, durante el ejercicio se completó un programa de transformación de la gestión documental para optimizar el almacenamiento y los flujos de documentos entre los diferentes procesos y aplicaciones, incluyendo mejoras de categorización, acceso, visualización y reaprovechamiento. El uso de técnicas de inteligencia artificial de clasificación y extracción de datos hizo posible mecanizar una parte importante de todo el ciclo de tratamiento. Desde el punto de vista del cliente, se proporciona una interacción más ágil con el banco y se minimiza el intercambio de documentos.

Gestión de datos e inteligencia artificial

La gestión de datos es clave para mantener los estándares de cumplimiento y para conseguir la mayor competitividad en la prestación de servicios. Bankinter trabajó en colaboración con diversos partners para modernizar el tratamiento de datos a través de proyectos de infraestructuras en la nube que permiten una mayor agilidad y escalabilidad de servicio. Estos progresos son esenciales para acompañar las iniciativas funcionales de extracción de valor de los datos.

De la mano de proveedores de primer nivel, durante 2024 se avanzó en las capacidades de análisis de datos a través de la incorporación de nuevas herramientas. El resultado de estas mejoras es una mayor velocidad en la investigación asociada a datos y también una mayor capacidad para traducirlos en casos de uso relevantes para el cliente y en mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento a lo largo del tiempo.

En paralelo a la producción de casos de uso de inteligencia artificial convencional, las primeras iniciativas de IA generativa empezaron a producir resultados. Se extendieron aplicaciones para aumentar la productividad, tanto en servicios centrales como en la red comercial. También se crearon herramientas específicas de productividad para los programadores con el fin de reducir los tiempos de ingeniería de *software*. Desde chatbots de autoservicio hasta utilidades de lectura automática de documentos y mecanización de procedimientos asociados, en 2024 se completaron varias iniciativas que potencian la agilidad y la eficiencia, y sirven de señal para extender estas técnicas a nuevos usos y procesos.

Además, en lo que se refiere a la relación con los clientes se habilitaron utilidades apoyadas en inteligencia artificial, como la consulta y gestión de recibos con lenguaje natural desde la web de clientes particulares o la información enriquecida en el buscador de fondos.

Fundación Innovación Bankinter

Iniciativas con un impacto tangible en la sociedad

La Fundación Innovación Bankinter continuó trabajando en 2024 para transformar la sociedad mediante la innovación y el desarrollo, a través de iniciativas que generan un impacto tangible en múltiples sectores.

El nuevo programa *InspiraTech* marcó un hito importante en la actividad del año pasado. Desarrollado en colaboración con la Fundación General CSIC, tiene como objetivo principal ayudar a los investigadores a transformar su conocimiento en soluciones reales y aplicables al mercado.

La Fundación Cre100do, a la que la Fundación Innovación Bankinter sigue impulsando en su calidad de patrono nato, celebró su décimo aniversario, consolidando su misión de impulsar el crecimiento del *middle market* español.

En el "*Future Trends Forum*", el *think tank* de la Fundación Innovación Bankinter, se convocó a expertos internacionales en dos foros de gran relevancia. Además, se publicaron informes clave, como la tercera edición de Megatendencias, la guía de computación cuántica para empresas y el informe del foro

sobre agricultura inteligente celebrado a finales de 2023.

El programa Akademia continuó acercando la innovación y la tecnología a los mejores estudiantes universitarios de España. En la edición del último semestre de 2024, se alcanzó un récord histórico de inscripciones. Como novedad, los alumnos se enfrentaron a retos reales planteados por empresas del programa Cre100do. La actividad presencial se incrementó con sesiones prácticas organizadas en universidades, acercando aún más el mundo académico al profesional.

El compromiso de la Fundación con el ecosistema emprendedor se mantuvo firme a través de los programas *Startups* y *Scaleup Spain Network*. El Observatorio de *Startups* señaló un punto de inflexión en el mercado de inversión, mostrando una ligera recuperación tras la tendencia decreciente de los últimos años. La quinta edición de *Scaleup Spain Network* sumó 12 nuevas *startups* a su red, alcanzando un total de 62 empresas que acumulan ya una financiación superior a 1.045 millones de euros.



El Patronato

El Patronato de la Fundación Innovación Bankinter reúne a un conjunto de líderes, expertos y referentes internacionales en innovación, procedentes de los ámbitos empresarial, académico y científico. Su conocimiento y experiencia aportan una visión estratégica fundamental que guía la actividad de la Fundación y su impacto en la sociedad.

En 2024, el expresidente de la Fundación José María Fernández Sousa y el patrono Stephen Trachtenberg, piezas clave en el desarrollo y consolidación de la Fundación durante años, decidieron discontinuar su colaboración con ella para centrarse en otros proyectos. Como nuevo patrono y presidente se incorporó Juan Antonio Zufiria, que aporta una sólida trayectoria en innovación y tecnología.

Composición

El Patronato está integrado por los siguientes profesionales de gran prestigio, procedentes de diversas disciplinas y países, cuya experiencia y liderazgo enriquecen la labor de la Fundación:

- Juan Antonio Zufiria (España) – Presidente
- María Dolores Dancausa (España)
- Pedro Guerrero (España)
- John de Zulueta (España)
- Rafael Mateu de Ros (España)
- Ángel Cabrera (Estados Unidos)
- Antonio Damasio (Portugal)
- Dongmin Chen (China)
- Charles Bolden (Estados Unidos)
- Emilio Méndez (España)
- Carlos Mira (España)
- Gloria Ortiz (España)
- Philip Lader (Estados Unidos)
- Richard Kivel (Estados Unidos)
- Eden Shochat (Israel)
- Jens SchulteBockum (Alemania)
- Soumitra Dutta (India)
- Tan Chi Nam (Singapur)
- Wilfried Vanhonacker (China)
- Sheila Stamps (Estados Unidos)
- Grace Xin Ge (China)
- Scott Simon (Estados Unidos)

La diversidad del Patronato, tanto en sus perfiles como en su procedencia internacional, garantiza una visión global y estratégica que impulsa el desarrollo de los programas de la Fundación. El Patronato, como órgano central, sigue siendo un pilar imprescindible que guía la actividad y el impacto de la Fundación Innovación Bankinter en la sociedad.



"Future Trends Forum"

Con más de 800 expertos de referencia internacional y una trayectoria consolidada a lo largo de 43 ediciones, el *think tank* de la Fundación sigue siendo una plataforma única para anticiparse a los desafíos globales y ofrecer una visión estratégica a los participantes.

Foros celebrados

- Agua: nuestro recurso vital en jaque (junio). Treinta y seis expertos internacionales analizaron cómo el cambio climático, el crecimiento demográfico y la escasez de recursos exigen soluciones innovadoras y resilientes. Entre las propuestas más destacadas se encuentran las tecnologías de desalinización, reutilización del agua, digitalización de su gestión y la exploración de alternativas como la captura de agua atmosférica.
- Embodied AI: la inteligencia artificial en el mundo físico (diciembre). Participaron veinticuatro expertos, que exploraron los avances más recientes en IA física, sus aplicaciones en sectores clave y las implicaciones éticas y sociales de esta tecnología emergente. El análisis del foro destacó las oportunidades que ofrece la IA para transformar industrias como la salud, la logística o la manufactura, y sus desafíos en términos de seguridad, normativas y responsabilidad ética.

Informes de referencia

- Megatrends (marzo). En su tercera edición, identificó y analizó las innovaciones con mayor potencial de impacto en el futuro próximo.
- Agricultura inteligente: El reto de una alimentación sostenible (abril). Fruto del último foro de 2023, este informe abordó cómo la tecnología está transformando la agricultura y la alimentación, ofreciendo soluciones para garantizar un sistema alimentario más sostenible y eficiente.
- Hoja de ruta de la computación cuántica para las empresas (septiembre). Elaborado en colaboración con dos de los expertos del "Future Trends Forum", ofrece una guía práctica para que las empresas comprendan y adopten las tecnologías cuánticas.
- Agua: Nuestro recurso vital en jaque (octubre). A partir del foro de junio de 2024, profundiza en las soluciones innovadoras necesarias para garantizar la sostenibilidad del agua en un contexto cada vez más afectado por el cambio climático.

Además de los foros y los informes, el "Future Trends Forum" amplió su alcance en 2024 con la celebración de 15 seminarios web, que llegaron a más de 10.000 espectadores, con temas de gran actualidad, como la neurotecnología, la IA, la agricultura inteligente y la gestión del agua. El alto interés y la satisfacción del público se reflejan en un NPS de 74,5.



Akademia

En la primera convocatoria del curso académico 2024-2025, Akademia alcanzó un récord histórico de participación, con 159 estudiantes. La convocatoria correspondiente al curso anterior, por su parte, cerró con un NPS de 84 y una tasa de recomendación del 100%, consolidando así la excelente valoración del programa entre los participantes.

Una de las principales novedades del año pasado fue la sustitución del caso práctico tradicional por un reto real planteado por una empresa perteneciente al programa Cre100do. Los estudiantes trabajaron en equipo aplicando sus conocimientos para resolver problemas concretos del entorno empresarial, utilizando herramientas innovadoras como el desarrollo de algoritmos de inteligencia artificial. Esta metodología permitió a los participantes enfrentarse a situaciones reales, adquiriendo competencias directamente aplicables al mundo profesional.

En su apuesta por acercar aún más el programa a los entornos académicos y profesionales, Akademia incrementó las actividades presenciales durante el primer cuatrimestre del curso. Se organizaron sesiones en universidades como la de Santiago de Compostela, Loyola, Instituto de Estudios Bursátiles (IEB) y Pontificia de Comillas, donde los estudiantes pudieron asistir a jornadas prácticas celebradas en colaboración con empresas.

El éxito de Akademia no sería posible sin la participación de sus expertos, que comparten su conocimiento con los estudiantes en cada sesión. En 2024 hubo nuevas incorporaciones provenientes, en su mayoría, de la red de alumni Akademia Talent. De esta forma, no solo se garantiza la sostenibilidad del proyecto, sino que también se enriquecen las sesiones con perspectivas actualizadas y ejemplos reales de innovación y éxito profesional.

Startups

Desde su lanzamiento en 2013, el Programa *Startups* ha sido una referencia en el apoyo a proyectos innovadores, facilitando la inversión y el crecimiento de empresas tecnológicas disruptivas. A lo largo de su trayectoria, y en colaboración con Bankinter Capital Riesgo, se ha invertido en 49 *startups*, ofreciéndoles no solo financiación, sino también herramientas y conocimientos claves para el desarrollo de sus negocios.

Tras haber logrado su objetivo inicial de acercar la inversión profesional a las fases más iniciales de las *startups* para fomentar el desarrollo del ecosistema emprendedor en España, el programa fue discontinuado a finales de 2024. Antes de su cierre, incorporó a su última startup: MiResi, una plataforma innovadora que facilita el acceso a residencias de ancianos y servicios de cuidado a domicilio, simplificando un proceso esencial para muchas familias.

Observatorio

El Observatorio de *Startups*, la herramienta de referencia para analizar y comprender el ecosistema emprendedor español, continuó creciendo y estableciéndose como portal de referencia en la información del ecosistema.

Según datos recogidos en 2024, el volumen total de inversión de las *startups* superó los 3.000 millones de euros, mostrando un regreso a la senda del crecimiento. La media del tamaño de las rondas aumentó un 62%, alcanzando los 9,9 millones de euros, impulsada principalmente por el aumento de las mega rondas (operaciones superiores a 50 millones), que se incrementaron un 54% con 14 grandes operaciones registradas. No obstante, el número total de operaciones disminuyó un 22%, situándose en 294 debido a un menor apoyo a las rondas más pequeñas.

Este contexto pone de manifiesto un cambio en la dinámica de la inversión, donde el capital se concentra en operaciones de mayor tamaño, mientras que las *startups* en fases más tempranas enfrentan un entorno más exigente.

Scaleup Spain Network

Desarrollado en colaboración con Wayra y Endeavor, este programa celebró en 2024 su quinta edición. La iniciativa, dirigida a *startups* con alto potencial de crecimiento, ofrece a los emprendedores las herramientas y el conocimiento necesarios para dar el salto hacia la consolidación como *scaleups*.

La quinta edición del programa sumó 13 nuevas *startups* a su red, alcanzando un total de 63 empresas participantes desde su lanzamiento. Estas compañías representan un verdadero motor de crecimiento económico y de empleo, acumulando hasta la fecha una financiación total de 1.045 millones de euros y una media de 65 empleados por empresa.

Entre las actividades clave destacan:

- Bootcamp presencial (octubre), donde los emprendedores participaron en sesiones prácticas sobre estructura organizativa, gestión de operaciones y metodologías OKR.
- Jornadas de *networking* y talleres sobre temas esenciales como ventas B2B, talento y contratación, *fundraising* e internacionalización.

Gracias a esta red, los participantes acceden a un entorno de colaboración y aprendizaje único, donde el intercambio de experiencias y conocimientos entre emprendedores, mentores y expertos es fundamental para su éxito.

Además de los programas de inversión y escalado, la Fundación mantuvo en 2024 su apuesta por el acercamiento al ecosistema emprendedor a través de los Cafés con Emprendedores. Se celebraron cuatro encuentros *online*, que contaron con una audiencia total de 214 espectadores y un índice de satisfacción medio (NPS) de 81,25. Estos eventos sirven para acercar las experiencias de éxito y los aprendizajes del ecosistema emprendedor a una comunidad cada vez más interesada en la innovación y el emprendimiento.

InspiraTech

En 2024, la Fundación Innovación Bankinter, en colaboración con la Fundación General CSIC, lanzó *InspiraTech*, un programa innovador diseñado para transformar la investigación científica en soluciones reales y aplicables, capaces de generar un impacto tangible en la sociedad. Este programa conecta el mundo académico y científico con el entorno empresarial, fomentando la transferencia de conocimiento y la creación de productos y servicios innovadores.

El programa está dirigido a estudiantes de doctorado con al menos dos años avanzados o doctores recientes (menos de tres años desde la obtención del título), investigadores en centros y laboratorios del CSIC y proyectos enfocados en áreas industriales y deeptech, con potencial para resolver desafíos reales del mercado.

La metodología de *InspiraTech* combina *bootcamps* presenciales y sesiones *online*, asegurando un enfoque práctico y aplicado. En la primera edición, fueron seleccionados veinte investigadores, que están desarrollando proyectos en áreas de alto impacto, como la inteligencia artificial, la computación cuántica, la biotecnología y la energía.



Cre100do

La comunidad Cre100do incorporó diez nuevas empresas seleccionadas por su excelencia y capacidad de innovación: Grupo Lantania, Galenicum, Grupo Aluman, Matachana, Instituto Español, Making Science, Fain, Matarromera, Kaleido Ideas & Logistics y Salicru. Con estas nuevas incorporaciones, la comunidad Cre100do alcanza ya las 130 empresas, consolidando su papel como referente del *middle market* español y demostrando que las ETI son actores clave en la creación de riqueza y empleo.

Además, su capacidad para generar un impacto positivo también fuera de las grandes ciudades es especialmente relevante. El 40% de las empresas Cre100do tienen su sede en municipios de menos de 20.000 habitantes, lo que refuerza su papel en la lucha contra la despoblación y la generación de empleo local.

Con motivo del décimo aniversario de la Fundación Cre100do, Felipe VI recibió en el Palacio de la Zarzuela a una representación de su Patronato. El Evento Anual de la Fundación, celebrado el 15 de noviembre en el auditorio de Mutua Madrileña en Madrid, sirvió también para conmemorar la efemérides y reconoció los logros alcanzados en los últimos diez años por esta comunidad de empresas excelentes.



Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

Una sucesión para una nueva etapa. Estabilidad y ambición

El ejercicio 2024 ha estado marcado por el proceso de sucesión en la presidencia no ejecutiva de la entidad y el nombramiento de nueva consejera delegada, que concluyó el 21 de marzo de 2024.

Un proceso de sucesión gestionado conforme a las previsiones de la Política de Sucesión aprobada por el consejo, la cual se ha demostrado clave para que esa sucesión se produjera de manera ordenada, protegiendo la continuidad del negocio sin ningún contratiempo y consolidando un modelo de gobernanza robusto y eficaz, esencial para afrontar los retos en la nueva etapa, permitiendo a Bankinter, tal y como ha quedado patente a lo largo del ejercicio 2024, seguir impulsando un modelo de negocio único y diferenciado, basado en el crecimiento rentable, la diversificación de fuentes de ingresos, la omnicanalidad y un eficaz control de los riesgos, aprovechando las sinergias

entre las distintas filiales y ámbitos geográficos en los que el grupo opera, y satisfaciendo así las expectativas de los grupos de interés.

Una nueva etapa para la que la entidad ha diseñado un plan estratégico ambicioso para la creación de valor a largo plazo para el conjunto de nuestros grupos de interés: nuestros accionistas, clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.

Adicionalmente, y con el fin de reforzarse ante los retos que representan la cada vez mayor intensidad regulatoria, la digitalización y la seguridad tecnológica, durante el ejercicio 2024 el consejo puso en marcha los procesos de selección de tres nuevos consejeros externos independientes. La primera de ellos, nombrada por la Junta General en 2024 y, los otros dos, propuestos para su nombramiento por la Junta General de 2025 lo que implicará, a su vez, el incremento del número de consejeros a 12.

Por otro lado, y haciendo uso de la previsión contenida en su reglamento, el consejo designó consejera coordinadora recuperando una figura con la que ya había contado en etapas anteriores.

Por último, en 2024 Bankinter se ha dotado de una nueva estructura organizativa en materia de sostenibilidad con el objetivo de dotar y potenciar una visión homogénea y transversal dentro del Grupo Bankinter.

A continuación, se describen con mayor detalle algunas de las novedades y mejoras implantadas durante el ejercicio 2024, sin perjuicio de la descripción más detallada que se dan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que se ha puesto a disposición en la página web corporativa de Bankinter.



Composición del Consejo de Administración

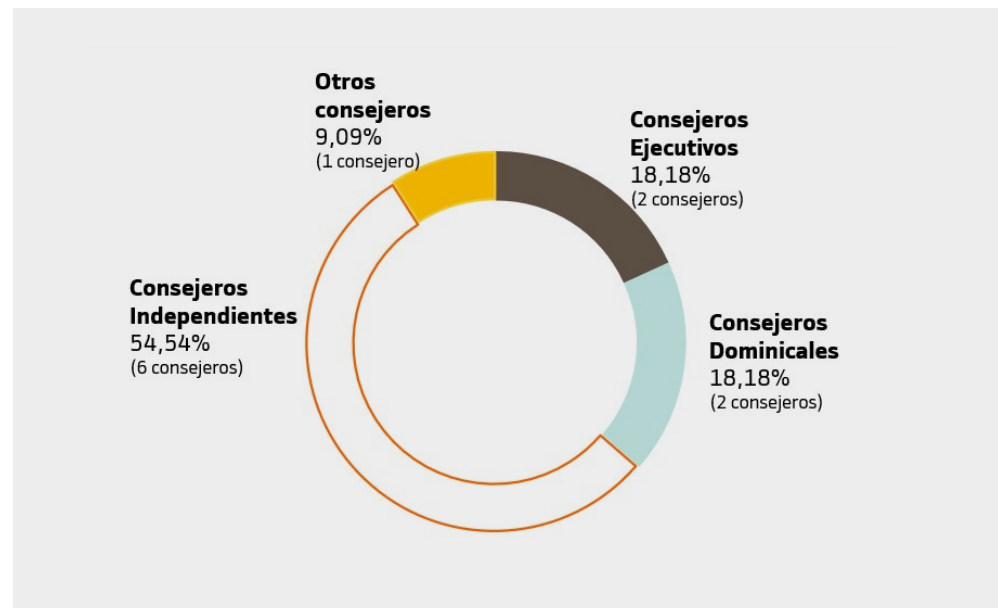
Como se ha indicado anteriormente, la Junta General de Accionistas, celebrada en 2024, aprobó el nombramiento de Gloria Ortiz Portero como consejera ejecutiva de Bankinter y el nombramiento de una nueva consejera externa independiente, Teresa Paz-Ares Rodríguez, ambos por el plazo estatutario de cuatro años.

Además, el Consejo de Administración celebrado en la misma fecha, nombró a María Dolores Dancausa Treviño presidenta no ejecutiva de la Bankinter, y aprobó la delegación de todas las facultades delegables legal y estatutariamente en Gloria Ortiz Portero, nombrándola consejera delegada. Igualmente, acordó la designación, de entre sus consejeros externos independientes, a un consejero coordinador, Cristina García-Peri Álvarez, actualmente presidenta de la Comisión de Auditoría.

En consecuencia, el Consejo de Administración continúa a fecha de emisión de este Informe, formado por 11 consejeros, con la siguiente distribución de categorías:

Por tanto, el Consejo de Administración mantiene y consolida, por un lado, la dimensión precisa para favorecer su eficaz funcionamiento, la participación de todos los consejeros y la agilidad en la toma de decisiones y, por otro lado, una estructura que refleja la proporción existente entre el capital de la sociedad, representado por los consejeros dominicales, y el resto del capital, con una tasa de consejeros independientes del 55%, que cumple con las recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales.

Igualmente, es relevante indicar que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos, ha acordado someter a la Junta General ordinaria que se celebra en marzo de 2025, la designación de Alfonso Villanueva Rodríguez y de Juan Antonio Zufiría Zatarain como consejeros externos independientes reforzando, así sus competencias en tecnología.



En cuanto a la diversidad de género, el porcentaje de mujeres (7) en el seno del Consejo está por encima de los objetivos fijados tanto por Bankinter como por las recomendaciones y mejores prácticas, nacionales e internacionales.

Además, Bankinter se sitúa como la única sociedad del IBEX35 que cuenta con dos mujeres en los principales cargos de administración y dirección de la entidad (presidenta no ejecutiva del Consejo de Administración y consejera delegada). El resto de consejeras (5) lo son en calidad de externas independientes.

En relación con la diversidad de género se muestra a continuación su evolución y como se han conseguido los objetivos marcados:

El Consejo de Administración en su conjunto reúne conocimientos, competencias y experiencias suficientes y adecuados para abarcar todas las áreas necesarias para comprender adecuadamente el desarrollo de las actividades de la entidad, incluidos sus principales riesgos, y asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en beneficio de la entidad:

- El negocio de la entidad y los principales riesgos relacionados, incluidos los emergentes, como los climáticos, medioambientales o geopolíticos.
- Cada una de las actividades significativas de la entidad.
- Áreas relevantes de competencia sectorial/ financiera, incluidos los mercados financieros y de capitales, la solvencia y los modelos.
- Contabilidad e información financiera.

- Gestión de riesgos, incluidos los emergentes.
- Cumplimiento y auditoría interna.
- Tecnologías de la información y seguridad.
- Mercados locales y regionales.
- Entorno jurídico y regulatorio.
- Competencias directivas y experiencia en dirección.
- Capacidad de planificación estratégica.

Es importante indicar que la idoneidad colectiva del consejo para la gestión de riesgos, en general, dada la diversidad de los mismos, debe ser objetiva y especialmente relacionada con su actividad principal. No obstante, existen riesgos emergentes, como los riesgos climáticos o geopolíticos, de índole transversal que, sin ser riesgos específicos de la actividad de la entidad, pueden afectar a múltiples aspectos del negocio. La naturaleza transversal de estos riesgos requiere una visión holística y una acción coordinada por parte del consejo en su conjunto.

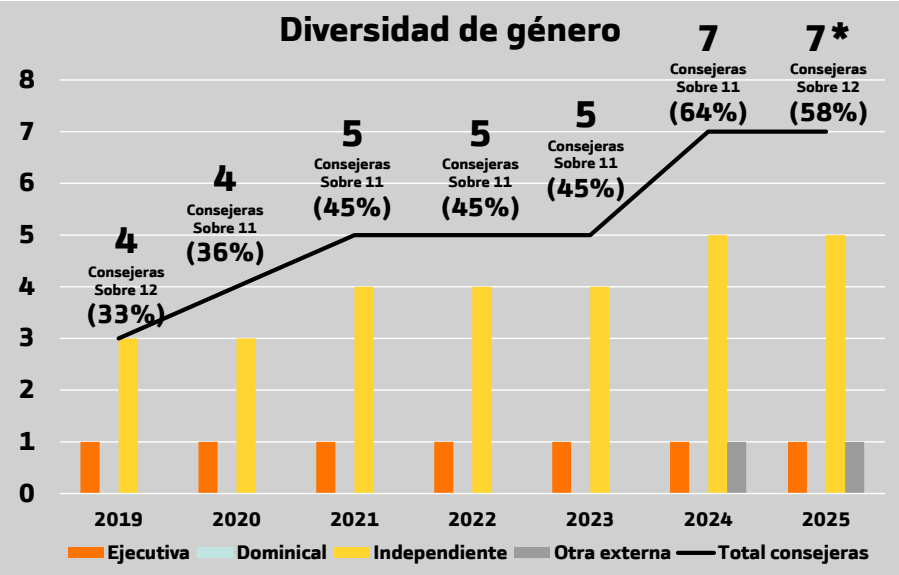
Este enfoque asegura que la diversidad de perspectivas y experiencias que los miembros del Consejo de Administración tienen, hacen que ejecuten de manera efectiva, los desafíos complejos y multifacéticos que plantean los riesgos emergentes o transversales, como los mencionados.

En definitiva, los miembros del Consejo de Administración de Bankinter, tal y como muestran sus evaluaciones anuales, tanto de funcionamiento como de idoneidad, tienen experiencia en identificar, evaluar y gestionar riesgos en sus áreas de responsabilidad, y poseen una capacidad de comprensión en su conjunto, de cómo todo tipo de riesgos

puede impactar en las operaciones del banco, sus clientes y el mercado, por lo que están en condiciones de comprender y supervisar también los riesgos emergentes.

Adicionalmente, la formación continua y el asesoramiento externo especializado, cuando se considera necesario, son elementos que garantizan esa comprensión y capacidad de supervisión a través de la actualización de los conocimientos y las experiencias de los consejeros en relación con las últimas tendencias, la regulación y expectativas supervisoras, y las mejores prácticas en la gestión de estos riesgos, garantizando en todo momento que el consejo vele por que estén integrados en la estrategia empresarial, lo que incluye la incorporación de estos riesgos en los procesos de toma de decisiones, en las remuneraciones y en la planificación a largo plazo.

Para más detalle sobre los conocimientos y experiencia de los miembros del Consejo de Bankinter consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo que se ha puesto a disposición en la página web corporativa de Bankinter.



Comisiones del Consejo

En el ejercicio de 2024, se han producido cambios en la composición de las Comisiones del consejo de Bankinter, como consecuencia de los cambios en el seno del Consejo, siendo su composición a 31 de diciembre de 2024, la siguiente:

Adicionalmente, en enero de 2025 y a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos, el Consejo de Administración aprobó la incorporación de María Teresa Pulido Mendoza, como vocal de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos, lo que permitirá, dada su dilatada experiencia como Directora de Estrategia en una multinacional de infraestructuras de transporte y movilidad, con importantes implicaciones en materia de sostenibilidad en general y, en concreto, en materia medioambiental, como por el conocimiento que tiene de Bankinter y su grupo, enriquecer la composición de ambas comisiones en el ámbito de sus respectivas competencias.

Comisiones del Consejo		 Comisión Ejecutiva	 Comisión de Auditoría	 Comisión de Riesgos y Cumplimiento	 Comisión de Retribuciones	 Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos
Presidentes		Alfonso Botín-Sanz de Sautuola	Cristina García-Peri	María Luisa Jordá	Álvaro Álvarez-Alonso	Teresa Martín-Retortillo
Vocales		Gloria Ortiz Portero	M. Luisa Jordá	Álvaro Álvarez-Alonso	Fernando Masaveu	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola
		María Dolores Dancausa	Álvaro Álvarez-Alonso	Cristina García-Peri	Teresa Martín-Retortillo	María Luisa Jordá
		Fernando Masaveu	Teresa Martín-Retortillo	Teresa Paz-Ares	Teresa Paz-Ares	Álvaro Álvarez-Alonso
		María Luisa Jordá				
ejecutivo dominical independiente Otros externos		Secretaria (no consejera) Gloria Calvo Díaz Vicesecretaria (no consejera) Lucía Calvo Vérguez  Todas las Comisiones de supervisión cuenta con su propio Reglamento de funcionamiento				

Junta General de Accionistas

Bankinter cuenta, desde 2021, con la habilitación estatutaria necesaria para la celebración de juntas exclusivamente telemáticas, con todas las previsiones necesarias para garantizar la asistencia y efectivo ejercicio de todos sus derechos por parte de los accionistas. Contar con esta posibilidad otorga al banco una mayor flexibilidad que puede resultar de gran utilidad en aquellas situaciones en las que sea aconsejable este formato sin depender de la adopción de medidas legislativas excepcionales.

Bankinter dispone de una política de comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto dirigida a tener en cuenta sus legítimos intereses. Por ello, reciben información sobre las prioridades y criterios de la entidad en relación con todas las materias relacionadas con el gobierno corporativo, entre otros aspectos de la gestión. El diálogo con los grupos de interés continúa siendo una de las prioridades de Bankinter, a través del que comprueba que su estrategia y objetivos se encuentran alineados con las expectativas de aquéllos, y asegura la continua de estos que hacen impulsar la rentabilidad y el crecimiento sostenible de la entidad. Bankinter pone a disposición información sobre las prioridades y criterios de la entidad en relación con todas las materias relacionadas con el Gobierno Corporativo, entre otros aspectos de la gestión.

Estructura coherente

Uno de los pilares del robusto sistema de gobierno corporativo de Bankinter es su estructura de normativa interna, integrada por los marcos, políticas y procedimientos que rigen los distintos ámbitos de su vida societaria y de su actividad, conforme a la normativa externa aplicable y las mejores prácticas. La consolidación de estos en una pirámide normativa coherente, recogida en la Política de Gobierno Corporativo del grupo, que ha sido revisada y actualizada en 2024. Con ello, se asegura que la normativa interna conserva, en todo momento, una estructura eficiente, con ámbitos de aplicación y competencias de propuesta, aprobación y seguimiento claras y bien definidas, con el objetivo de facilitar la función de supervisión del consejo y los demás órganos de gobierno.

En lo que se refiere a la estructura del Grupo Bankinter, las relaciones con las filiales se sustentan en un sólido mecanismo de coordinación de sus sistemas de gobierno interno. De acuerdo con la Política de Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración establece las directrices adecuadas para garantizar el intercambio de información necesario para la coordinación estratégica de las actividades desarrolladas por las distintas sociedades del grupo. Además, a través de la adaptación de la normativa interna de sus filiales a las políticas generales aprobadas para el grupo, Bankinter garantiza la homogeneidad en la aplicación de sus principios en materia de gobierno corporativo, al tiempo que se

respetan las particularidades derivadas de sus respectivos ámbitos de actividad, su normativa específica y el principio de proporcionalidad.

Por otra parte, las Comisiones del Consejo siguieron ejerciendo la función de supervisión en relación con las sociedades del Grupo Bankinter, tanto a través del ejercicio de competencias concretas como de la coordinación en los asuntos de su competencia, contribuyendo así a mantener la transparencia y simplicidad en la organización.

En este sentido, las comisiones ejercen las funciones que son de su competencia para aquellas sociedades del grupo que, no teniendo sus propias comisiones por razón de su tamaño y composición necesitan, sin embargo, de la labor de supervisión en las materias responsabilidad de la comisión correspondiente. Éste es el caso, concretamente, de las funciones que ejercen la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos de la matriz respecto de Bankinter Luxemburgo, Bankinter Gestión de Activos, de las sociedades que integran el grupo de Consumo, con Bankinter Consumer Finance como matriz, y el Grupo Bankinter Investment.

Sin perjuicio de lo anterior, durante el ejercicio 2025 se producirán cambios relevantes en la estructura interna del Grupo Bankinter con el objetivo de simplificarla y hacerla más eficiente para abordar los retos y oportunidades identificados en el plan estratégico para las distintas líneas de negocio y geografías en las que opera. Así, por un lado, se producirá la fusión por absorción de EVO Banco por parte de Bankinter y, por otro lado, la transformación de la filial irlandesa AvantCard, DAC, en sucursal bancaria de Bankinter en Irlanda. Ambas operaciones generarán sinergias dentro del perímetro de Bankinter, y desde el punto de vista de gobierno corporativo, se simplificarán las estructuras de gobierno dentro del grupo, lo que conllevará una supervisión y control más directos por parte de la matriz, y un fortalecimiento del sistema del gobierno corporativo del Grupo Bankinter.

Evaluación del Consejo

El Consejo de Administración realizó la evaluación anual, interna, de su funcionamiento correspondiente al ejercicio 2024. En ella se han tenido en cuenta los cambios en la presidencia no ejecutiva del consejo y de la consejera delegada, valorando su desempeño desde el momento de su nombramiento, así como el proceso de sucesión ejecutado durante el ejercicio. Igualmente, se ha prestado atención especial a las cuestiones relacionadas con la supervisión de los riesgos, incluidos los emergentes, como los de cambio climático, tecnológicos o geopolíticos. La evaluación del funcionamiento y el desempeño se ha llevado a cabo sobre los siguientes órganos colegiados y funciones: consejo de administración, comisiones, presidenta no ejecutiva del consejo y consejeros ejecutivos, así como presidentes de las comisiones.

Los resultados de esta evaluación interna ponen de manifiesto la satisfacción de los miembros del consejo con su funcionamiento y con la ejecución del proceso de sucesión abordado por la entidad, así como un altísimo grado de cohesión entre ellos y una visión común del papel que corresponde al consejo, sin que se haya detectado deficiencia alguna que haya requerido de un plan de acción. Como todos los años, dicho resultado se reportará en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que se presente a la Junta General de Accionistas a celebrar en 2025.

Los retos para 2025

Bankinter y el sector financiero, en general, se enfrentan a un entorno cada vez más complejo y dinámico. En 2025, se anticipan nuevos desafíos que requerirán una vigilancia constante y una capacidad de adaptación significativa; desde la gestión de la volatilidad de los tipos de interés y hasta la transformación digital y la ciberseguridad, sin olvidar la importancia del cumplimiento normativo, en un escenario de creciente intervención regulatoria, los objetivos en materia de sostenibilidad, o los riesgos geopolíticos.



La transformación digital seguirá siendo una prioridad para Bankinter. Sin embargo, la adopción de nuevas tecnologías y la digitalización operativa conllevan importantes riesgos. El aumento de las ciber amenazas, exacerbado por las tensiones geopolíticas, seguirá siendo una preocupación principal, lo que requerirá que el Consejo se mantenga actualizado sobre las últimas tendencias en digitalización, tecnología y ciberseguridad.

Asimismo, las oportunidades asociadas a la innovación son un factor clave en la estrategia del Grupo Bankinter, siendo también un desafío por la rápida evolución de la tecnología, y en concreto, en la actividad de las entidades financieras.

En 2025, la sostenibilidad seguirá siendo un objetivo clave. Bankinter avanzará en la consecución de su plan estratégico en dicha materia robusteciendo su gobernanza, y progresando en la definición y medición de métricas e indicadores, entre otros, de riesgo medioambiental, especialmente aquellos vinculados al riesgo de crédito. La integración de estos criterios en sus evaluaciones y decisiones será esencial para cumplir con las expectativas regulatorias y de los inversores.

Todo ello requiere de un sistema de gobierno corporativo robusto, coherente y eficiente, enmarcado por un diálogo constante con los grupos de interés, que seguirá siendo una de las prioridades de la entidad, como herramienta para garantizar que su estrategia se encuentra alineada con las expectativas de aquellos, asegurando, de acuerdo con la cultura y los valores corporativos de Bankinter, la necesaria transparencia y divulgación de información para generar la confianza necesaria e impulsar la rentabilidad y el crecimiento sostenible de sus inversiones en la entidad.

Sostenibilidad



Sostenibilidad

Más recursos y nueva organización para dar respuesta a los nuevos retos

En la última década, Bankinter ha demostrado un firme compromiso con la sostenibilidad, al integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG, o ESG en inglés) en su estrategia corporativa. Las líneas de acción de esta estrategia se estructuran en torno a planes de sostenibilidad, como son el Plan 3 en Raya (2012-2015 / 2016-2020), el Plan 3D (2021-2023) y el todavía vigente Plan ADN 2024-2026. Estos programas buscan promover un desarrollo sostenible e inclusivo, alineándose con los valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad. Gracias a estas iniciativas, Bankinter no solo contribuye a la protección del medio ambiente, sino que también fomenta un impacto positivo en la sociedad y en la economía de los países donde opera. La estrategia de Bankinter ha sido reconocida en los principales índices y *rankings* ASG.

La entidad difunde periódicamente informes de sostenibilidad desde hace más de una década (los llamados estados de información no financiera desde la entrada en vigor de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad). De esta forma, Bankinter garantiza la transparencia y el seguimiento de sus avances en la materia.

En 2024, Bankinter reforzó la función de sostenibilidad, dotándola de mayores recursos y situándola en dependencia jerárquica directa de la presidencia. Además, está bajo la supervisión de la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos del Consejo de Administración. Esta comisión es responsable de revisar el plan estratégico de sostenibilidad, monitorizar la estrategia y el desempeño de los indicadores ASG del grupo, vigilar el diálogo con los grupos de interés, evaluar los riesgos ASG y asegurar la difusión pública de la información no financiera y diversidad.

Con esta nueva organización Bankinter busca dar respuesta a los crecientes retos en materia de sostenibilidad. En concreto, la nueva función está orientada a cubrir los siguientes objetivos:

- Impulsar la identificación, evaluación y captura de las oportunidades de creación de valor derivadas de la transición sostenible tanto en la dimensión ambiental como social.
- Dirigir a Bankinter al máximo nivel en los estándares de sostenibilidad definidos por la Unión Europea.
- Garantizar una adaptación completa y rápida a los requerimientos regulatorios y supervisores vigentes y futuros.
- Transmitir a los diferentes grupos de interés, internos y externos, la contribución de Bankinter en materia ASG.



Un plan con tres pilares

En 2023, Bankinter llevó a cabo un análisis de doble materialidad que permitió identificar las prioridades de sostenibilidad relevantes para el banco y para sus grupos de interés. A raíz de este análisis, se actualizó la Política de Sostenibilidad. Se integraron dichas prioridades en los principios generales de la entidad, se perfilaron los criterios de gobernanza en el Grupo Bankinter y se definió el Plan de Sostenibilidad ADN 2024-26.

Para la estructuración del plan se consideraron entre otras, las siguientes referencias:

- La Ley de Sociedades de Capital, en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.
- La Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive).
- El Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad.
- Las recomendaciones recogidas en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas aprobado por la CNMV.
- Los compromisos que Bankinter ha suscrito en el marco de diversas iniciativas internacionales, como los Principios Rectores de Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Ecuador, los Principios de Banca Responsable y la iniciativa para el sector financiero del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y *Net-Zero Banking Alliance*.
- 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.).
- El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de sus grupos de interés, como clientes y empleados.
- Las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes globales sectoriales.



Partiendo de estas referencias, el Plan de Sostenibilidad ADN 2024-26 descansa en tres pilares:

A

La A de acción responsable. Se centra en la gestión ética del banco y en su compromiso con las prácticas empresariales responsables y transparentes. Sus líneas estratégicas son gobierno corporativo, ética y transparencia, derechos humanos y cadena de suministro.



Acción

El pilar estratégico "A", que se corresponde con la "Acción responsable".

Los asuntos materiales:

- Gobierno corporativo
- Ética y transparencia
- Derechos humanos
- Cadena de suministro

D

La D de diferenciación. La entidad se posiciona como una entidad con unos valores propios diferenciales gracias a su oferta de soluciones innovadoras con las mejores tecnologías disponibles (la inteligencia artificial, por ejemplo), un servicio de calidad reconocida y una gestión avanzada de las personas. Las líneas estratégicas vinculadas a la diferenciación son relación con clientes, gestión de personas, innovación sostenible y relación con la comunidad local.



Diferenciación

El pilar estratégico "D", que se corresponde con "Diferenciación".

Los asuntos materiales:

- Relación con clientes
- Gestión de personas
- Innovación sostenible
- Relación con la comunidad local

N

La N de negocio sostenible. Recoge los aspectos relacionados con los negocios de Bankinter desde una perspectiva sostenible y aborda también los riesgos ASG. Las líneas estratégicas vinculadas a este pilar son finanzas sostenibles, cambio climático, capital natural y ciberseguridad.



Negocio

El pilar estratégico "N", que corresponde a "Negocio sostenible".

Los asuntos materiales:

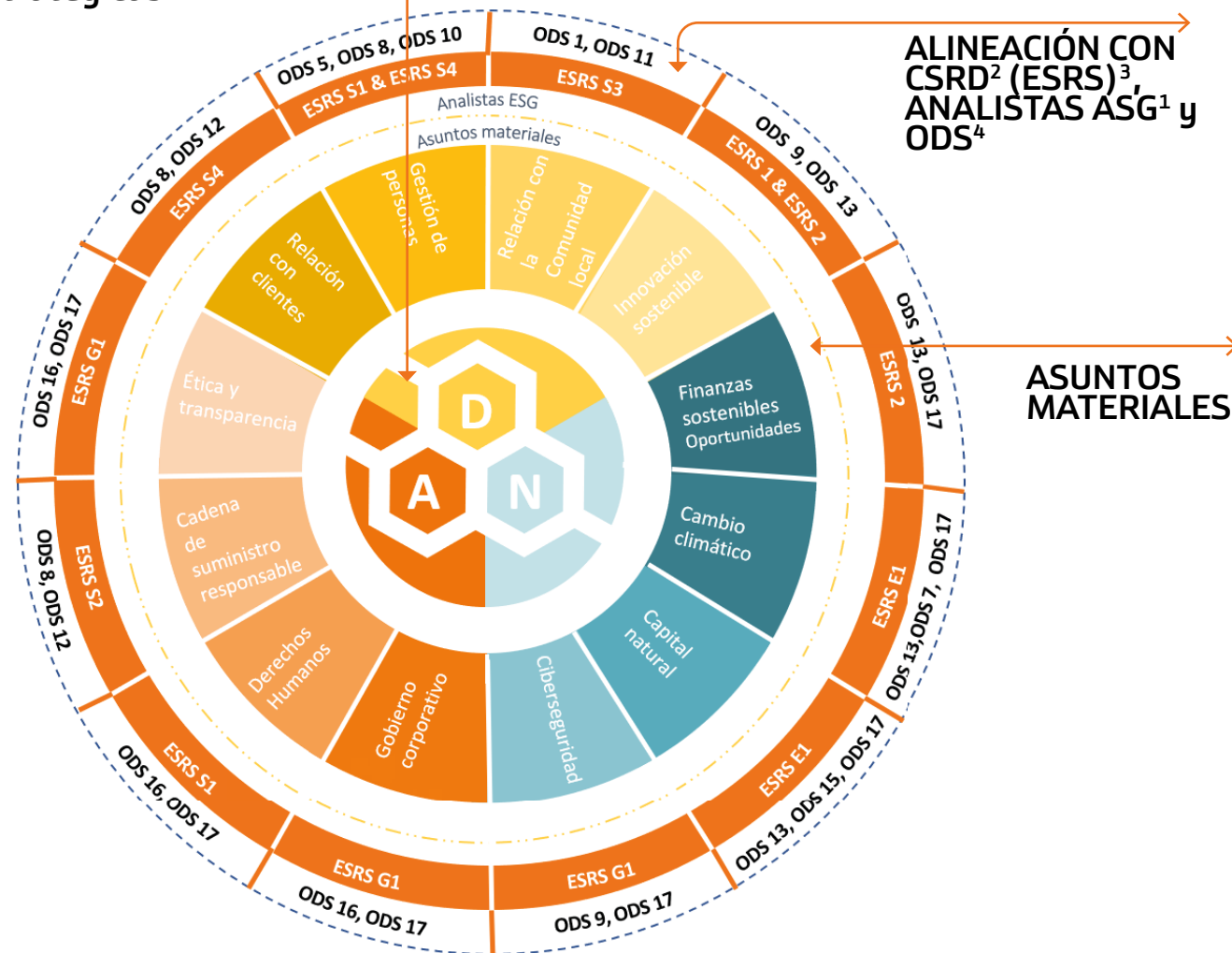
- Cambio climático
 - Capital natural
 - Ciberseguridad
 - Finanzas sostenibles/Oportunidades
- } Riesgos ASG₁

Estructura del Plan

PILARES ASG¹

De estos pilares surgen las diferentes líneas estratégicas

El Plan ADN engloba el seguimiento de iniciativas que, dada su relevancia, se desarrollan en otros epígrafes de este informe, como los referidos a Personas, Seguridad Digital y Calidad.



1. ASG: Ambiental, Social y de Gobernanza
2. CSRD: Corporate Sustainability Reporting Directive
3. ESRS: European Sustainability Reporting Standards
4. ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con motivo de la publicación de la CSRD, el desarrollo de las Normas NEIS (Normas Europeas de Información de Sostenibilidad) y las guías EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), Bankinter ha realizado una actualización del análisis de materialidad. El proceso de este ejercicio se detalla en el Estado de Información no Financiera e Información de Sostenibilidad y ha arrojado como resultado la identificación de 43 impactos, riesgos y oportunidades materiales en las áreas de gobernanza, cambio climático, trabajadores propios, y consumidores y usuarios finales. Bajo estos nuevos estándares, Bankinter realizó en 2024 un trabajo de alineación del Plan ADN, priorizando las iniciativas, homogeneizando las métricas y estructurando los procesos de control.

Avances en todas las dimensiones

Se describen a continuación los hitos más relevantes conseguidos durante el ejercicio 2024.

En el ámbito de Acción responsable, como se ha descrito anteriormente, Bankinter reorganizó la gobernanza de la sostenibilidad en el grupo y realizó un nuevo análisis de doble materialidad de acuerdo con los requerimientos actuales de reporte de información de sostenibilidad. Además, Bankinter modificó algunas de las políticas relevantes dentro del grupo (como la de seguridad, salud y bienestar), así como las políticas ESG sectoriales dentro del Acuerdo Marco de Riesgos.

En el eje de Diferenciación, Bankinter S.A. y Bankinter Global Services lograron la certificación del sistema de gestión de Seguridad, Salud y Bienestar según la norma internacional ISO 45001. Por otra parte, el banco siguió impulsando la educación financiera a través de distintos programas, como la plataforma digital Money Town, el proyecto "Tus Finanzas, tu Futuro" junto a la AEB, el juego Game of Traders para estudiantes o los talleres adaptados para mayores y para personas con discapacidad intelectual.

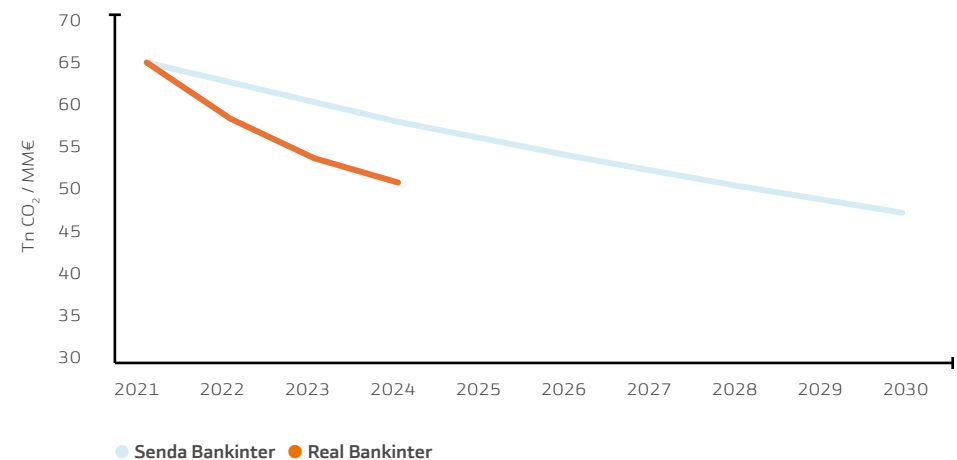
En cuanto al apoyo al tercer sector, el programa de voluntariado corporativo del banco facilitó la participación de un 20% de la plantilla del banco en España. Asimismo, se celebró la XIII edición de "Implicados y Solidarios", una iniciativa que apoya proyectos de entidades sin ánimo de lucro propuestos por empleados y que se financia con los fondos recaudados con la tarjeta de crédito Bankinter Solidarios que comercializa la entidad. A lo largo de su trayectoria, Implicados y Solidarios ha respaldado más de 135 proyectos sociales que han recibido 667.000 euros.

En la dimensión de Negocio sostenible, Bankinter diseñó un marco de finanzas sostenibles y constituyó la Unidad de Marcaje Sostenible, cuya función es evaluar operaciones con criterios de sostenibilidad y mitigar el riesgo de *greenwashing*. También se incorporó a la estrategia de negocio el eje de sostenibilidad, a fin de identificar de forma sistemática iniciativas de negocio, formalizar alianzas comerciales y desarrollar planes de

formación de la red comercial y de sus áreas de soporte.

Acompañando a los desarrollos comerciales, Bankinter avanzó también en la gestión de riesgos climáticos y medioambientales para alinearla con las expectativas del Banco Central Europeo. Hay que destacar en este ámbito el cumplimiento de la hoja de ruta de descarbonización de la cartera de empresas, consiguiendo una reducción de un 5,2% de las emisiones financiadas por millón de euros respecto a 2023.

Senda Descarbonización Banca de Empresas España y Portugal



Objetivos

Con vistas a 2025, Bankinter se propone los siguientes objetivos:

- Completar la implantación del Plan ADN en todas geografías en las que opera el banco, incorporando también a Avant Money.
- Profundizar en el alineamiento de la estrategia de negocio con las sendas de descarbonización sectoriales, ampliar la gama de productos y soluciones para la descarbonización de los clientes y reforzar el control del riesgo de *greenwashing*.
- Reforzar la homologación de proveedores con criterios ASG y fortalecer el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos, de acuerdo con los futuros requerimientos de la directiva CSDDD (Directiva sobre diligencia debida de las empresas en sostenibilidad).
- Incorporar criterios de accesibilidad en todos sus canales de relación con los grupos de interés (físicos y digitales) en el marco de su programa "Un banco para todos", considerando los requisitos de la normativa que entra en vigor en julio.

Una estrategia reconocida

La labor desarrollada en el ámbito de sostenibilidad, en sus tres dimensiones, fue reconocida por diversos organismos nacionales e internacionales:

- Índice *Dow Jones Sustainability Index World* y Europe, por séptimo año consecutivo .
- Top Employer.
- Top 3 mejores empresas para trabajar, según *Actualidad Económica*.
- Top 30 en el *ranking* MERCO ESG.
- Una de las empresas más sostenibles del mundo, según la revista *Time*.
- Mejor Banco de España en RSC, según *Euromoney*.



Gestión de Personas



Personas

Cinco grandes líneas de actuación para contar con el mejor talento

El Plan Estratégico de Personas evolucionó en 2024 con el objetivo de asegurar el mejor talento para que el negocio del banco sea sostenible en el tiempo, crezca de forma robusta y permita aportar el máximo valor a los clientes. Para ello, se trabajó a lo largo del año en diversas iniciativas agrupadas en torno a cinco grandes líneas de actuación.

1. Atraer a los mejores. Durante el año 2024 se generó empleo y se crearon multitud de oportunidades tanto para el talento junior como para el experimentado, promoviendo la diversidad de perfiles en términos de edad, género y cultura. La captación de talento nuevo estuvo centrada en los recién graduados y profesionales junior al inicio de su carrera, que se incorporaron sobre todo a la Red Comercial de Oficinas y a Banca Telefónica. Además, los programas de 'Talento STEAM', destinados a recién titulados en disciplinas de ciencias y tecnología, ayudaron a reforzar las áreas analíticas y técnicas del banco.

2. Desarrollar el talento interno. Conocer bien el talento interno y generar oportunidades de crecimiento es una de las prioridades de la entidad. De ahí la importancia de la formación de profesionales, para dotarlos de los conocimientos y habilidades necesarias para sus funciones actuales y también para las que puedan asumir en el futuro, preparándolos para incorporar las nuevas tecnologías en su día a día.

3. Generar un entorno de inspiración y compromiso. Los programas de desarrollo adecuados a cada momento de carrera pretenden formar líderes referentes de ejemplo, apertura y visión. Además, el área de Personas trabaja para fomentar un estilo de vida saludable. Asimismo, el objetivo es construir un ecosistema de innovación con programas para entrenar técnicas y metodologías punteras y desarrollar las habilidades necesarias, con el objetivo de mantener el ADN innovador que siempre ha caracterizado a la entidad, así como generar un modelo de colaboración transversal.

4. Asegurar una remuneración competitiva. El objetivo es trabajar de forma constante para que la propuesta retributiva y de beneficios de la entidad sea competitiva, y también conocida y valorada por todos.

5. Avanzar en la estrategia de sostenibilidad. La propuesta es desarrollar productos financieros acordes a la estrategia de negocio sostenible, formar a la plantilla para que cuente con los conocimientos adecuados para la venta y asesoramiento en este tipo de productos, y elevar la cultura general en materia de sostenibilidad y diversidad a fin de que los comportamientos estén alineados con la estrategia del banco.



El Plan Estratégico de Personas evolucionó en 2024 con el objetivo de asegurar el mejor talento para que el negocio del banco sea sostenible en el tiempo, crezca de forma robusta y permita aportar el máximo valor a los clientes.

Asegurar el mejor talento

¿Qué **talento**
necesitamos?

Negocios estratégicos
Colectivos clave
Capacidades críticas

¿Cómo lo
aseguramos?

Atraerlo y que se
una a nosotros

**Marca
Empleadora**

Hacerlo crecer y
retener su huella

**Desarrollo y
carrera**

Inspirarlo y
comprometerlo

**Entorno y
liderazgo**

Cultura de Sostenibilidad

Retribución y Beneficios

Seguridad, salud y bienestar

Para Bankinter las personas constituyen el principal activo de la empresa. Por ello, uno de sus objetivos fundamentales es el cuidado de la seguridad, salud y bienestar de su plantilla. Comprometido con este propósito, en mayo del 2024 el banco actualizó su política de actuación en la materia, que se aplica a todas sus operaciones y actividades, fases de la cadena de valor, zonas geográficas donde opera y a los grupos de interés, incluyendo la plantilla, contratistas y colaboradores.

Para mejorar la eficacia de la gestión preventiva y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional más relevante, Bankinter y Bankinter Global Services cuentan desde junio del 2024 con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar certificado en la Norma Internacional de referencia ISO 45001:2018 conforme a los criterios establecidos por la entidad Nacional de Acreditación. Igualmente, ambas entidades están certificadas como empresas saludables por la Organización Mundial de la Salud gracias a su programa "Bankinter Te Cuida", que también fue reconocido como modelo de buena práctica empresarial por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en 2023.

Por otra parte, se han diseñado indicadores que permiten evaluar la evolución, adecuación y eficacia del sistema de gestión implantado. Estos resultados se someten a varias revisiones por parte de la alta dirección y se analizan en última instancia en el Comité de Sostenibilidad.

Relación y cercanía con las personas

Con el objetivo de acompañar a las personas durante su trayectoria en Bankinter, y de enriquecer su experiencia en la entidad, en 2024 se desarrollaron los programas de cercanía. Los *business partners* de Recursos Humanos mantuvieron más de 1.150 conversaciones personales con los empleados para identificar sus inquietudes de crecimiento profesional y proporcionar orientación sobre los diferentes caminos para asumir el protagonismo del propio desarrollo dentro del banco.

Además, para ampliar el alcance del programa se realizaron seis sesiones divulgativas sobre el nuevo portal del empleado a las que asistieron más de 205 personas. Asimismo, se impartieron sesiones abiertas a toda la plantilla sobre diversos temas relativos a recursos humanos, con más de 2.050 participantes. En la misma línea cabe destacar la decisión de contactar con todos los empleados de las zonas afectadas por la DANA del día 29 de octubre, a fin de comprobar su situación y proporcionar a todos ellos el apoyo necesario, tanto material como emocional. En la iniciativa se estableció contacto con 153 personas.

Por otra parte, en 2024 se mantuvo la campaña de comunicación #PorSerBankinter sobre los beneficios sociales que cubren muchos de los aspectos de la vida de los empleados, adaptando el calendario de publicaciones a las necesidades que surgen a lo largo año. Durante el ejercicio se realizaron 15 publicaciones.



Formación

El área de Formación y Talento busca cada año acompañar la estrategia de crecimiento de Bankinter con un plan de formación anual, que se adapta a las necesidades de la entidad para identificar el talento, planificar la sucesión y capacitar a la plantilla con los conocimientos necesarios en su función actual y futura.

El Plan de Formación y Talento se desarrolla en la Universidad Corporativa y sus cuatro escuelas de aprendizaje (Cultura Corporativa, Excelencia Comercial, Digital y Técnica, Talento y Liderazgo). En 2024 se siguieron los siguientes planes de acción y líneas estratégicas:

- **Cualificación técnica.** El objetivo es mantener a la plantilla en continua actualización para poder dar respuesta a las demandas del mercado.
- **Concreción y cercanía a la red.** Toman protagonismo los diferentes negocios y actividades del banco, con contenidos adaptados al día a día de la red y con la implicación directa de los especialistas.
- **Tendencias estratégicas Bankinter.** Se adapta la estrategia de aprendizaje a las tendencias del mercado y que a la vez son esenciales para Bankinter: ciberseguridad, sostenibilidad, datos, inteligencia artificial generativa, innovación...
- **Habilidades críticas.** Se pone el foco en la identificación de habilidades críticas y en la responsabilidad que cada uno de los profesionales en su propio desarrollo.

– **Diversidad de canales.** Toda la oferta formativa de la Universidad Corporativa combina presencialidad y digitalización con formatos presencial, virtual y *online*.

Durante 2024 se realizaron 273.304 horas de formación, de las cuales el 27% fueron presenciales. El 100% de la plantilla recibió formación a lo largo del año, con una media de 51,1% por persona. El índice de satisfacción (NPS) de las más de 18.000 encuestas realizadas a los alumnos de las 690 acciones formativas impartidas fue del 65%, en media móvil anual.

Las escuelas de la Universidad Corporativa asumieron responsabilidades formativas diferentes. La Escuela de Cultura Corporativa gestionó la acogida de 215 nuevas incorporaciones al banco, a través de su programa de bienvenida general y de talento junior en particular a través del Programa FUTURO, que realizaron 148 personas en 2024, además de preparar la integración de los futuros compañeros de EVO Banco en 2025.

La Escuela de Excelencia Comercial puso su foco en transformar la estrategia de crecimiento de los distintos negocios de la entidad con un doble objetivo: dar respuesta al plan de negocio para asegurar los retos de crecimiento, rentabilidad y eficiencia fijados en el consejo y cumplir con la formación obligatoria marcada por los distintos reguladores (CNMV, Banco de España y Dirección General de Seguros).

La Escuela Digital y Técnica se centró en programas de capacitación técnica para las áreas especialistas de Servicios Centrales y negocios; en cinco tendencias consideradas estratégicas (datos, inteligencia artificial generativa, finanzas sostenibles, ciberseguridad y fraude e innovación), y en el aprendizaje de idiomas.

Por su parte, la Escuela de Talento y Liderazgo identifica el talento interno a través de distintos ejercicios (en 2024 participaron en estos programas 224 personas de las áreas de Riesgos y Banca Digital), evalúa el desempeño (el proceso BKcrece lo recibió el 99,6% de la plantilla) y planifica una sucesión tranquila y controlada de los puestos críticos. Asimismo, la escuela se centra en el entrenamiento de habilidades y en potenciar el liderazgo de 406 personas que gestionan equipos.



Selección

En 2024 Bankinter siguió creando empleo y generando multitud de oportunidades tanto para el talento junior como para el experimentado. A lo largo de 2024 iniciaron su carrera profesional en el Grupo Bankinter 153 juniors que representan el 43% del total de incorporaciones del año. Asimismo, durante el año continuaron los programas de prácticas universitarias dirigidos tanto a perfiles financieros como de ciencias y tecnología, con una gran acogida por parte de los estudiantes: más de 5.000 candidaturas se presentaron en las diferentes convocatorias. De esta forma, 291 estudiantes realizaron prácticas en diferentes áreas del banco, incluyendo los destinos internacionales de Bankinter Luxemburgo, Bankinter Portugal y Avant Money en Irlanda, que acogieron a 10 recién titulados a través de las becas ICEx VIVES financiadas con fondos *Next Generation Europe*.

Por lo que se refiere al talento experto, su incorporación al banco se centró básicamente en perfiles comerciales para los negocios más especializados, y concretamente en aquellos profesionales con los conocimientos necesarios para continuar impulsando los proyectos de tecnología y digitalización.

En cuanto al talento propio, el banco proporcionó una oferta amplia y variada de vacantes con destino en cualquiera de sus áreas, tanto a nivel nacional como internacional. En 2024 se publicaron 153 vacantes, un 59% más que el año anterior.

En la línea de ofrecer crecimiento y oportunidades al talento interno, el año pasado se celebró la tercera edición de Movilidad Bankinter Exchange Edition, un programa formativo y experiencial dirigido a facilitar la transmisión del conocimiento y la integración cultural, a fin de reforzar la identidad corporativa a través de los contactos profesionales de empleados de distintas áreas y geografías. En esta ocasión, 17 de los mejores talentos con potencial realizaron un intercambio para compartir una semana con los equipos de Bankinter España, Bankinter Luxemburgo, Bankinter Portugal, Avant Money y EVO Banco.

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece a sus empleados un conjunto de beneficios sociales cuyo objetivo es facilitar la calidad de vida personal y el desarrollo profesional, como ayudas a la formación (para ellos y para sus hijos), seguros (médico, de vida y de accidentes), anticipo del salario, productos y servicios bancarios con condiciones especiales, y ayuda alimentaria en función del horario y el tipo de jornada.

Asimismo, los empleados tienen a su disposición 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, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tarjeta restaurante.

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de él. Un 75% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

Previsión social

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

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Benefician a la totalidad de la plantilla.
- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 550 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

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

Desde 2018, Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que facilita a los empleados la consulta, de forma actualizada, de los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones: retribución fija y variable, beneficios sociales y retribución emocional. Todos ellos están dirigidos a satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, con el propósito de mejorar su calidad de vida y fomentar la conciliación laboral.

Anexo



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 2024 al 31 de diciembre de 2024, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2023, se publicó el 21 de febrero de 2024.

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.

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.: 91 339 83 30-91 339 75 00
Fax: 91 339 74 45
Email:
ofiaccionista@bankinter.com

Servicio de Atención al Cliente

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

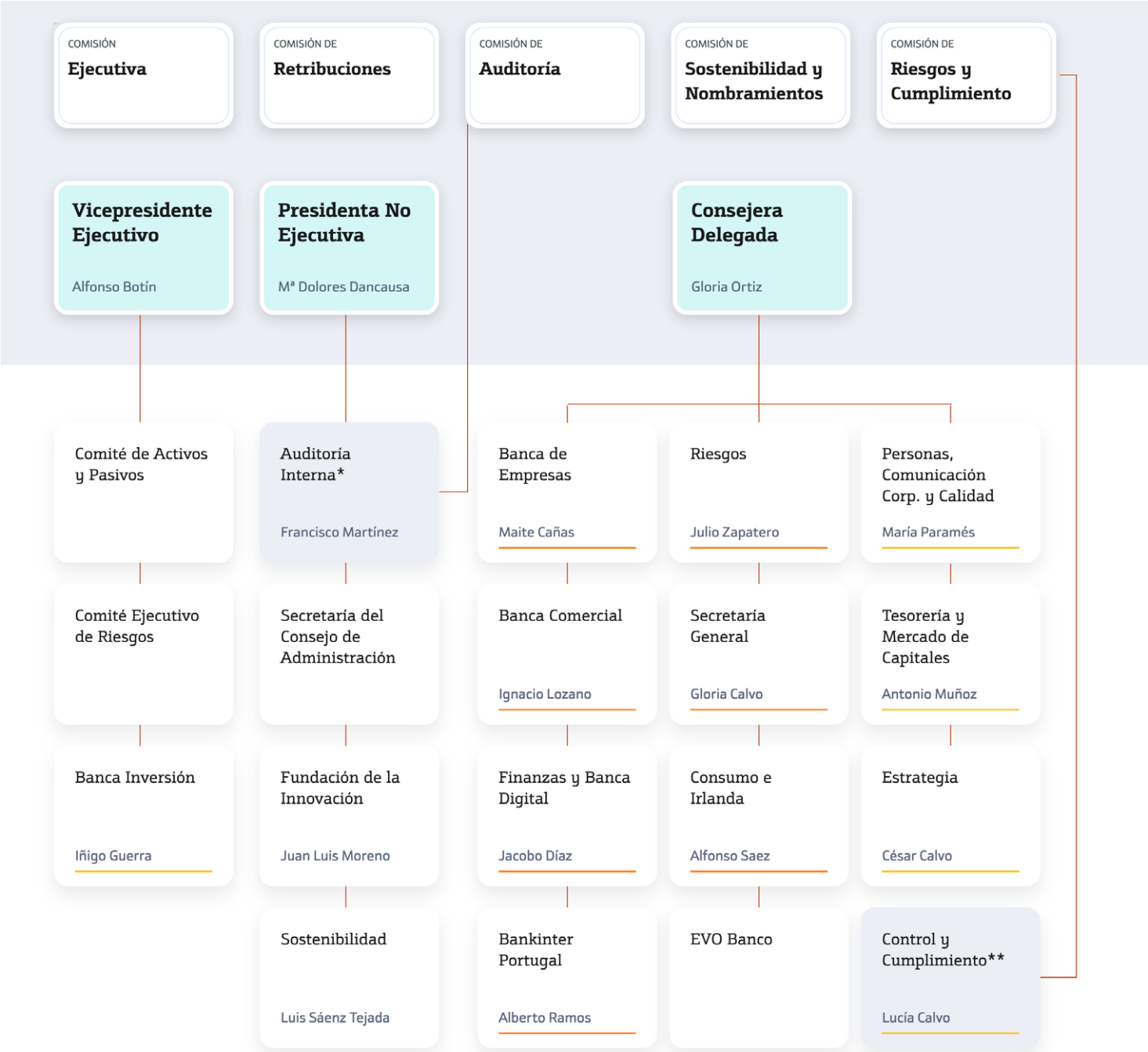
Relación con Inversores

Laurie Shepard Goodroe
Felipe Lafita Luna
Pº de la Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
Email:
Investor_Relations@bankinter.com

Comunicación Corporativa

Daniel Montero López
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel. 91 339 83 38
Email:
comunicacion@bankinter.com

Banca Telefónica		
Atención a clientes de B. 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)	
Servicio de asistencia técnica web (particulares)	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 00
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
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
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 hoas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercado)	91 657 88 01
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto festivos 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)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 807 09 84
Servicio de Atención al Fraude	Horario 24 horas todos los días de la semana.	900 81 00 62



Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social	Categoría de consejero	Nombramiento	Última reelección	Próxima reelección
Presidenta no ejecutiva	Dña. María Dolores Dancausa Treviño	Otro Externo	21/10/2010	23/03/2023	2027
Vicepresidente	D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda ¹	Ejecutivo	23/03/2022	23/03/2022	2026
Consejera delegada	Dña. Gloria Ortiz Portero	Ejecutiva	21/03/2024	21/03/2024	2028
Consejero	D. Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda ¹	Dominical	21/04/2005	21/04/2021	2025
Consejero	D. Fernando Masaveu Herrero ²	Dominical	14/09/2005	21/04/2021	2025
Consejero	Dña. María Teresa Pulido Mendoza	Independiente	23/07/2014	23/03/2023	2027
Consejera	Dña. Teresa Martín-Retortillo Rubio	Independiente	07/11/2017	23/03/2022	2026
Consejero	D. Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	Independiente	21/03/2019	23/03/2023	2027
Consejera	Dña. María Luisa Jordá Castro	Independiente	21/03/2019	23/03/2023	2027
Consejera coordinadora	Dña. Cristina García-Peri Álvarez	Independiente	21/04/2021	21/04/2021	2025
Consejera	Dña. Teresa Paz-Ares Rodríguez	Independiente	21/03/2024	21/03/2024	2028

(1) Representan en el Consejo de Administración de Bankinter al accionista significativo CARTIVAL, con una participación del 23,196% en el capital social de Bankinter, que no ostenta directamente la condición de consejero. D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda es Vicepresidente ejecutivo y Presidente de la Comisión Ejecutiva de Bankinter.

(2) Con fecha 4 de marzo de 2011, el consejero dominical de Bankinter, D. Fernando Masaveu Herrero, comunicó que controlaba los derechos de voto de las acciones de Bankinter que tienen las diferentes sociedades del Grupo Masaveu, entre ellas Corporación Masaveu, S.A.. Este hecho fue manifestado por el consejero a los solos efectos del buen gobierno, sin que ello suponga cambio de titularidad o atribución patrimonial de los derechos de sus titulares y para cumplir la normativa vigente sobre transparencia de información en las sociedades cotizadas.

Directores de Organización

Olga María Díaz Ramos	Andalucía
Laura García Vera	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla- La Mancha y Extremadura
Emma Montserrat Rodríguez	Cataluña
Oriol Cañameras Autrán	Levante y Baleares
Joaquín Da Silva Castaño	Madrid Banca Corporativa
Rafaela Vergara Ruiz	Madrid Este
Marta Centeno Robles	Madrid Oeste
Yolanda Gella Ferrer	Navarra, Aragón, Rioja y Soria
Miguel Serrano Rueda	Noroeste
Javier Hernández Bermejo	Norte
Ana Nieto Alonso	Digital