

2006

365 días pensando en la calidad

3.981 generadores de ideas

Informe Anual

bankinter.

Informe Anual 2006

Beneficio antes de impuestos

Millones de euros

+19,2%

Crecimiento con rentabilidad

265

2005

316

2006

Valor actual neto*

Millones de euros

2006

2.627

Crecimiento en
valor

+19,8% 2005 2004
2.192 1.931

*Procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros.

Más talento



Hoy

3.981

Hace un año

3.712

+7,3%

Revalorización

+27,2%

+ 29,9% de rentabilidad



Datos consolidados más significativos

	2005	2006	06/05 (%)
Balance (miles de euros)			
Activos totales	40.786.010	46.075.769	12,97
Inversiones crediticias	26.139.388	31.653.807	21,10
Inversiones crediticias ex-titulizaciones hipotecarias	29.408.537	34.416.012	17,03
Recursos de clientes	27.476.959	32.683.580	18,95
Recursos gestionados fuera de balance de los que: fondos de inversión y pensiones	11.066.305 9.573.018	11.499.765 9.988.850	3,92 4,34
Recursos de clientes controlados	38.543.264	44.183.345	14,63
Resultados (miles de euros)			
Beneficio antes de impuestos	265.445	316.336	19,17
Beneficio neto	187.702	208.490	11,08
Beneficio antes de impuestos + provisiones	341.369	404.049	18,36
Beneficio neto + provisiones	237.052	265.503	12,00
Ratios (%)			
Índice de morosidad ex-titulización	0,23	0,25	10,51
Índice de cobertura de la morosidad	607,45	569,91	-6,18
Ratio de eficiencia	49,60	49,08	-1,05
ROE	14,93	14,94	0,10
ROA	0,51	0,48	-5,48
Ratio de capital	10,25	10,03	-2,15
Tier 1	7,32	6,86	-6,28

	2005	2006	05/06 (%)
Datos por acción			
BPA, Beneficio neto por acción (euros)	2,44	2,68	9,84
DPA, Dividendo por acción (euros)	1,20	1,30	8,33
PER, Precio/Beneficio neto (nº veces)	19,23	22,46	16,80
Precio/Valor contable (nº veces)	2,65	3,05	15,14
BPA, Beneficio neto por acción (euros) + provisiones	3,09	3,41	10,36
Oficinas y centros			
Oficinas Universales	318	332	4,40
Centros de gestión comercial			
Corporativa	45	50	11,11
Pymes	105	124	18,10
Banca Privada	37	41	10,81
Oficinas Virtuales	498	527	5,82
Nº de agentes	1.007	1.003	-0,40
Oficinas Telefónicas y por Internet	3	3	0
Plantilla			
Empleados (jornadas efectivas)	3.712	3.981	7,25

2006

Un año excelente, u
máxima calidad del
en talento: 3.981 en
100 empresas más i
del mundo.

Un banco accesible, en el sector, crecemos empleados, 1 de las innovadoras

Señoras y señores Accionistas:

El año 2006 ha sido un año excelente más allá de lo que las cifras puedan decir, que dicen muchas cosas positivas.

En el terreno institucional hemos vuelto a esforzarnos en mejorar nuestras prácticas de buen Gobierno Corporativo. Entre éstas quisiera destacar el hecho de que hemos puesto en marcha una comisión de Gobierno Corporativo que completa el conjunto de Comisiones del Consejo y cuya única misión consiste en velar porque el Gobierno Corporativo de Bankinter esté en el máximo nivel de calidad en comparación no sólo con las recomendaciones vigentes en nuestro país sino también con los estándares más exigentes a nivel internacional.

Es una satisfacción, como ya les comenté al año pasado, observar que Bankinter cumple con la práctica totalidad de las recomendaciones contenidas en el nuevo Código Unificado de Gobierno Corporativo publicado por la Comisión auspiciada por la CNMV en 2006, y como consecuencia de ello hemos sido distinguidos en distintos foros.

También la transparencia informativa del Banco ha sido de nuevo reconocida por el mercado: la consultora Pricewaterhouse Coopers ha seleccionado a Bankinter dentro del grupo de las empresas del mundo que mejor informan a sus accionistas e inversores. En este informe, llamado 'Tendencias en Reporting corporativo 2006', se incluyen sólo 5 compañías españolas, siendo Bankinter la única que ha estado presente en las anteriores 7 ediciones del estudio.

'un banco para todos'

En relación con el desarrollo de la Acción Social Corporativa, hemos seguido progresando en las iniciativas puestas en marcha para facilitar el acceso a la actividad financiera a las personas con discapacidad, que tienen como objetivo construir 'un banco para todos'. Hemos sido distinguidos con el 'Premio Empresa y Sociedad 2006' en la modalidad de 'Mejor Acción Social apoyada en Productos y Servicios'.

Como resultado de nuestros esfuerzos, y al igual que el año pasado, nuestra Entidad sigue estando incluida en el exclusivo índice FTSE4Good como referente en el ámbito de la Responsabilidad Social.

Beneficio neto +11,1%

En el terreno económico, el Grupo Bankinter mantiene en sus resultados anuales la evolución positiva que ha venido ofreciendo, trimestre a trimestre, durante todo el ejercicio 2006, con un beneficio neto de 208,5 millones de euros, lo que supone un 11,1% más que en 2005. Excluyendo el impacto extraordinario provocado por la reforma del Impuesto de Sociedades, el beneficio se hubiera situado en 222,6 millones de euros, con un incremento del 18,6% con respecto al año anterior.

La reforma fiscal, que supone una reducción del Impuesto de Sociedades al 32,5% en 2007 y al 30% en el 2008, ha requerido de un ajuste contable negativo en el mes de diciembre. Este efecto puramente contable, que tiene carácter sectorial, se verá compensado con una menor tributación en los ejercicios futuros y, por lo tanto, con un mayor beneficio después de impuestos en los próximos años.

Creo que podemos estar satisfechos por la cifra de beneficios alcanzada, porque la misma se ha logrado después de seguir invirtiendo fuertemente en el desarrollo del negocio de Pymes, donde Bankinter quiere situarse en el pelotón de cabeza de la banca, y eso ha supuesto un aumento considerable de los costes de transformación al tener que reclutar nueva plantilla para su incorporación a los nuevos centros de negocio que hemos puesto en marcha.

Por otra parte, hemos vuelto a dedicar una importantísima suma -más de 80 millones de euros- a dotar provisiones genéricas, lo que pone de manifiesto el enorme esfuerzo que para Bankinter supone la regulación actual. Mientras no aflore la morosidad para la que fueron dotadas, esas provisiones no son sino beneficios retenidos que refuerzan la solvencia y estabilidad de la Entidad.

Todas estas cifras debieran ser de gran utilidad a la hora de comparar nuestros números con los del sector y establecer una valoración ajustada de nuestra Entidad.

Durante el año, hemos hecho un importante esfuerzo en la apertura de nuevos centros de distribución comercial, habiendo abierto 19 centros especializados en Pymes, 14 Oficinas Universales, 4 Centros de Gestión de Banca Privada, 5 centros especializados en Banca Corporativa, 29 Oficinas Virtuales y, hemos cerrado el año, con 1.003 agentes.

3.981 personas en Bankinter

El crecimiento de todos estos centros ha requerido un aumento muy importante en el número de personas que trabajan en el Banco, que han alcanzado la cifra de 3.981, con un aumento en el año de 269 personas; lo que ha supuesto un enorme esfuerzo en la selección, contratación y formación de estas personas para integrarlas en nuestra cultura corporativa. La tasa acumulada de creación de empleo por parte de Bankinter en los últimos cinco años ha sido superior al 34%, una de las mayores del sector.

El resultado del esfuerzo comercial realizado ha sido que hemos captado 172.000 clientes una cifra un 23% superior a la del ejercicio anterior; las transacciones realizadas han superado la cifra de 1.110 millones, alcanzando las que se realizan a través de Internet un 53,7% del total, que es una cifra que puede ser considerada líder no sólo en España; y hemos crecido nuestro balance y sus principales epígrafes a un ritmo importante aun a pesar de haber sido más prudentes en la concesión de créditos hipotecarios.

Por otra parte, Línea Directa sigue creciendo en el mercado de seguros de automóviles y motos, y nuestra asociación con Capital One para el desarrollo del negocio de tarjetas de crédito presenta también resultados muy favorables que nos hacen albergar fundadas esperanzas para el futuro.

Aun a pesar del aumento de la actividad que se refleja en el número de transacciones, la puesta en marcha de nuevos centros y la contratación de nueva plantilla, Bankinter ha seguido ocupando el liderazgo en la calidad de servicio percibida por los clientes de la banca, manteniendo una distancia considerable con el sector.

Hemos vuelto a acabar el año con el balance más sólido entre los bancos que compiten con nosotros, con una morosidad equivalente a poco más del tercio del índice medio de morosidad del sistema y con una tasa de cobertura que alcanzó la cifra del 570%, una de las más altas del mundo, lo que nos da confianza a la hora de enfrentarnos al futuro cuando los tiempos de bonanza económica sean menos favorables -lo que, tengan ustedes la seguridad, acabará ocurriendo- y entonces la solidez de los balances, a la que actualmente se le concede una menor importancia, volverá a ser algo sustancial.

Permítanme repetirles a ustedes, una vez más, que de la cobertura total de provisiones de insolvencias que tenemos en estos momentos, sólo una mínima parte, un 6%, tiene el carácter de provisiones específicas, esto es, de provisiones destinadas a dotar un riesgo cierto, mientras que las demás provisiones son de carácter genérico y, por tanto, exclusivamente preventivo. La aplicación de los nuevos modelos internacionales de control de riesgos permitirá, con toda probabilidad, reducir el consumo de recursos propios y liberar provisiones genéricas sin que afecte al crecimiento de la inversión y al aumento de la cuota de mercado.

Una de las 100
empresas más
innovadoras del
mundo

Entre los múltiples reconocimientos que hemos tenido en el año, me gustaría hacer referencia a la inclusión de Bankinter en el selecto grupo de las 100 empresas más innovadoras del mundo, según un ranking elaborado por segundo año consecutivo por la consultora Boston Consulting Group, a petición de la prestigiosa publicación Business Week. Para la realización de este ranking se tuvo en cuenta la opinión de más de 1.000 directivos de todo el mundo. Sólo 2 empresas españolas más, ambas con proyección internacional, figuran en este ranking.

Hemos vuelto a ser seleccionados, una vez más, como una de las empresas mejores para trabajar en España, lo que como es natural también nos llena de orgullo, porque las personas que componen Bankinter son uno de nuestros principales activos, algo que lleva a que el Banco preste año a año especial atención a su formación y a su desarrollo personal y profesional. Se trata de una decidida estrategia por la que hemos venido apostando de manera especial.

Durante el año, además, se ha producido una renovación organizativa de alcance que ha afectado a los Servicios Centrales y a algunas Organizaciones con el único objeto de rejuvenecer el Banco, mover el banquillo y promocionar nuevos valores.

Hemos seguido trabajando en diferentes proyectos, algunos de los cuales se consolidan, como la Fundación de la Innovación Bankinter, que va adquiriendo un importante lugar en la sociedad por su dinamismo; y otros proyectos comienzan con fuerza su andadura, como el proyecto de cambio de nuestra marca, que comienza sus pasos y que nos va a permitir en un futuro no muy lejano contar con una representación de nuestros valores mucho más acorde a lo que hoy por hoy somos.

Nuestra propuesta de valor, basada en la calidad de servicio, la innovación y la multicanalidad en la distribución, y que avalan cada día miles de clientes que se relacionan con nosotros, sigue estando vigente y no observamos que presente debilidad alguna, sino más bien nos parece que en todo caso hay que reforzarla.

Es por eso, porque nuestra propuesta de valor sigue siendo válida para atraer, servir con calidad y retener clientes, que en Bankinter seguimos pensando que nuestro futuro debe estar basado en el crecimiento orgánico y que para alcanzarlo debemos seguir reforzándola, procurando diferenciarla claramente de la que presentan las demás entidades.

Esta receta, que nos ha permitido llegar hasta aquí, sigue siendo a nuestro juicio totalmente válida para encarar el futuro que se nos avecina, y estamos seguros de que nos va a volver a producir magníficos resultados.

Nuestro título se ha revalorizado un 27,2%

Por otra parte, el comportamiento de la acción durante el ejercicio ha sido excelente. Nuestro título se ha revalorizado un 27,2%; y si a esa revalorización le añadimos el dividendo, el dato resultante sería un 29,9%, por lo que la rentabilidad para el accionista vuelve a ser muy apreciable.

El año 2007 se presenta ante nosotros, como siempre, con nuevos y apasionantes retos.

Vamos a seguir apostando por el crecimiento en todos los segmentos de negocio, pero seguiremos intensificando sobre todo nuestros esfuerzos en un segmento tan prometedor para Bankinter, por nuestra escasa presencia actual, como el segmento de Pymes; y eso nos va a llevar a seguir efectuando un importante esfuerzo inversor en la apertura de centros y contratación de nueva plantilla que estoy seguro de que redundará en magníficos resultados para el futuro de nuestro Grupo.

Vuelvo a reiterarles que Bankinter es una entidad financiera muy focalizada, con un modelo estratégico diferenciado que es el que nos ha hecho llegar hasta el puesto que hoy ocupamos y que me permite a mí decirles a ustedes que, si seguimos apostando por el talento, la innovación y la tecnología, como lo hemos hecho hasta ahora, podremos seguir siendo una referencia en el mundo financiero no sólo en España sino en el panorama internacional y seguir produciendo excelentes resultados.

Seguimos contando con un equipo de personas que constituyen nuestra principal ventaja comparativa, y a las que desde aquí quiero agradecer su compromiso por seguir ayudando a construir esta magnífica empresa.

Quiero reiterarles a todos ustedes nuestro agradecimiento por la confianza con la que nos distinguen año tras año, en la seguridad de que seguiremos haciendo frente a la misma con nuestras mejores capacidades y esfuerzos.

Termino esta carta al igual que en años precedentes, transmitiéndoles la determinación del Consejo de Administración y de todo el equipo directivo para conseguir los objetivos marcados y haciendo una apuesta por la independencia, entendida ésta como la búsqueda de un modelo de negocio propio que nos aleje de la mediocridad y nos acerque a la excelencia.

Gracias



Juan Arena
Presidente

Madrid a 14 de marzo de 2007

Índice

16

Calidad

- 18. Calidad Bankinter
- 20. Calidad en clientes particulares
- 21. Calidad en Pymes
- 22. Calidad en empleados
- 23. Propuestas de mejora y premios de calidad
- 24. Servicio de Atención al Cliente

26

Tecnología

- 28. Tecnología
- 30. Seguridad informática

32

Canales y redes

- 34. Multicanalidad
- 39. Redes de distribución
- 46. CRM

48

Capital intelectual

- 53. Capital humano
- 56. Capital estructural
- 58. Capital relacional



60 Gestión de personas y conocimiento

- 62. Políticas de gestión de personas
- 62. Great Place to Work
- 63. Talento
- 64. Conciliación
- 65. Formación
- 66. Reconocidos 2006

68 Negocios

- 70. Entorno económico y mercados internacionales
- 72. Cuota de mercado
- 73. Recursos de clientes e inversión crediticia
- 80. Segmentos de clientes
- 88. Mercado de Capitales y Tesorería
- 90. Gestión del riesgo

120 Resultados

- 122. Resultados
- 131. Aportación de Bankinter al PIB

132 Recursos propios y la acción Bankinter

- 134. Recursos propios
- 136. La acción Bankinter

144 Marca

154 Anexo

- 156. Información a accionistas y clientes
- 158. Estructura de Dirección

01 Calidad

Cientes satisfechos por encima de la media del mercado; el resultado de un esfuerzo inteligente.

La calidad es la ventaja competitiva más importante de Bankinter. En diciembre de 2006, el Banco mantiene una satisfacción neta que está 6,4 puntos por encima de la media del mercado; una posición de auténtico privilegio en el mundo de los clientes particulares.

En esta sección

- > Calidad Bankinter
- > Calidad en clientes particulares
- > Calidad en Pymes
- > Calidad en empleados
- > Propuestas de mejora y premios de calidad
- > Servicio de Atención al Cliente

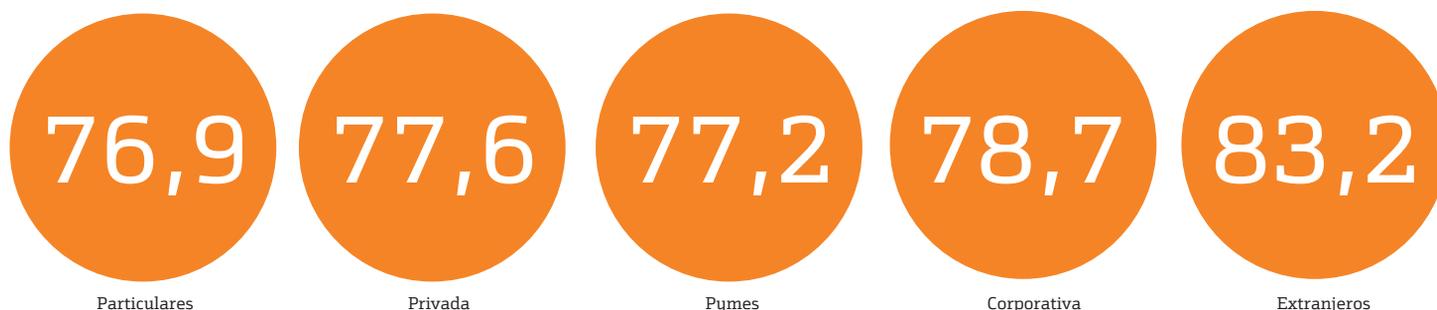


Todos los empleados demuestran a cada uno de **nuestros clientes que ellos son nuestra principal prioridad.**

Calidad Bankinter

En Bankinter estamos especialmente orgullosos de que nuestros clientes valoren con un alto nivel de satisfacción el servicio que reciben del Banco. La medida de esta percepción se realiza mensualmente por empresas independientes, cuyos datos sirven para tener un conocimiento profundo no sólo de la oficina o centro al que están vinculados, sino también del segmento, red de distribución o plataforma de servicio por la que el cliente interactúa.

Satisfacción global por segmentos 2006 (ISN sobre 100)



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

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

	2005	2006
Particulares	78,11	76,90
Privada	77,27	77,55
Pymes	77,53	77,19
Corporativa	79,06	78,67
Extranjeros		83,21

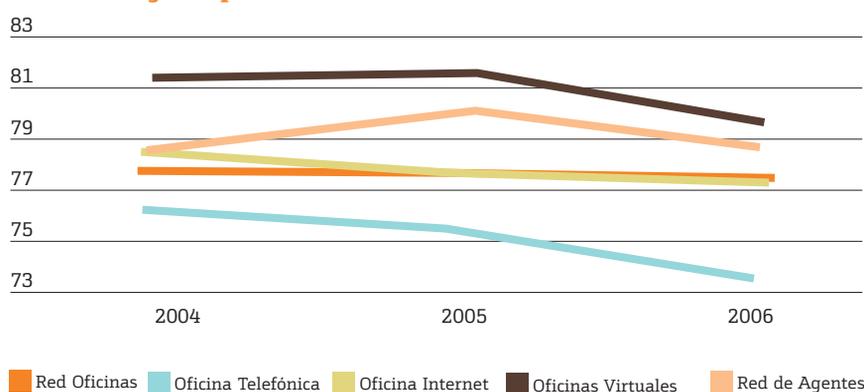
(*) Finanzas Personales no se encuesta mensualmente debido a la tipología del cliente. En este caso, se realiza un estudio anual siendo el ISN correspondiente al año 2006 de 82,4 puntos, con una mejora de 1,5 puntos de ISN con respecto al realizado en 2005.

La medida de esta percepción obtenida a partir de la opinión de los clientes se contrasta con los diferentes indicadores de productos, con el análisis del mercado y con el estudio de la satisfacción interna, lo que nos permite llevar a cabo acciones de mejora continua con la vista puesta en la relación con el cliente, y desarrollar, en consecuencia, soluciones de producto y mejoras en los procesos.

Una vez más, reiteramos el agradecimiento a todos los clientes por su atención, interés y tiempo dedicado a responder a nuestras encuestas. Su opinión nos permite desarrollar los factores y ajustar los servicios que más les satisfagan.

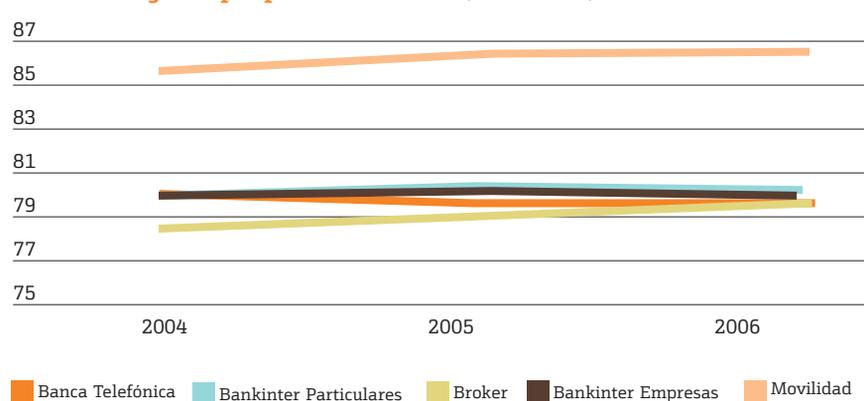
	2005	2006
Red Oficinas	77,83	77,55
Oficina Telefónica	75,26	73,49
Oficina Internet	77,85	77,42
Oficinas Virtuales	81,26	79,27
Red de Agentes	79,8	78,80

Satisfacción global por redes 2006 (ISN sobre 100)



	2005	2006
Banca Telefónica	79,20	79,39
Bankinter Particulares	80,55	80,33
Broker Bankinter	79,09	79,23
Bankinter Empresas	79,97	79,88
Movilidad	86,50	86,69

Satisfacción global por plataformas 2006 (ISN sobre 100)



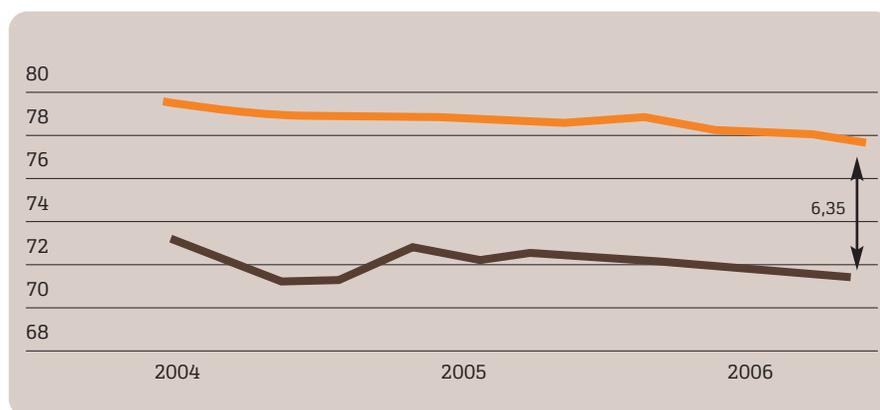
Un indicador muy fiable del servicio que reciben los clientes de Bankinter, y de su mayor satisfacción percibida, consiste en conocer cuál es la posición relativa de Bankinter con respecto a la competencia.

Calidad en clientes particulares

A través de una consultora independiente, realizamos trimestralmente una investigación de mercado con la que llegamos a conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios financieros (personas físicas) con el servicio recibido por su banco o caja.



Bankinter vs Mercado. Personas físicas



Bankinter Mercado

	2005	2006
Bankinter	77,76	76,81
Mercado	71,31	70,46
GAP	6,45	6,35

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

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

Muestreo: 1.400 entrevistas cada trimestre.

Técnica de investigación: Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Error muestral: ±2,7%.

14 atributos de servicio estudiados; los más valorados serían:

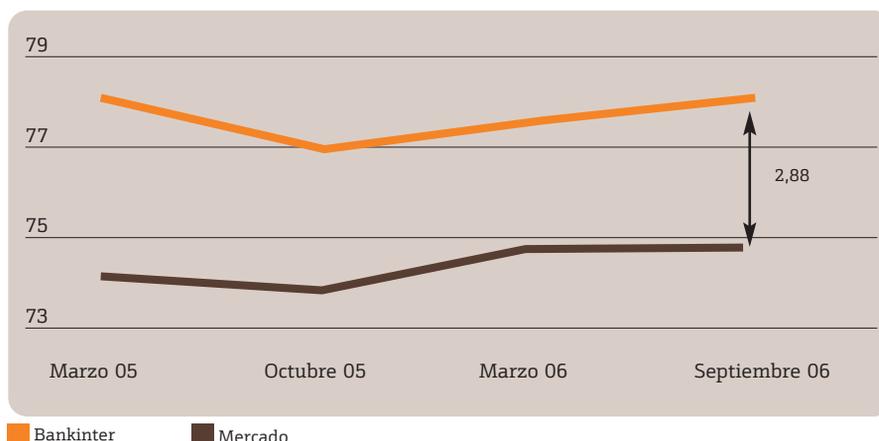
- Trato y atención
- Preparación y profesionalidad
- Conocimiento de las necesidades de los clientes
- Información de condiciones y costes
- Asesoramiento
- Actitud del empleado ante incidencias
- Rapidez de operaciones
- Claridad de extractos
- Disponibilidad de medios humanos y técnicos

Calidad en Pymes

De igual manera, también a través de una consultora independiente, realizamos semestralmente una investigación de mercado con la que llegamos a conocer el nivel de satisfacción que tienen las pymes con los servicios financieros recibidos por su banco o caja.



Bankinter vs Mercado. PYMES



	Mar. 05	Oct. 05	Mar. 06	Sep. 06
Bankinter	78,09	77,08	77,66	77,70
Mercado	74,30	73,99	74,87	74,82
GAP	3,79	3,09	2,79	2,88

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

Universo: Empresas españolas con una facturación aproximada entre 0,5 y 5 millones de euros.

Muestreo: 1.116 entrevistas cada semestre.

Técnica de investigación: Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Error muestral: ±3%.

16 atributos de servicio estudiados; los más valorados serían:

- Trato y atención
- Asesoramiento
- Preparación y profesionalidad
- Claridad de la información
- Servicio ofrecido en la oficina
- Sencillez en los trámites
- Actitud de los empleados ante las incidencias

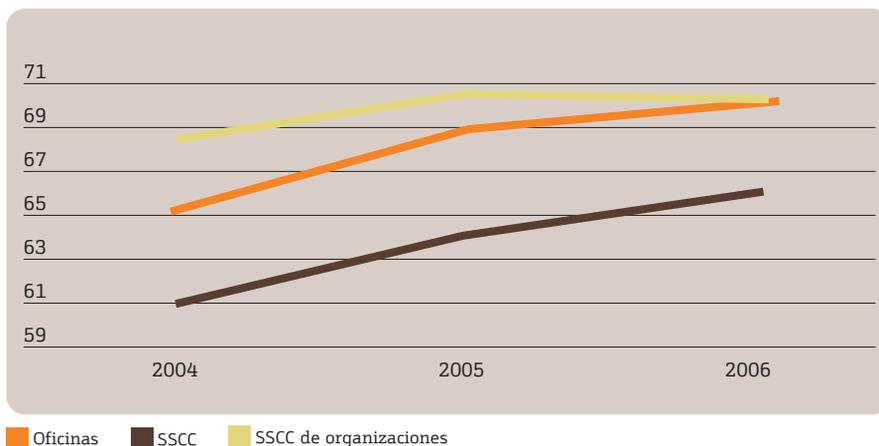
Calidad en empleados

En Bankinter, los Servicios Centrales (SSCC) son evaluados semestralmente por la Red de Oficinas y por los propios Servicios Centrales. Esta valoración, junto con la evolución de la satisfacción de los clientes, conforma el 'factor Q' de calidad, en el que están implicados el 100% de los empleados del Banco.

La percepción de este año se ha mantenido en unos buenos niveles en comparación con el año precedente. Se incrementa 0,8 puntos el ISN de la encuesta de SSCC evaluados por la Red de Oficinas, situándose en los 70 puntos. Asimismo, la valoración de los SSCC sobre los propios SSCC alcanza los 66,3 puntos, con un incremento de 2,1; y en la encuesta a los SSCC de las Organizaciones por la Red de Oficinas, el dato prácticamente se mantiene, con una leve bajada de 0,2 puntos.

	2005	2006
Oficinas	69,16	69,96
SSCC	64,25	66,32
SSCC de Organizaciones	70,78	70,58

Satisfacción global. Encuesta a oficinas y SSCC



Propuestas de mejora y premios de calidad

141

proyectos
de mejora se han
iniciado en 2006

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, las personas que trabajan en Bankinter proponen mejoras a lo largo del año. Durante 2006 se han iniciado 141 proyectos de mejora en los que han participado 300 personas, un 8% de la plantilla.

97

empleados
reconocidos con
la mejor
valoración del
cliente

Durante el año 2006 han sido reconocidos 97 empleados de los 22 centros con la mejor valoración percibida por sus clientes.

Asimismo, tres empleados han sido galardonados con los 'Premios a la Excelencia en el Servicio' durante el año 2006.

44

empleados
premiados por
4 proyectos
y 7 acciones de
mejora

Con la idea de fomentar y reconocer el esfuerzo individual y colectivo de las personas que han destacado durante el año por sus aportaciones en la mejora del trabajo diario se ha premiado a 44 empleados por cuatro proyectos y 7 acciones de mejora.

Como reconocimiento al esfuerzo conjunto de las áreas del Banco que han ofrecido las mejores evoluciones de resultados en las encuestas durante 2006 se han otorgado los siguientes premios:

Organizaciones con la mejor evolución en la satisfacción de sus clientes y con respecto al mercado de su zona geográfica

Organización Levante
Organización Castilla-La Mancha y Extremadura
Organización Andalucía

Áreas de negocio con la mejor evolución en la satisfacción de sus clientes externos e internos

Proceso Hipotecario
Bankinter empresas

Servicios Centrales con la mejor evolución en la satisfacción de sus clientes internos

Back office de Gestión Patrimonial y Acuerdos de Gestión
Renta Variable Nacional e Internacional
Desarrollo de Aplicaciones en Sistemas de Información
Gestión de Personas y Conocimiento

El Servicio de Atención al Cliente de Bankinter previene y corrige los principales errores que se cometen en la comercialización de productos o prestación de servicios.

Servicio de Atención al Cliente

En Bankinter todas las quejas de servicio y reclamaciones de índole económica llegan al Servicio de Atención al Cliente (SAC), quien coordina los distintos departamentos afectados y transmite de forma inmediata toda la información de las incidencias, con el fin de resolverlas en el menor tiempo posible, y conseguir que el cliente perciba que el Banco tiene muy en cuenta su interés. Este servicio garantiza, en forma y en tiempo, una unidad de criterio, posibilitando además una solución a los problemas de los clientes; y más importante, previene y corrige los principales errores que se cometen en cualquier área del Banco.

Plazos de resolución de las incidencias económicas

Plazos	Nº Reclamaciones	%	Incidencias	
			Bankinter (%)	No Bankinter (%)
0 días	57.842	67,75	99,45	0,55
1 y 2 días	12.004	14,06	95,74	4,26
3 a 10 días	9.449	11,07	76,24	23,76
> 10 días	6.076	7,12	52,85	47,15

SAC. Total de quejas y reclamaciones económicas

	2005	2006	06/05 (%)
Nº total de quejas (no económicas)	7.589	10.821	42,59
Nº total de reclamaciones (económicas)	79.354	85.371	7,58
Total	86.943	96.192	10,64

SAC. Total de reclamaciones económicas

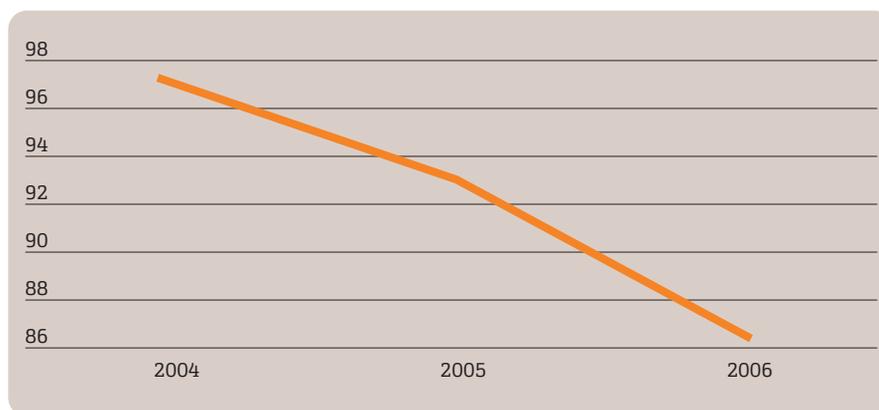
	2005	2006	06/05 (%)
Nº de reclamaciones a favor del Cliente	69.440	74.903	7,87
A favor del Cliente (%)	87,51	87,82	0,31
Nº de reclamaciones a favor del Banco	9.914	10.468	4,74
A favor del Banco (%)	12,49	12,18	-0,31
Total	79.354	85.371	7,48

En este año 2006 se ha rebajado el ratio de quejas de servicio y de reclamaciones económicas por cada millón de transacciones, situándolo en 86,7 por millón (frente al 93 del año anterior). Es de destacar, además, que el 81,8% de las incidencias se han contestado en menos de 48 horas.

Incidencias 2006

86,7 quejas
por cada millón de transacciones

Incidencias por millón transacciones



Defensor Externo del Cliente

	2005	2006	06/05 (%)
Tramitadas	582	509	-12,54
Resueltas a favor del cliente	181	158	-12,71
Resueltas a favor del Banco	401	350	-12,72
Excluidas	0	1	

Banco de España

	2005	2006	06/05 (%)
Reclamaciones resueltas	120	120	0,00
Resueltas a favor del cliente	50	32	-36,00
Allanamientos	4	4	0,00
Allanamientos a favor del Banco	51	42	-17,65
Pendiente de resolución	15	42	



02 Tecnología

Nuestros clientes han sido siempre pioneros probando servicios tecnológicos para la gestión de sus finanzas. Siguen siéndolo.

Bankinter mantiene su apuesta por la tecnología como elemento estratégico en el desarrollo de su negocio, aplicada tanto a la mejora de la calidad percibida por nuestros clientes al utilizar los servicios del Banco, como al incremento de la eficiencia de los empleados de la Entidad.

En esta sección

- > Tecnología
- > Seguridad informática

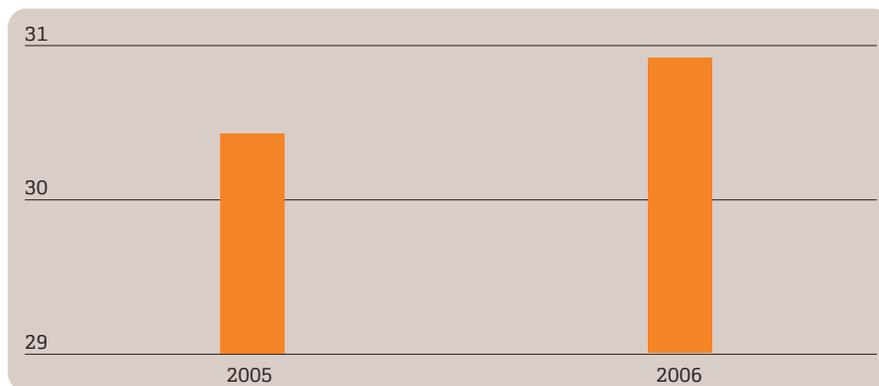
Bankinter mantiene su apuesta por la tecnología como elemento estratégico y diferenciador.

Tecnología

Este elemento estratégico y diferenciador nos ayuda en el desarrollo del negocio, aplicado tanto a la mejora de la calidad percibida por nuestros clientes como al incremento de la eficiencia de los empleados.

Durante este año se ha acometido la renovación de las redes de comunicación en la Red de Oficinas, aumentándose su capacidad. Esta renovación permite al Banco contar con servicios innovadores para la comunicación entre sus empleados y clientes: multimedia, videoconferencias, etc.

Evolución de la inversión en desarrollo (millones de euros)



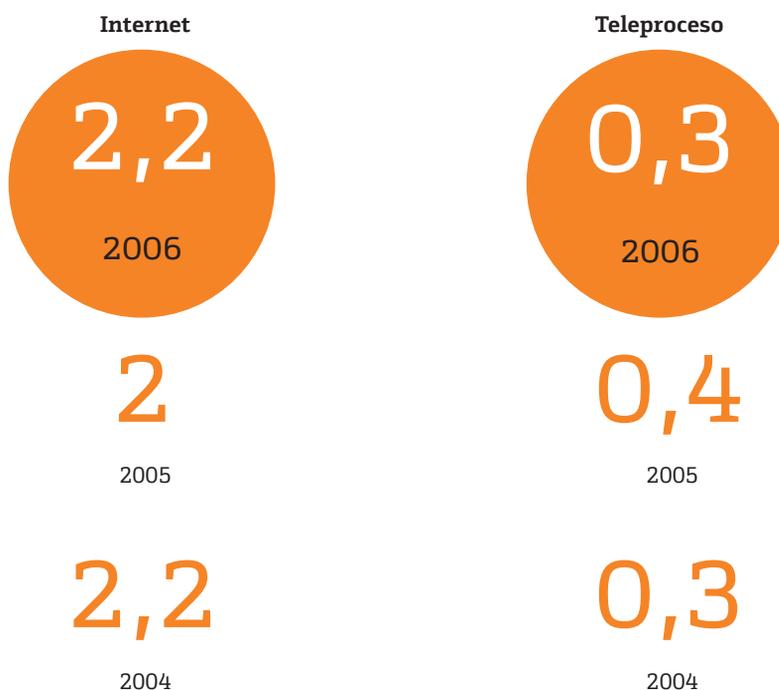
Compartiendo tecnología

Apoyando la línea de Acción Social del Banco, se ha procedido a la conexión con la 'World Community Grid', proyecto de carácter mundial que emplea la capacidad no utilizada de los ordenadores particulares y de empresas para crear una red global que permita abordar con gran potencia de cálculo la investigación de enfermedades, desastres naturales y problemas medioambientales.

Conciliación

Asimismo, se ha continuado potenciando la utilización de los avances tecnológicos que facilitan la deslocalización del puesto de trabajo, en línea con los diferentes programas de conciliación de la vida laboral y personal de los empleados puestos en marcha por Bankinter.

Evolución de tiempos de respuesta (segundos)



Premios

La revista Computerworld, dedicada al mundo de la informática y las nuevas tecnologías, otorgó el premio al 'CEO del año' al Consejero Delegado de Bankinter, Jaime Echegoyen. Este galardón quiere premiar a los máximos ejecutivos de las compañías que han sabido valorar el papel que, para su organización, supone el eficaz y eficiente uso de las tecnologías de la información. A juicio del jurado, la gestión en Bankinter 'ha sabido aunar perfectamente los avances de la tecnología y las necesidades del negocio consiguiendo como resultado una organización eficaz y eficiente capaz de abordar las nuevas oportunidades de negocio que pueden surgir en el mercado y posicionando a Bankinter como un referente nacional e internacional'.

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

Seguridad informática

Certificación ISO 27001

Consciente del importante compromiso de servicio y calidad, así como de la continua evolución tecnológica aplicada a la relación que la Entidad mantiene con sus clientes, y en especial a través de sus servicios de banca a distancia, durante 2006 el departamento de Seguridad Informática culminó con éxito el proceso de certificación -basada en la norma internacional ISO 27001- de su Sistema de Gestión de la Seguridad. Gracias a este hito, Bankinter pasa a ser la primera entidad financiera certificada en España, lo cual la acredita con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de sus plataformas y sistemas informáticos.



ISMS ISO/IEC 27001:2005 Certificado IS 508474

El proceso, que duró cerca de un año y en el cual participaron de manera activa un equipo multidisciplinar de 43 personas, fue supervisado y avalado por el Comité de Gestión del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información), el cual tiene como objetivo principal demostrar de manera clara el compromiso de la Dirección de Bankinter con el Sistema de Gestión de la Seguridad.

Seguridad de clientes

El concepto 'seguridad de clientes' está definido bajo los tres pilares básicos de protección: información, protección y asesoramiento, y la concepción de que el cliente debe ser parte activa de su propia autoprotección.

Durante 2006, y gracias a la experiencia y análisis del comportamiento y acogida por parte de los clientes, se han realizado acciones específicas dirigidas a reestructurar los contenidos ofrecidos, con el objeto de que éstos sean más accesibles e intuitivos, así como continuar con el esfuerzo de divulgación y concienciación a través de la publicación continua de noticias de seguridad que puedan ser de interés.

De manera adicional, y siendo conscientes de la constante e inquietante evolución de amenazas tradicionales, como los virus y troyanos, que afecta a nuestros clientes como herramientas 'profesionales' para la perpetración de fraude, desde Bankinter se ha venido trabajando en la incorporación de medidas innovadoras de protección, control y alerta, gracias a las cuales nuestros clientes puedan disfrutar de la seguridad y fiabilidad de nuestra banca a distancia.

Valoración sistemas de seguridad

9,5
sobre 10



Los sistemas de seguridad y protección implantados en Bankinter son periódicamente auditados por auditores independientes, obteniéndose durante el último proceso de revisión una nota de 9,5 sobre 10, una de las más altas otorgadas en un proceso de auditoría de la Entidad.

Aportando valor al accionista

Bitácora, servicio de seguridad que nació a principios de 2001 como respuesta a una necesidad específica del área de Seguridad, se ha convertido en un producto comercial, sólidamente asentado en el mercado, con un nombre propio, reputación contrastada y adquirido por las principales entidades financieras del país.

La comercialización de Bitácora comenzó en 2004 en colaboración con la empresa S21SEC, la cual actuaba como 'partner' para la venta e integración del producto. Durante este periodo Bankinter ha obtenido unos ingresos que han pasado a integrar la cuenta de resultados de la Entidad, si bien ha sido durante este año cuando se ha materializado la venta de todos los derechos de explotación, soporte y desarrollo durante al menos los próximos 2 años, lo cual significará triplicar dicha aportación en los próximos ejercicios.

Colaborando en la reputación de la marca

Por tercer año consecutivo, la Revista SIC celebró su ya habitual entrega de Premios de Seguridad de la Información.

En esta ocasión, entre los destacados profesionales y organizaciones que fueron distinguidos por sus aportaciones al ámbito de la seguridad TIC, estuvo el Equipo de Seguridad Informática de Bankinter. La novedad estuvo en que, por primera vez, el premio fue otorgado a un equipo completo y no a una persona u organización.

03 Canales y redes

Brillamos por nuestra presencia: hay mil modos de comunicarse con nosotros.

Bankinter es una entidad multicanal. Su forma de distribución a través de diversos canales y redes supuso una revolución en la forma de hacer banca, le permite ofrecer a sus clientes una amplia gama de posibilidades de interlocución con el Banco y de comercialización de sus productos y servicios.

En esta sección

- > Multicanalidad
- > Redes de distribución
- > CRM



Transacciones

1.110

millones de transacciones

68,7%

han sido realizadas por canales no presenciales

Multicanalidad

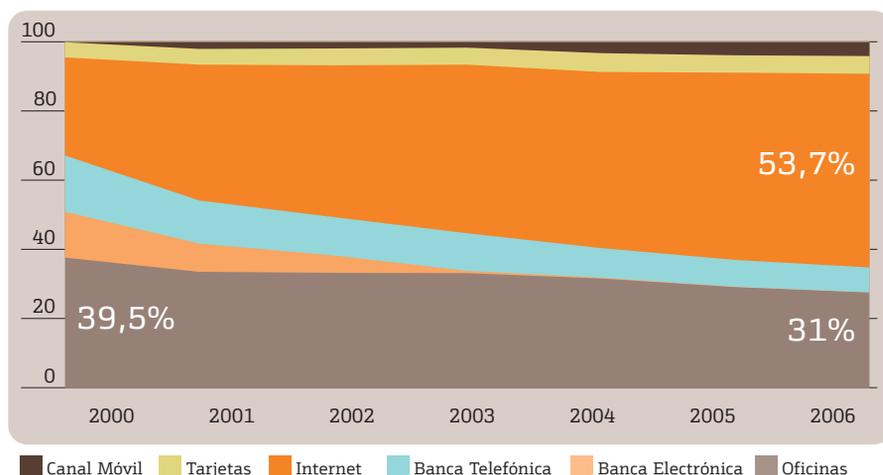
Bankinter ha hecho de la estrategia multicanal una vía de diferenciación con respecto a sus competidores.

Esta estrategia ha permitido que los clientes interactúen con el Banco en cualquier momento y lugar a través del canal que les resulta más conveniente. La combinación de uso de los diferentes canales (Red de Oficinas, Plataforma Telefónica, webs de Bankinter, cajeros automáticos, Plataforma SMS y Banco en el Móvil) hace que el servicio prestado adquiera unos niveles de calidad percibida que nos hacen ser líderes en el mercado.

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

Durante 2006 se han realizado 1.110 millones de transacciones, con un incremento sobre el año anterior de un 20,1%. El 68,7% de estas transacciones se han realizado en canales no presenciales, lo cual nos da una idea de cómo la realidad multicanal ha transformado el Banco.

Evolución de transacciones por canal (%)



Plataforma Telefónica

Durante este año, la Plataforma Telefónica ha recibido 7,9 millones de llamadas de clientes, de las cuales un 54% han sido atendidas por el sistema automático y el 46% por un gestor personal.

La Plataforma Telefónica es uno de los más importantes canales de relación con clientes. El 88,7% de las llamadas han sido atendidas antes de 20 segundos (TSF), siendo este ratio uno de los más altos del sector; lo que ha sido premiado por los clientes con una valoración en nuestro índice agregado de calidad del mes de diciembre de 79,5 puntos de ISN (Índice de Satisfacción Neta).

Desde un punto de vista tecnológico, el enrutamiento inteligente de llamadas ha supuesto una racionalización del servicio que nos ha permitido, en función de las características de los clientes, asignar llamadas a aquellos gestores más especializados en determinados temas.

La especialización sigue siendo una de las fortalezas de la Plataforma; en este sentido, es de destacar la profesionalidad y aceptación por parte de los clientes de los grupos de especialistas en Bolsa, fondos de inversión, seguros, préstamos hipotecarios y productos de activo, que constituyen los pilares del asesoramiento a través del teléfono.

Con referencia a las personas, es de destacar las 20.600 horas de formación que se han impartido durante el año en la Plataforma Telefónica, en las que han tomado parte 295 personas.

Por último, y además de las llamadas telefónicas atendidas, se han gestionado desde la Plataforma 80.083 correos electrónicos de clientes, contestados en menos de 24 horas.

Equipos comerciales a distancia

En 2006, los equipos que realizan labores proactivas de comercialización de productos y servicios a los clientes, han pasado a formar parte de una nueva área independiente de la Plataforma Telefónica, con el fin de reforzar su aportación de valor al negocio.

Este año se ha caracterizado por la consolidación del modelo de 'Tutelas Comerciales a Distancia', hasta el punto de que ya son 30.000 clientes los que cuentan con esta figura que les provee de asesoramiento comercial de forma personalizada y proactiva, desde el teléfono y el correo electrónico. Este modelo se extiende ya a los segmentos de Banca Privada, Particulares y Pymes.

El conjunto de los equipos comerciales está compuesto por 120 personas, y durante 2006 se han mantenido 325.000 contactos comerciales con clientes, lo que supone un crecimiento de más del 40% respecto al año anterior.

Ratio TSF de calidad

88,7%

de las llamadas han sido atendidas en menos de 20 segundos

Internet continúa siendo el canal más utilizado por los clientes del Banco. Más de 660.000 usuarios realizan por este canal el 53,7% de las transacciones totales.

Internet

53,7%

de las transacciones totales del banco se hacen por Internet

79,8

puntos ISN de calidad

Plataforma Internet

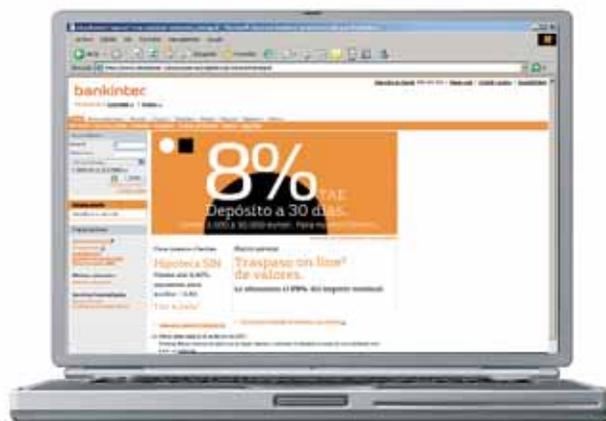
www.bankinter.com

A lo largo de este año, la oferta de productos y servicios ofrecidos a los clientes a través de la web ha continuado ampliándose. En lo referente a productos de activo hay que destacar las hipotecas para nuevos clientes al euribor +0,4. Respecto a productos de pasivo cabe destacar el 'Depósito al 7%', el 'Depósito x 2' y el 'Depósito al 8%'. Son reseñables también los fondos Bric y la operativa de traspaso de fondos y de valores.

Las conexiones se han incrementado notablemente, hasta las 3,4 millones al mes, lo que confirma la excelente percepción que los clientes del segmento de Particulares tienen de la web como canal relacional. Prueba de ello es el aumento de los indicadores de satisfacción, que se sitúan en un ISN del 79,8.

Asimismo, Bankinter ha continuado durante 2006 mejorando la accesibilidad de la web, y hacerla así comprensible para el software de apoyo que utilizan las personas con discapacidad física en su navegación habitual. La labor fundamental en este año ha consistido en que todos los nuevos contenidos de la web, así como los mantenimientos, se programen 'en accesible' gracias a la elaboración de un nuevo libro de estilo, de acuerdo con los requisitos de accesibilidad y usabilidad.

Por todo lo anterior, la web de Bankinter recibió el premio de Los Favoritos de Expansión Directo en la categoría de 'Mejor Entidad Financiera / Aseguradora' a través de Internet. Se trata de un premio otorgado a partir de las votaciones de los propios internautas más la decisión de un prestigioso jurado. Bankinter obtiene por 2º año consecutivo este trofeo que acredita al Banco como el mejor servicio transaccional por Internet en el sector de la banca y de los seguros.



empresas.bankinter.com

El año 2006 ha sido excelente en el desarrollo de nuevos productos y servicios incorporados a la web de Bankinter Empresas. La gran mayoría de ellos han nacido de las propias peticiones de los clientes. Destacamos la incorporación de nuevos productos, como nóminas, pagos en divisa, emisión de cheques, pagarés y pagos domiciliados; y servicios como los de 'Remesas Web', lo más completo del mercado en gestión de envíos on line (sin necesidad de instalar programas adicionales), o el innovador 'Bankinter Onsite', con el que por primera vez un banco se integra en el escritorio del cliente. Y sin olvidar otro tipo de servicios: Broker en divisas, Seguros, TPV's, Asistente Virtual, Repos sobre pagarés Bankinter, etc.

La web de Bankinter Empresas cuenta ya con 95.422 empresas dadas de alta que realizan 173,5 millones de transacciones al año. Todo lo expuesto hasta ahora no tendría sentido sin una excelente calidad de servicio que a cierre de este año se sitúa en 80,2 puntos ISN.

broker.bankinter.com

Durante los últimos años se han ido incorporando y mejorando los servicios/operaciones que se ofrecen en Bankinter Broker. Este año se ha hecho hincapié en la oferta de derivados, en la venta a crédito y en la mejora de los servicios ya existentes.

El Broker Bankinter se consolida como el principal canal para realizar operaciones de renta variable, por el cual se ejecutan el 80,7% del total de estas operaciones del Banco.

El atributo mejor valorado de esta plataforma por los clientes es el de la disponibilidad del servicio, con un ISN del 83,4 siendo la satisfacción global de este canal de 80,5 puntos ISN.

En un minuto cualquiera del día...

35
usuarios
conectados



24 h

17
empresas
distintas

75
operaciones

3
remesas
de media

Transacciones

80,7%

del total de operaciones de renta variable del banco se realizan a través de este canal

Plataforma SMS

La operativa sms ofrece un gran valor añadido a los clientes, que perciben la disponibilidad, la inmediatez de la información y la facilidad de uso como atributos excelentes.

Durante el año 2006 se han incorporado a la Plataforma nuevos servicios y posibilidades operativas. Por este motivo, los indicadores de satisfacción están en los niveles de excelencia, con un ISN del 85.



Presencia

332

Oficinas Universales

Redes de distribución

Red de Oficinas

Bankinter cuenta a cierre del ejercicio con una Red de 332 oficinas 'universales', lo que supone 14 oficinas más de las que había el año anterior. Este crecimiento de la Red de Oficinas se ha localizado en aquellas poblaciones con mayor desarrollo demográfico, tanto nacional como de no residentes de países europeos, y en zonas en las que los niveles de renta, desarrollo inmobiliario y mayor actividad económica hacen que la recuperación de la inversión se logre en el menor tiempo posible.

Estas oficinas están integradas por un equipo de 1.792 profesionales (directores, subdirectores, directores de cuenta, ejecutivos, apoderados y administrativos), volcados en la tarea de impulsar la actividad comercial en todos los segmentos de negocio bajo su responsabilidad.

Para dar apoyo a este equipo de ventas, facilitarles su labor comercial y mejorar la calidad de servicio prestada a los clientes, el Banco ha seguido profundizando durante 2006 en la optimización de la herramienta CRM como base de la actividad comercial en todas las oficinas y centros. Destacar en este sentido tanto la gestión de potenciales, como las sinergias entre segmentos para facilitar la incorporación de nuevos clientes.

Alineados con la estrategia de Acción Social Bankinter de 'hacer un banco para todos', y de mejorar la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos, fundamentalmente el de las personas con discapacidad, la Red ha continuado con su participación activa en el proyecto de 'accesibilidad de las oficinas', cuyo objetivo es conseguir que en 2008 todas las instalaciones del Banco, en especial las de atención al público, estén dotadas de todo tipo de requerimientos de accesibilidad para personas con discapacidad física.

Junto a estas 332 oficinas tradicionales que componen la Red, Bankinter dispone de un numeroso equipo de especialistas en distintos segmentos de clientes, que desarrollan su actividad en centros claramente diferenciados:

Centros Pymes. Incrementar nuestra presencia en el estratégico segmento de Pymes ha seguido siendo una de nuestras prioridades. Por ello, se han abierto 19 nuevos centros, localizados fundamentalmente en polígonos industriales con una alta concentración de pequeñas y medianas empresas. Bankinter cuenta a cierre del ejercicio con una Red de 124 Centros de Pymes distribuidos entre las 13 organizaciones territoriales que componen el Banco y en los que realiza su función una plantilla de 346 personas.

Centros de Gestión y Asesoramiento. El número de estos centros -dedicados en exclusiva a la tutela integral y personalizada de los clientes de los segmentos de Banca Privada y Finanzas Personales- asciende a cierre de año a 41, lo que significa 4 más que el año anterior, con una plantilla formada por 148 profesionales altamente cualificados.

Centros de Gestión de Empresas. El Banco cuenta en la actualidad con 50 Centros de Gestión de Empresas, 5 más que el ejercicio pasado, con un total de 215 empleados en plantilla. Se trata de centros en donde las empresas de mayor tamaño y las grandes corporaciones reciben una atención comercial adaptada a sus necesidades.

Datos más destacados de la Red de Oficinas

	2005	2006	06/05 (%)
Oficinas Universales	318	332	4,40
Centros Pymes	105	124	18,09
Millones de euros			
Recursos medios	18.079,89	20.377,27	12,71
Inversión media	24.792,14	29.374,67	18,48
Beneficio antes impuestos	253,95	320,07	26,03
ISN (puntos)	77,83	77,55	-0,28

Las **Redes con Socios** presentan los índices de calidad más elevados dentro de las redes del Banco.

Redes con Socios

El año 2006 ha sido el de la creación de 'Redes con Socios', la nueva área de negocio bajo la que se desarrollarán a partir de ahora la Red de Agentes y la de Oficinas Virtuales. Pese a continuar comercialmente separadas, las dos redes cuentan con determinados puntos de encuentro, cuya potenciación y desarrollo de manera conjunta generará las sinergias necesarias para acelerar el crecimiento de ambos negocios.

Tanto la Red de Agentes como la Red de Oficinas Virtuales coinciden, por ejemplo, en su obsesión por la calidad de servicio, lo cual se considera como un valor diferencial crucial. No en vano las dos presentan los índices de calidad más elevados dentro de las redes del Banco y, por ende, del mercado: Banca Virtual, con un ISN de 79,3; y Red de Agentes, con un 78,8.

La formulación de ambos negocios es también coincidente en la medida de que el beneficio generado es compartido entre el Banco y el socio, ya sea éste un Agente o una Oficina Virtual.

Por lo demás, Redes con Socios tiene una importancia relativa creciente dentro de Bankinter, gracias a la fortaleza del negocio de los Agentes y de las Oficinas Virtuales. Al cierre del año 2006, esta área cuenta con el 12% de los clientes del Banco; y representa el 10,3% del beneficio antes de impuestos, el 16,4% de los recursos y el 10,1% de la inversión del conjunto de redes.

ISN redes con socios

79,3

Oficinas Virtuales

78,8

Red de Agentes

Red de Agentes

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

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

Consciente de su creciente importancia, Bankinter apuesta por la formación y el desarrollo profesional de los agentes. En ese aspecto cabe destacar que, a lo largo del año, un número significativo de ellos ha sido acreditado por la EFPA (European Financial Planning Association) como expertos en consultoría y asesoría financiera personal.

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

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

Datos más destacados de la Red de Agentes

	2005	2006	06/05 (%)
Agentes	1.007	1.003	-0,40
Millones de euros			
Recursos medios	1.738,53	2.017,47	16,04
Inversión media	1.405,71	1.654,79	17,72
Beneficio antes de impuestos	13,64	16,48	20,82
ISN (puntos)	79,80	78,80	-1,10

Oficinas Virtuales

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

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

Los clientes de las Oficinas Virtuales siguen siendo en el año 2006 los más satisfechos de todas las redes del Banco, con un índice de satisfacción de 79,3 puntos. A la alta satisfacción de los clientes de las Oficinas Virtuales contribuye el asesoramiento y la atención personalizada de la que son objeto, gracias a las estructuras de atención a distancia del Banco y del conocimiento y las posibilidades de gestión que ofrece el CRM de Bankinter.

Datos más destacados de las Oficinas Virtuales

	2005	2006	06/05 (%)
Oficinas Virtuales	498	527	5,82
Millones de euros			
Recursos medios	2.000,64	2.111,01	5,52
Inversión media	1.555,63	1.810,50	16,38
Beneficio antes de impuestos	16,06	20,92	30,26
ISN (puntos)	81,26	79,27	-1,99

Beneficio Red Telefónica

Incremento del

41,6%
respecto a 2005

Red Telefónica

La Red Telefónica, que agrupa a los clientes que se dan de alta en el Banco por este canal, cierra 2006 con un beneficio antes de impuestos de 3,4 millones de euros, lo que sitúa la cifra un 41,6% por encima del cierre del ejercicio anterior.

La inversión media del conjunto de clientes de esta Red asciende a 234,1 millones de euros, es decir, un 5,1% más que el año pasado. Como es habitual, son los préstamos hipotecarios los que aglutinan la mayor parte de esta partida.

Los recursos medios hay que situarlos en los 271,1 millones de euros, lo que ha supuesto un ascenso del 15,8% con respecto al ejercicio anterior, consolidando así la tendencia de crecimiento retomada ya el año anterior. La oferta de depósitos a tipo fijo que de manera recurrente se ha hecho para las Redes a Distancia, sin duda ha ayudado a la consecución de este volumen.

En cuanto a la renta variable depositada, ésta alcanza los 102,2 millones de euros, un 13% más que a cierre de 2005. Cabe destacar la bajada de los costes de transformación que se reducen en un 9% respecto a 2005.

Datos más destacados de la Red Telefónica

	2005	2006	06/05 (%)
Clientes	45.496	46.542	2,30
Millones de euros			
Recursos medios	234,03	271,06	15,82
Inversión media	222,72	234,10	5,11
Beneficio antes impuestos	2,43	3,44	41,56
ISN (puntos)	75,06	73,57	-1,9

Beneficios Red Internet

Incremento del

51,8%
respecto a 2005

Red Internet

La Red Internet cierra el año con 8,5 millones de euros de beneficio antes de impuestos, lo que supone un incremento del 51,8% con respecto al año anterior.

Los recursos medios han ascendido hasta los 411,1 millones de euros, un 39,8% por encima de 2005. Los depósitos de renta variable se elevan a 244 millones de euros, con un crecimiento del 11%; y los fondos de inversión, hasta los 97 millones de euros, cifra un 20% superior al volumen de cierre en 2005. Por su parte, la inversión crediticia -fundamentalmente préstamos hipotecarios de vivienda- se sitúa en los 946,8 millones de euros, aumentando un 6,9%.

Por lo que se refiere a la gestión, se ha seguido potenciando la relación transaccional de los clientes con el Banco a través del canal lógico para este perfil, que no es otro que Internet, fomentándose asimismo el uso de todos los servicios financieros por el móvil. En este aspecto, crece el número de clientes activos en este canal, incrementándose en un 14,2%.

Cabe destacar también que, a pesar de haberse realizado una cierta inversión publicitaria en esta Red, se ha mantenido el control de gastos, factor que ha hecho posible, entre otros, la consecución del ya citado beneficio.

Datos más destacados de la Oficina Internet

	2005	2006	06/05 (%)
Clientes	69.068	78.868	14,19
Millones de euros			
Recursos medios	294,02	411,10	39,82
Inversión media	885,40	946,80	6,93
Beneficio antes de impuestos	5,62	8,53	51,78
ISN (puntos)	77,98	77,17	-1,04

Apoyando la multicanalidad

2/3

de nuestros clientes
utilizan más de un
canal

1/3

de nuestros clientes
utilizan 3 canales

CRM

El año 2006 puede ser considerado como el año de la integración plena de las prácticas CRM (Customer Relationship Management) en la actividad diaria del Banco. CRM concentra la inteligencia de la gestión de clientes, personalizando todos los contactos con los clientes de todas las áreas de negocio del Banco, de todos los productos y servicios y a través de todos los canales. CRM nos ha proporcionado una visión única y global del cliente.

Este conocimiento, basado en modelos avanzados de análisis y que se reparte a lo largo de los más de 4.000 perfiles de clientes, nos ha permitido aumentar la calidad percibida por el cliente y la rentabilidad derivada de la venta cruzada por encima del resto de entidades. CRM acompaña al cliente en todas las etapas de la relación: asesorándolo desde el inicio, rentabilizando y ofreciendo productos de valor añadido, avisándole con suficiente antelación en determinadas situaciones y, en definitiva, cuidando el trato y la calidad en cada una de las acciones en las que nos dirigimos al cliente.

CRM ha contribuido de manera decidida a la Innovación en Bankinter, impulsando canales como el móvil, Internet y sms, contribuyendo a la oferta comercial de las distintas áreas de negocio del Banco y aportando conocimiento y experiencia a las filiales del Grupo, como Bankinter Seguros de Vida, Línea Directa Aseguradora o Capital One.

Además, CRM ha sido pieza clave en la cultura de la relación con los clientes: dos tercios de los mismos utilizan más de un canal, y un tercio utiliza 3 canales de forma habitual, poniendo de manifiesto nuestro liderazgo en tecnología orientada al cliente.

Como reconocimiento a la labor realizada y a los resultados obtenidos, Bankinter ha sido objeto de estudio en foros internacionales, lo que nos ha permitido mantenernos en niveles de prestigio a nivel internacional en el área de CRM.

Los objetivos que nos hemos marcado a futuro irán en la línea de ofrecer productos novedosos en las acciones comerciales y seguir consolidando el conocimiento de la relación con el cliente con modelos más complejos y sofisticados.

04 Capital intelectual

En Bankinter pensar es también cuestión de escala, lo hacemos a lo grande.

El modelo de capital intelectual de Bankinter pretende proporcionar información útil para valorar el activo más importante de Banco, sus empleados. Constituye además una herramienta de gestión eficaz para optimizar la contribución de estos activos a la estrategia de negocio de la entidad.

En esta sección

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



Capital intelectual

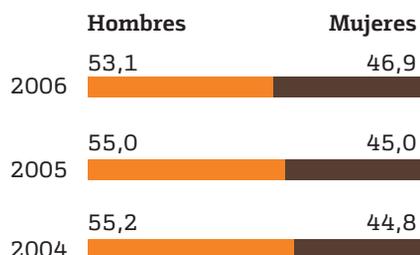
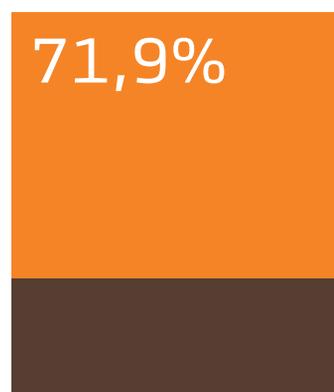
3.981

empleados

Diversidad



Titulación superior

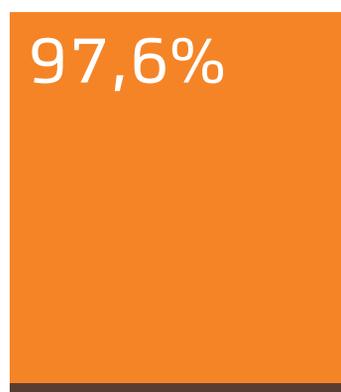


24

nacionalidades existentes

España, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, Finlandia, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Argentina, Colombia, Cuba, China, Ecuador, Estados Unidos, Filipinas, Perú, Uruguay, Venezuela

Personas que han recibido formación en 2006



8 cursos por empleado

1.121 cursos impartidos en 2006

36,5 años de edad media

10,3 años de antigüedad media

30% de incremento de plantilla respecto a 2004

El modelo de capital intelectual de Bankinter nos permite valorar el activo intangible más importante del Banco; sus empleados.

Capital intelectual

Los modelos de capital intelectual aportan información sobre los activos intangibles de las organizaciones, como el conocimiento que hay en ellas, la creatividad y el compromiso de sus empleados, su talento y capacidad innovadora, la cultura corporativa o el valor de sus relaciones con clientes, accionistas y proveedores, entre otros grupos de interés. Estos activos explican buena parte de la tan acusada diferencia que en muchos casos existe entre el valor de mercado de las empresas y el que expresan sus estados financieros tradicionales.

Bankinter realiza un esfuerzo importante de inversión y gestión de su capital intelectual y, pese a la dificultad que entraña valorar activos de naturaleza intangible, presta una especial atención a su medición. El modelo de capital intelectual de Bankinter pretende proporcionar información útil y relevante para acreditar su capacidad de creación de valor. Constituye además una herramienta de gestión eficaz para optimizar la contribución de estos activos a la estrategia de negocio de la Entidad.

El modelo se estructura en tres bloques de información (capital humano, estructural y relacional), atendiendo a la diferente naturaleza de los activos intangibles considerados en cada caso.



Plantilla

30%
de incremento
respecto a 2004

Capital humano

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

La política de recursos humanos de Bankinter responde al objetivo principal de conseguir una plantilla formada, motivada y plenamente comprometida con los objetivos de la Organización y con su modelo de negocio.

En los últimos años se ha producido un incremento notable de la plantilla, superior al 30%, habiéndose incorporado entre 2004 y 2006 un total de 1.741 personas. Fruto de esta renovación y del esfuerzo realizado en este periodo en formación y desarrollo, la plantilla de Bankinter tiene, a cierre de 2006, una edad media de 36,5 años. Se trata, además, de una plantilla cualificada, con los porcentajes de personas con titulación superior y nivel alto de idiomas más elevados del sector. Es asimismo diversa en cuanto a la titulación académica, experiencia, género y nacionalidad de sus miembros.

Los datos sobre horas de formación, e inversión en formación, por empleado formado muestran una reducción con respecto al año anterior, atribuible al crecimiento de la plantilla, a la mayor cobertura de la formación -que alcanza en promedio al 97,6% de la plantilla (el 100%, en el caso de la red comercial)- y, en el caso del gasto, a una mayor eficiencia en el mismo, derivada de la reducción de gastos indirectos, como costes logísticos, y a la mayor importancia concedida a la formación realizada de forma local. La inversión en formación se mantiene, no obstante, en el 3% de la masa salarial, así como el número medio de cursos por empleado, 8. En cuanto a la oferta formativa on line, consta de 74 cursos, entre los que se encuentran cursos de obligado cumplimiento y otros de interés para la plantilla, por ejemplo la oferta lectiva de la Universidad de Barcelona.

En cuanto al capítulo de compromiso y motivación de la plantilla, aumentan al 68,7% las personas con retribución variable; y hasta el 25,5% las que han recibido algún tipo de reconocimiento.

Capital humano

Indicador	2004	2005	2006
Indicadores Descriptivos			
Nº de empleados	3.267	3.712	3.981
Edad media (años)	36,99	36,59	36,50
Experiencia			
Antigüedad media (años)	11,09	10,45	10,27
Antigüedad media (años)/40 años (vida profesional) (%)	27,73	26,13	25,63
Diversidad			
Desglose por sexo			
Hombres (%)	55,19	54,98	53,10
Mujeres (%)	44,87	45,02	46,90
Personas con titulación superior (%)	67,10	70,69	71,94
Personas con nivel alto de inglés (%)	40,80	40,38	39,56
Nº de nacionalidades existentes	9	16	24
Nº de titulaciones diferentes	95	92	95
Plantilla que representan las 3 titulaciones más frecuentes en Bankinter (%)	47,63	43,91	42,68
Capacidad y desarrollo			
Personas que han recibido formación (%)	100,00	94,75	97,56
Nº medio de horas de formación por persona/350 (carga lectiva media de un curso de postgrado) (%)	19	18	16
Nº medio de horas de formación por persona	68,08	63,19	55,07
Nº medio de horas de formación por persona formada	66,48	66,69	56,45
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	3	3	3
Inversión en formación por persona (euros)	1015	1168	994
Inversión en formación por persona formada (euros)	990	1.232	1.019
Personas con acceso a Aula Virtual desde el puesto de trabajo (%)	100	100	100
Acciones formativas alojadas en el Aula Virtual/Acciones formativas totales diferentes (%)	7,42	19,02	18,50
Nº de acciones formativas diferentes	512	389	400
Nº medio de cursos por persona	4	8	8
Nº total de cursos impartidos	1.368	1.182	1.121
Índice de aplicación de la formación en la ocupación desempeñada (%)	100	100	100

Capital humano (cont.)

Indicador	2004	2005	2006
Compromiso y motivación			
Personas con programas de acciones y Obligaciones Convertibles (%)	79,28	68,24	62,72
Índice de satisfacción	*	85	*
Índice de motivación (%)	*	83	*
Participación en encuesta de opinión (%)	*	71,40	*
Índice de rotación externa (%)	8,14	7,03	9,74
Personas que participan en Proyectos y Acciones de Calidad/Plantilla total (%)	29,05	22,36	7,54
Personas que participan en Foros de Debate/Plantilla total (%)	58,80	48,71	43,25
Personas sujetas a retribución variable (%)	65,26	65,98	68,70
Personas que han recibido premios (%)	72,48	73,55	78,80
Índice de reconocimiento (%)	32,35	19,64	21,60
Retribución variable/Masa salarial (%)	17,07	14,55	14,45
Incorporaciones en el último año/Plantilla total (%)	12,46	18,59	16,18
Personas que cumplen o superan los objetivos asignados (%)		89,91	89,84
Gastos de personal (miles de euros)	168.643	192.398	227.336
Nº de aportaciones a comunidades de conocimiento	3.323	2.740	2.456
Nº de sugerencias de mejora	1.402	932	734
Personas que reciben programa individualizado de mentoring (%)	14	10	10
Personas que participan como mentores en el programa (%)	3	3	3
Prevención de riesgos laborales			
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente/horas trabajadas) *1.000	0,15	0,10	0,09
Índice de frecuencia (nº de accidentes/nº de horas trabajadas) *1.000.000	1,49	2,18	3,36
Nº de horas totales de ausencia (horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral)	175.928	211.000	276.680
Creación de valor (miles de euros)			
BAI/Nº de empleados	81,60	71,51	79,46
Aportación al PIB por empleado	149,14	149,57	166,36
Productividad (miles de euros)			
Recursos de clientes por empleado	5.977	7.402	8.210
Inversión crediticia por empleado	5.738	7.042	7.951

* Estos datos corresponden a la encuesta de clima bianual y por esta razón en 2004 y 2006 no están disponibles.

Rotación interna

34,5%
en 2006

Capital estructural

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

La amplia disponibilidad de información útil para la gestión, la flexibilidad de la plantilla, la difusión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y el esfuerzo dedicado a los procesos de innovación son elementos plenamente integrados en las señas de identidad de Bankinter.

El esfuerzo permanente de renovación y las transformaciones organizativas realizadas en la Entidad en los últimos años se hacen patentes en la elevada rotación interna, el 34,5% en 2006. La rotación interna es un elemento clave de la política de desarrollo profesional en Bankinter, que, además de facilitar el conocimiento de la Organización y una visión global del negocio, favorece la movilidad y la promoción de sus miembros, haciendo posible también una mayor flexibilidad organizativa.



Capital estructural

Indicador	2004	2005	2006
Tecnología de producto			
Niveles jerárquicos involucrados en la elaboración de los planes estratégicos del grupo (%)	56	45,79	44,44
Empleados que conocen los objetivos de la empresa (%)	100	100	100
Información de Gestión disponible para el 100% de las personas (%)	96	96	96
Desjerarquización y transparencia			
Personas que participan en la evaluación 360°	3.177	3.432	3.874
Nº medio de evaluadores por persona evaluada (solicitudes enviadas/plantilla total evaluada)	11,26	10	11
Nº medio de personas que evalúan a cada miembro del Comité de Dirección (solicitudes enviadas/miembros Comité de Dirección)	54,13	73,12	75,80
Flexibilidad			
Rotación interna (%)	28,80	29,01	34,46
Personas que se han conectado en remoto (%)	52,46	54,20	38,46
Nº de conexiones realizadas en remoto	139.063	159.006	104.546
Tiempo de conexión en remoto por usuario (min.)	9.758	20.710	10.757
Personas que acceden a Internet diariamente desde la plataforma del Banco (%)	73,12	70,35	61,97
Sugerencias realizadas por los empleados que son implantadas (tantos por mil)	2,69	34,63	24,91
Tecnología y calidad de los procesos			
Personas acceso Intranet/Total plantilla (%)	100	100	100
Personas que contribuyen al desarrollo y mantenimiento de los contenidos de la Intranet (%)	41	84	104
Personas con acceso a e-mail/Total plantilla (%)	100	100	100
MIP's en hostcentral/Plantilla	0,73	0,73	0,88
Tráfico diario de correo electrónico (media diaria en semana de 7 días)	233.688	239.466	336.690
Nº de proyectos y acciones de calidad desarrollados	347	389	141
Nº de proyectos y acciones de calidad premiados	10	10	10
Oficinas con puestos de Internet y teléfonos conectados a Banca Telefónica (%)	100	100	100

Capital relacional

Hace referencia al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que ésta mantiene con el exterior: clientes, proveedores, agentes sociales, etc. Es destacable este año en Bankinter la ampliación de la presencia comercial, tanto en número de oficinas como de Centros de Gestión, y su elevada tasa de penetración multicanal: las transacciones realizadas en canales distintos a la Red de Oficinas suponen ya el 68,7% del total de transacciones del Banco, mientras que los nuevos clientes captados por canales distintos a la Red de Oficinas suponen el 43,7% del total de nuevos clientes.

Capital relacional

Indicador	2004	2005	2006
Relación con clientes			
Nº de Oficinas Universales y extranjero	308	318	332
Nº de Oficinas Virtuales	467	498	527
Nº de Agentes Bankinter	1.004	1.007	1.003
Nº de Centros de Gestión de Pymes	46	105	124
Nº de Centros de Gestión de Empresas	39	45	50
Nº de Centros de Gestión y Asesoramiento de Banca Privada	35	37	41
Personas por oficina o centro de gestión	7,64	7,35	7,27
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	72,87	74,46	74,13
Nuevos clientes activos (%)	10,51	13,55	14,46
Crecimiento anual de Activos Totales Medios (%)	-	31,64	17,51
Nuevos clientes activos por empleado	17,05	21,65	24,47
Calidad y satisfacción clientes			
Incidenias económicas resueltas en 48 horas (%)	85,26	83,95	81,81
Nº de reclamaciones al Defensor del Cliente por cliente activo por cada diez mil clientes	9,76	9,81	7,55
Nº de reclamaciones tramitadas por el Banco de España por cliente activo or cada diez mil clientes	2,70	2,02	1,78
Desarrollo multicanal			
Transacciones en canales distintos a la Red de Oficinas/Total transacciones Banco (%)	64,99	67,46	68,67
Nuevos clientes captados por canales distintos a la Red de Oficinas/Total nuevos clientes (%)	30,78	41,80	43,71
Plataforma Telefónica			
Llamadas atendidas por Plataforma Telefónica/Plantilla	2.422	2.114	1.894
Consultas e incidencias realizadas a Banca Telefónica gestionadas a través de correo electrónico/Plantilla Banca Telefónica	368	263	274
Usuarios activos Plataforma Telefónica/Total clientes activos (%)	69,39	65,05	67,10
Transacciones efectuadas Banca Telefónica/Transacciones total Banco (%)	8,21	7,46	6,90
Llamadas gestionadas por el servicio automático (%)	52,75	56,63	55,95

Capital relacional (Cont.)

Indicador	2004	2005	2006
Red agencial y Banca Virtual			
Crecimiento del número de clientes en Banca Virtual (%)	4,40	5,45	6,10
Transacciones de Banca Virtual en canales distintos a la red de oficinas/ Total transacciones clientes Banca Virtual (%)	99,74	98,70	98,87
Crecimiento del número de clientes en Red Agencial (%)			9,40
Transacciones de Red Agencial en canales distintos a la red de oficinas/ Total transacciones clientes Red Agencial (%)	-	97,78	97,15
Internet			
Clientes Internet/Total clientes (%)	26,42	26,97	27,28
Transacciones realizadas Bankinter Internet /Transacciones total Banco (%)	48,84	51,94	53,71
Conexiones a Internet por usuario activo	90,61	96,29	104,60
Actividad de renta variable realizada a través de Broker Bankinter (%)	79	75	78,46
Captaciones Internet sobre total captaciones Banco (%)	8	17	16,29
Relación con accionistas e inversores			
Canales a disposición de los accionistas e inversores	9	9	9
Nº de publicaciones dirigidas a los accionistas e inversores	33	33	24
Apoyo a la Educación, la Cultura y la Innovación			
Alianzas y colaboraciones con instituciones académicas y de investigación	75	63	66
Nº de conferencias organizadas por la Fundación de la Innovación Bankinter	8	14	11
Nº de expertos que participan en los foros organizados por la Fundación de la Innovación Bankinter	95	133	148
Medioambiente			
Número de proyectos a favor del medioambiente	6	10	11
Acciones formativas y de comunicación dirigidas a optimizar los consumos en centros de trabajo y lograr una gestión de los recursos responsable	7	11	12
Notoriedad de la marca			
Premios o reconocimientos públicos recibidos por Bankinter	13	18	21
Valoraciones positivas y neutras en las informaciones públicas sobre Bankinter en los medios de comunicación existentes en el mercado objetivo	88,04	88,92	97,61
Acción Social			
Nº de proyectos a favor del desarrollo social y la accesibilidad de discapacitados	-	9	10
Nº de acuerdos establecidos para la integración en plantilla de personas con discapacidad	5	5	5





05 Gestión de personas y conocimiento

3.981 generadores de ideas: pensamos bien, actuamos mejor.

En el ámbito de la gestión de personas, Bankinter es una organización en constante evolución, innovadora, con unos principios y un modelo de gestión claramente definidos, cuyo propósito último es contribuir a hacer realidad los objetivos de la Entidad y velar por su cultura corporativa.

En esta sección

- > Políticas de gestión de personas
 - > Great Place to Work
 - > Talento
 - > Conciliación
 - > Formación
 - > Reconocidos 2006
- 

Políticas de gestión de personas

En el ámbito de la gestión de personas, Bankinter es una organización en constante evolución, innovadora, con unos principios y un modelo de gestión claramente definidos, cuyo propósito último es contribuir a hacer realidad los objetivos de la Entidad y velar por su cultura corporativa.

El modelo estratégico del área de gestión de personas de Bankinter tiene como objetivo convertir a la Entidad en una organización de alto rendimiento, aplicando unas políticas de gestión de personas que, incidiendo en la motivación, impacten en la cuenta de resultados y, por tanto, en el valor de la acción. Dichas políticas tratan de propiciar un entorno que facilite y motive dicho compromiso, caracterizado por el trabajo en equipo, la formación, el desarrollo profesional, la promoción del talento, el reconocimiento de la aportación de cada persona y la equidad retributiva.

Para la puesta en práctica de este modelo, el área de gestión de personas se estructura en las siguientes unidades organizativas: Organización, Formación, Comunicación Interna, Gestión del Conocimiento, Selección, Retribución y Planificación, Coordinación de Redes y Administración.

La actividad de gestión de personas se ve facilitada por la aplicación de técnicas y herramientas avanzadas (mapa de puestos, mapa de conocimientos, modelo retributivo, evaluación 360°, evaluación de desempeño, evaluación de potencial y encuesta de clima, entre otras), que permiten disponer de información y datos objetivos sobre las personas y hacer realidad e impulsar la meritocracia como valor de desarrollo dentro de la Entidad.

Great Place to Work

Por tercer año consecutivo Great Place to Work® Institute España ha nombrado en 2006 a Bankinter como uno de los mejores entornos para trabajar. El galardón obtenido acredita a Bankinter como uno de los '25 mejores lugares para trabajar' en España.

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



Proyecto Talento

129 personas
participan en el
programa de
formación

Este nombramiento se obtiene tras la realización de un estudio sobre la cultura de Bankinter y un cuestionario realizado a una muestra aleatoria de empleados. Los resultados del estudio destacan la elevada valoración lograda en aspectos relacionados con la comunicación bidireccional, la competencia del equipo directivo, la formación recibida, el fomento de la creatividad, la descentralización en la toma de decisiones, el trabajo en equipo y el deseo de seguir en la empresa por parte de los empleados.

Talento

En la sociedad del conocimiento, el éxito y la propia supervivencia de las empresas dependen cada vez en mayor medida de su capacidad para atraer y desarrollar el talento. Por ello, la gestión del talento es un elemento distintivo de las empresas que logran alcanzar elevados rendimientos gracias a su capital humano. Para Bankinter, la gestión del talento es una capacidad organizativa de la máxima relevancia estratégica. En un mercado competitivo, donde el tamaño, las fusiones y adquisiciones configuran la estrategia de algunas entidades, la ventaja competitiva de la Entidad vendrá dada por el talento de la plantilla.

La prioridad conferida a la gestión del talento comienza con la aplicación de unas nuevas y selectivas políticas de atracción y captación de talento y alcanza a toda la organización. En 2003 se inicia un proyecto específico sobre este asunto que, tomando el talento de las personas como lema y objetivo, ha supuesto el desarrollo y seguimiento de las personas y de los equipos que conforman el Banco. El proyecto pretende hacer de este activo intangible el motor principal de cambio y diferenciación del Banco en el medio plazo, y nace con la vocación de hacer visible nuevo talento. Se fomenta el desarrollo de las personas identificadas con talento con cursos de formación, aprendizaje en el puesto y misiones, así como con políticas de rotación y promoción que les permitan adquirir la experiencia necesaria para una trayectoria profesional exitosa.

Actualmente, 129 personas participan en un programa de formación específico para el colectivo de personas identificadas en el Proyecto Talento con el objetivo de favorecer su desarrollo profesional. Con tal fin, a lo largo de 2006 se ha realizado también un seguimiento diferenciado de los colectivos identificados en dicho proyecto.

Indicador	Personas identificadas con Talento	Personas identificadas con Potencial	Total plantilla
Rotación interna (%)	46,51	41,86	34,46
Promociones (%)	20,15	14,95	6,83

En definitiva, se pretende identificar y potenciar el desarrollo profesional de los jóvenes talentos del Banco en las fases iniciales de su carrera. Para llevar a cabo con éxito este proyecto se cuenta con la implicación responsable de los gestores de personas, quienes han de facilitar y hacer aflorar el talento de las personas que dependen de ellos, así como crear un entorno y clima de trabajo que permitan desarrollar lo mejor de cada profesional. A medio y largo plazo, las personas directamente comprometidas en este proyecto han de liderar e impulsar el cambio de la Organización hacia esta nueva cultura basada en el talento.

Conciliación

Las personas siempre han encontrado en Bankinter respeto y consideración a sus circunstancias y necesidades personales y un sincero interés por aportar soluciones específicas armonizables con las necesidades del negocio. Soluciones que con el tiempo se han consolidado hasta conformar un conjunto de medidas de gran valor añadido que deben ser conocidas por todos los empleados para su aprovechamiento cada vez que lo necesiten.

En 2006 se han revisado, debatido y mejorado estas medidas para aumentar la capacidad de gestión de los responsables directos y de Gestión de Personas, haciendo posible que sigamos avanzando en facilitar el equilibrio laboral-personal.

Estas medidas, publicadas y comunicadas a toda la plantilla, están reflejadas en la web de Personas y tratan de dar respuesta a los siguientes capítulos:

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

Formación

El desarrollo del capital intelectual de la Organización a través de la formación es uno de los valores más importantes de Bankinter. Su memoria anual de capital intelectual resume el estado y la evolución del Banco en este capítulo. La formación en Bankinter es eminentemente práctica, orientada a la satisfacción del cliente y a mantener permanentemente actualizado el valor de su capital humano, mejorando la empleabilidad de sus profesionales.

La gestión de la formación se basa en un modelo de gestión y dirección de personas que se plasma en un 'mapa de puestos y conocimientos' que recoge las competencias, habilidades, perfiles funcionales y conocimientos requeridos en los distintos puntos de la Organización. Este modelo de gestión permite conocer lo que el Banco espera de cada uno de sus empleados, sirviendo además de guía personalizada para su formación y desarrollo profesional. Así, es posible diseñar acciones de formación continua ajustadas tanto a las necesidades del negocio como a las necesidades individuales.

Horas de formación

56,5 horas
de formación por
empleado

El objetivo de la Entidad es formar al 100% de sus empleados. En 2006 recibió formación el 97,6% de la plantilla, realizándose un total de 1.121 cursos y 400 acciones formativas diferentes. El objetivo se cumplió plenamente en la red comercial, donde la formación alcanzó al 100% de la plantilla. Los datos en términos de horas de formación por persona formada (56,5 h), así como la inversión realizada por persona formada (1.019 euros) sitúan a Bankinter en los primeros puestos del sector en razón al esfuerzo formativo realizado. En términos acumulados, aproximadamente un 10% de la plantilla ha asistido a escuelas de negocio de primer nivel en España.

La web de Formación, incluida en la web de Personas, es una herramienta clave para la planificación y ejecución del plan de formación. En esta página el empleado puede consultar su plan de formación de acuerdo con los conocimientos necesarios para su puesto, los cursos pendientes de realizar, los realizados, los que están pendientes de convocar o los que están convocados. Puede consultar los calendarios de todos los cursos que tiene previsto realizar y aquellos a los que ha sido convocado por el área de formación. También se encuentran aquí todos los cursos on line que están disponibles para la plantilla y los enlaces a las escuelas virtuales con las que Bankinter mantiene cursos activos.

Xavier Ripoll Subiros, Virginia
Víctor Manuel García González,
Vicente Gómez Segura, Úrsula
Palenci, Teresa Ochoa,
Becerro, Susana Balagué,
Lima, Silvia Fernández,
González, Sebastián,
Osma Sánchez,
Vázquez,
Fernández,
Nova

Reconocidos 2006

Marta Reglero Cuadrado, Marta Gómez Marzo, Marta García Senra, Marta Centeno Robles, Mario Romero Caamaño, Marina Fernández García, Mariana
Gallango, M^a Pilar Piqueres Ayuso, M^a Pilar López-Jurado Marques, M^a Pilar de Terán Temprano, M^a Orellana Rodríguez, M^a Nieves Mayorga Expósito, M^a
Delgado Fernández, M^a José Cordero Pérez, M^a Jesús González Fernández, M^a Isabel Armisen Pedrejón, M^a Irene Martínez Rubio, M^a Helena Calaforra Ingunberri,
Fraguas Gadea, M^a del Mar Ortiz Far, M^a del Mar Melchor Diez, M^a Carmen López González, M^a Carmen García Martínez, M^a Carmen García Gómez, M^a Carme
Álvarez González, Marcos Reig García, Marcelina Cancho Rosado, Manuel Tovar Caro, Manuel Rodríguez Calderón, Manuel Pallares Álvarez, Manuel Ocaña
Pilar Samaniego Moreno, M^a Luzdivina Carreño Collado, M^a Luisa Condeminas Fontanals, M^a Esperanza Lopez-Migoya Muñoz, M^a del Mar Ortiz Viana, M^a
Varela, M^a Mercedes Alonso Garrido, M^a José Guijarro Rivas, M^a Francisca Vila Sánchez, M^a Teresa Aparicio Carazo, M^a Isabel Gómez-Cadiñanos Hernández,
Dueñas, Luis Manuel Jaurena García, Luis Manuel Espeso Salas, Luis Manuel Espeso Salas, Luis Ludeña Rivera, Luis Jesús Melero García, Luis Escudé,
Martínez Parras, Lidia Sánchez Betancor, Laureano Mora López-Sepulveda, Laura M^a Cobos Serrano, Laura Hernández de Miguel, Laura Gómez Martín, Laura
López López, Judith Guemes Gutiérrez, Juana Paule Felipe, Juan Urbano Calvo Gredilla, Juan Serrano Sánchez, Juan Santiago Sanjuan Ramírez, Juan Miguel Ochoa,
García Sánchez, Juan Francisco Pecos Mansilla, Juan Domingo Bigas, Juan del Hierro Marques, Juan Carlos Martínez Monedero, Juan Carlos Martín Hernández,
Arévalo Martínez, Juan Ángel Figueiras Clavo, Josefa Alonso Marrero, José Ramón Romero Fernández, José Ramón Rodríguez Dorrego, José Ramón Coll, José
Martínez, José Luis Nieto Nieto, José Luis Muñoz López, José Luis Muñoz Gastón, José Luis García Álvaro, José Luis del Valle Ibáñez, José Luis Bolea Ureta, José
Antonio González Rodríguez, José Antonio Flores Lorca, José Ángel Saro Ortiz, José Ángel García Fernández, José Alberto Rodríguez Portilla, José Alberto
Morrall, Jon Aragonés Abascal, Joaquín Serrano Barrero, Joaquín Beltrán Núñez, Jesús Milán Lobo, Jesús María Seguro Rodríguez, Jesús Javier Hernández,
Redondo, Javier Merino Sánchez, Javier Mas de Larrigan, Javier María Cerquella Rodríguez, Javier Jiménez Serantes, Javier Hernández Martín, Javier Erla,
Ismael Sierra Ruiz, Ismael Melián Bello, Isabel Rovira Quintana, Irma López Sierra, Irene Moldenhauer Fernández, Iñigo López Villanueva, Inmaculada
Guillermo López-Tapia Guzmán, Guadalupe Parias Mora-Figueroa, Gonzalo Prado Sexto, Gonzalo Jiménez-Fontes del Rey, Gloria Ortiz Portero, Gines J.
Francisco Zafra Ruiz, Francisco V. García Ramos, Francisco Ramón Paniagua Antón, Francisco Melo Bobillo, Francisco Marcos Franco Sarab, Francisco M.
Serrano, Francisco Isidro Núñez, Francisco Ignacio Cartagena Martínez, Francisco García Mayoral, Francisco García González, Francisco Cejudo Bastante, Fe
Foronda Acereda, Fernando Diez Sañudo, Fernando Diez Chenel, Fernando Andrada V. Halcón, Félix Sánchez Álvarez Montes, Fernando Vicente Rodríguez
de la Rosa, Francisco Javier Vildosola Velasco, Fabián Escalante Liaño, Eva M^a Fernández Jaudenes, Eva Hernández Prada, Eugenio Sáez Lozano, Euge
González Pérez, Enrique Vinuesa Mayoral, Enrique Solar Palazuelos, Enrique Díaz-Mauriño Garrido-Lest, Emma Teresa Fuentes Ohnell, Emilio Sánchez G
Alonso, Elena Aguilar-Tablada Tardío, Eduardo Revuelta Martínez, Edgar Garrido Vázquez, Domingo Peña Azpilicueta, Diego Arenas Toledano, Delia García G

Ran
M^a C
Martín,
González A
Pérez Sánche
Caballero,
Arturo Sant
Alberto Carmona A
Aida M^a Cabrera Jorge
Arias Urr

ia Ferragut Roig, Virgilio Escudero Ramírez de A.,
 lo, Vicente Morales Moja, Vicente Hernández Picón,
 rsula Reuschenbach, Tomás Enrique Serrano Álvarez-
 García Redondo, Susana Prieto Cuevas, Susana Fernández
 guer López, Sonia María Morales Castillo, Silvia Floren Pérez
 Fernández González, Sheila María García García, Sergio Bellido
 astián M. Ojeda Gartner, Sara Roldán Ceballos, Santiago Vaca de
 ez Ocaña, Santiago Sánchez Illanas, Sandra Durán Olivencia, Sabela
 uez Gabaldón, Patricia Alandi Tartalo, Rubén Martínez Vicente, Rubén
 ez Fernández, Rubén Ceacero González, Rosendo Brenes Barrera, Rosario
 s Agra, Rosa María Ramón Bibiloni, Rosa María Nardiz Arrarte, Rosa María
 Martín Finez, Rosa Ana Viejo González, Rodrigo Martín Terrón, Rocio Ortega
 elayo, Rocio Fernández de Toro Moreno de Ve, Roberto Soriano Gallego, Roberto
 Giménez Serrano, Rita María Martínez Rodríguez, Ricardo Mañas Jiménez,
 Ricardo Luís Arnau Roig, Reyes Loizaga Díaz, Restituto A. Herrero Rodríguez,
 Rebeca Corrales Martínez, Raúl Martínez Martín, Raúl Castro Rodríguez, Raquel
 Rodríguez Álvarez, Raquel Muñoz Calderón, Ramón Luís Frigola Costa, Ramón
 González Marín, Rafel Mingo Fernández, Rafael Zamora Follana, Rafael
 Zahonero Coba, Rafael Pereiro Castro, Rafael García Vega, Pilar Sanz Pinto, Pilar
 Maiz Buendía, Pedro Torres Serna, Pedro Rodríguez Viguri Escobar, Pedro Pericas
 Mir, Pedro Muñoz Romero, Pedro María Martínez Basabe, Patricia Fernández
 Llorente, Patricia Álvarez Alonso, Paloma Sánchez Flores, Pablo Serrano López,
 Pablo Nistal Cortina, Pablo Jiménez Jiménez, Pablo Herrero Torres, Pablo García
 Bellido, Pablo Caballero Badiola, Pablo Alonso Burgos, Oscar Nuño Rico, Nuria
 Relaño García, Norberto Gandarillas Ugarte, Nieves Luís Sánchez, Nicolás Oriol
 Hoyos, Neftali González Polledo, Natalia Vázquez Díaz, Natalia Colmenero Ruiz,
 Natacha M^a Lorensu Melguizo, Motserrat de Domingo de la Cámara, Montserrat
 Hervas Rosa, Mónica Garrido Vilchez, Miriam Embid Areta, Mirene Zubimendi
 Arzubialde, Miguel Artola Menéndez, Miguel Ángel Rubio García, Miguel Ángel
 Pino Barrientos, Miguel Ángel Pérez Sánchez, Miguel Ángel Mogro Remolina,
 Miguel Ángel García Bartolomé, Miguel Ángel Fernández Gutiérrez, Miguel Ángel
 Aragón López, Miguel Ángel Alonso Rodríguez, Mercedes Peñas Lorenzo,
 Mercedes Alcojor Moreno, Mercedes A. Olloqui Martín, Matias Díaz González,
 no M. Alcázar Negrillo, M^a Viñas Mardones Mencia, M^a Uriarte Goizueta, M^a Teresa Prats Coll, M^a Teresa Falcón Brito, M^a Pilar Vizuete
 M^a Luisa Ibáñez Botella, M^a José Valiente Pérez, M^a José Pérez Sánchez, M^a José Martín Rodríguez, M^a José Fuentes Belmontes, M^a José
 za, M^a Haydee Ruiz Die, M^a Gracia González Nodal, M^a Esther Velasco Arribas, M^a Esther Rísquez Susi, M^a Ester Puebla González, M^a Elena
 en Alcalá Cristino, M^a Begoña Navio Pérez, M^a Begoña Mancebo Salas, M^a Ángeles Beltrán Andrés, M^a Ana Fernández de la Iglesia, Margarita
 Rubia, Manuel José Gutiérrez-Mellado Satrustegui, Manuel José Ballester Cecilia, Manuel Fernández Fernández, M^a Teresa Miralles Sánchez, M^a
^a del Coro González González, M^a Concepción Castellano Hernández, M^a Rosario Vallano Vergara, M^a Rosario Pérez Escajadillo, M^a Mercedes López
 dez, M^a Isabel Encinas Bayán, M^a Begoña Revuelta Lucas, Luís Sánchez Serrano, Luís Sánchez Dura, Luís Miguel Gómez Elvira, Luís Miguel Ambrona
 o Casado, Luís Emilio Hernández Domínguez, Luís E. Reviriego Agudo, Luís Aguinaco Alava, Lucía Alonso Alonso, Lourdes Quintana Requibatiz, Lorena
 a García Vera, Laura Eugenia Fernández Aguilar, Laura Chillón Martín, Laura Cermeño Simón, Julio Urcola López, Julio San José Sánchez, Julio Fernando
 Osoro Iturbe, Juan Manuel Zanón Pérez, Juan Manuel Tatay Pérez-Ontiv, Juan Luís Poveda Chacón, Juan José Tur Martínez, Juan José Escolar Moreno, Juan
 dalgo, Juan Carlos Jiménez Cortés, Juan Carlos Gutiérrez Nieves, Juan Carlos Guillen Suárez, Juan Carlos García Rivera, Juan Antonio Paños Díaz, Juan Antonio
 dez Mercadal Seguí, José María Scholl Monjas, José María Ordejón Rontome, José Manuel Villa Martines, José Manuel Fernández Poyatos, José Manuel Duran
 José Luís Arias Avilés, José Gutiérrez Ariño, José Gabriel Diez Bados, José Fernando Ontaneda Martínez, José Esteban Sanz López, José Clares Expósito, José
 Ariza Gil, Jorge Rodríguez Basanta, Jorge Martín Poyatos, Jorge Gastón Gasca, Jorge García Gomes, Jorge Bajo Jorge, Jorge Argueso Panera, Jordi Camps
 dez Bermejo, Jesús Amador Castrillo, Jesús Alejo Serrano, Jesús Alberto González García, Jerónimo Muñoz Corrales, Javier Sáez Martos, Javier Pajares
 c Miguel, Javier E. Bello Marcos, Javier Cortes Lucena, Jaime Ortiz Esteller, Jaime Castello Pastor, Jacinto Chamorro Tejado, Isolina Antaño Sobrado,
 M^a Rodríguez, Inmaculada Cano Sánchez, Ignacio Muñoz Salgüero, Ignacio Moreno Gracia, Honorato Martín Maroto, Guillermo Segura Rodríguez,
 José Aznar Aznar, Gema Tapia Guerrero, Gema Rebollo Guerrero, Gabriel Nieto Llorente, Gabriel Duesa Capellades, Francisco Javier Calderón
 Guirado Sariñena, Francisco Javier López Marcos, Francisco Javier Galán Serapio, Francisco Javier Carballo López, Francisco Javier Calderón
 ernando Sobradillo Sarasa, Fernando Rey Navarro, Fernando I. Morillo López, Fernando Gómez García, Fernando Gómez Bastida, Fernando
 Sanso, Francisco Ubaldo Rodríguez Jiménez, Francisco Manuel Mocholi Santos, Francisco Javier Hurtado Huerta, Francisco José Galiana
 enio Díaz Álvarez, Eufemia Cuesta Romero, Estibaliz González Calzada, Esther María Llorente Rincón, Ernesto Vicente Lahoz, Erika W.
 órriz, Emilio González Rodríguez, Emilia Romero Barragán, Elisabeth de Linos Escofet, Elisa M^a Petidier López, Elisa M^a Domínguez
 arca, David Vivas García, David Salomón Ruiz, David Ortega Sol, David Mendieta Cortes, David Larger Martínez, Daniel Balleste-
 ros Rocafull, Cristina Suárez Revuelta, Cristina I. Núñez Fuentes, Cristina
 Cortes Santaella, Cosme Gorostiza Laborda, Conrado Rguez-López Garabote,
 Concepción Wornor Jiménez, Concepción Pedraza Oejo, Claudio Arévalo
 García, Clara Isabel Garzón Reguillo, Cibrián Carnicero Suárez, César Enrique
 Leal Puertas, Celia Prellezo Besoy, Celia García Flores, Cayetana Velilla
 Lacalle, Carolina Sánchez Soriano, Carolina Cabanillas Castro, Carmen Zafra
 Ceres, Carmen M^a Pendas Martín, Carmen Guitard Marín, Carmen Casado
 Sola, Carlos Vázquez Vicente-Rgz, Carlos Sánchez Bragado, Carlos Olivas
 Pastor, Carlos Mocholi Mocholi, Carlos Manuel Calvo Domingo, Carlos Cesar
 Dagnino Pardo, Carla Martinón Moreno, Bruno Bejerano Gómez, Borja
 Maldonado Maese, Borja Alonso del Cid Arranz, Belén Rodríguez Fernández,
 Beatriz Organero Manzanero, Beatriz López González, Beatriz González
 Arguedas, Beatriz de Mendoza Rodríguez, Balbina Fenollosa Reixach, Arturo
 Gamarra Blas, Aranzazu Palmero Martín, Antonio Piqueras Martínez,
 Antonio Moyano Cabezón, Antonio Martos García, Antonio Juan Santana
 Díaz, Antonio Jesús Castillo Gallardo, Antonio Jesús Benjumea Moreno,
 Antonio Hernández Amorós, Antonio García Pagés, Antonio Cosme Banda
 Rueda, Antonio Bosch Morro, Antonio Aznar Folch, Annibal Jesús Peral Ruiz,
 Annette Y. Kurzynski, Ángela Romo Martínez, Ángela Martí Castelló, Ángela
 María Cáceres Jimeno, Ángel Rosón Rodríguez, Ángel Pasamontes Díaz,
 Ángel Llamas Llamas, Ángel Larrinaga Ibarz, Ángel González Miragaya, Ana
 mírez Cogollor, Ana M^a Zalduondo Zavala, Ana M^a de la Tajada Gómez, Ana
 alero Artero, Ana Jaque García, Ana Isabel Sanz Pérez, Ana Isabel Sainz
 Ana Isabel Ortiz Vivanco Soto, Ana Isabel Hernáez Calzón, Ana Isabel
 relano, Ana García Orden, Ana Gallo Alonso de Armiño, Ana Belén
 z, Amy Unger Martín, Ambrosio Miñarro Viseras, Amador García
 Álvaro Rosano González, Álvaro Morales Arce Serrano, Álvaro
 ana Sánchez, Alicia Serrano Iruela, Alejandro Tejero Garcés,
 Alonso, Alberto Bruña Valdivieso, Alberto Álvarez Gómez,
 e, Agustín García Félix, Adriana Sargatal Serrat, Adolfo
 utia, Adelaida Adánez Lerma, A. Belén Valle Vázquez

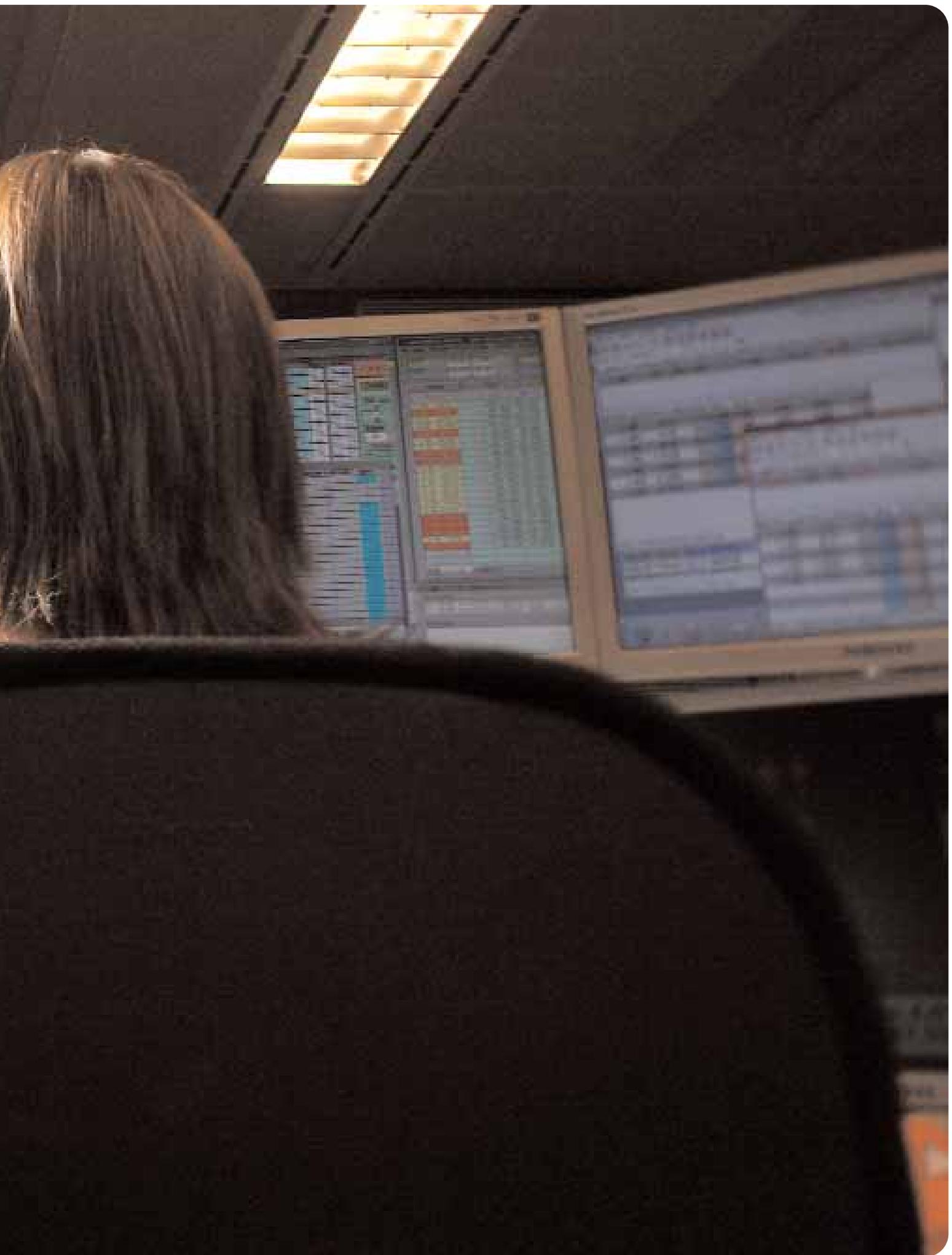
06 Negocios

La mayoría de la gente quiere un banco que ofrezca algo diferente. La minoría también.

Dentro del negocio de clientes, todos los segmentos experimentan crecimientos significativos, con especial incidencia en aquellos por los que el Banco ha venido apostando de forma recurrente en los últimos tiempos como Pymes, Finanzas Personales y Banca Privada.

En esta sección

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



Entorno económico y mercados internacionales

La economía mundial ha seguido creciendo a un fuerte ritmo durante 2006. Estados Unidos ha mantenido una evolución en el entorno del 3%, lo que supone una cierta desaceleración, especialmente en la segunda parte del año. China ha continuado con un crecimiento muy elevado (+10%), siendo uno de los motores de la economía mundial. Alemania y Japón también han mejorado sustancialmente, con crecimientos por encima del 2% en ambos casos.

En España, el crecimiento económico se ha situado por encima del 3,5% -pese a una cierta desaceleración del consumo privado; en torno al 3,6%- gracias a la fortaleza de la inversión en capital fijo (+9%) y a una menor contribución negativa del sector exterior. A pesar de ello, el déficit de la balanza por cuenta corriente alcanzó un récord negativo durante 2006. La inflación acumulada del año se situó en el 2,7%, que supone una sustancial mejora respecto al 3,7% registrado en 2005, gracias en parte a la moderación de los precios energéticos.

Los tipos de interés y las divisas

Durante 2006, la Reserva Federal de Estados Unidos continuó con el proceso de subidas de tipos, elevando sus tipos de intervención del 4,3% hasta el 5,3% durante la primera mitad del año. Desde entonces ha mantenido sin cambios los tipos oficiales a la espera de los efectos de desaceleración en la economía americana. Mientras, en Europa, el Banco Central Europeo subió durante 2006 sus tipos de referencia del 2,3% al 3,5% en un proceso de normalización de la política monetaria que previsiblemente continuará en 2007. También en Japón se produjo la primera subida de tipos en seis años, situándolos en el 0,3%.

Los bonos de Gobierno han tenido un año marcado por una fuerte subida de rentabilidades en todos los tramos de la curva durante la primera mitad de año; y durante la segunda, una reducción de la volatilidad y estabilización de los niveles de rentabilidad que descuentan unas subidas de tipos en el entorno del 4% en la Eurozona. Mientras, el mercado de bonos corporativos ha tenido un año muy estable y sin sobresaltos, con diferenciales bajos igual que en 2005. El mercado de titulización de activos ha sido muy activo, con un gran número de nuevas emisiones y precios de emisión ligeramente al alza dentro de una gran estabilidad y firmeza.

Tipos de interés oficiales (%)

	2005	2006
Zona Euro	2,25	3,50
EEUU	4,25	5,25
Japón	0	0,25

(Fuente Bloomberg, Bancos centrales)

Respecto a las divisas, el euro se ha fortalecido durante 2006 frente a las principales monedas, reflejo de la mejora del entorno económico europeo, así como de los problemas de la balanza exterior americana. En el año, el euro se ha apreciado un 11,4% frente al dólar y un 12,6% frente al yen japonés.

Euro/dólar y euro/yen durante 2006



Las bolsas internacionales

Durante 2006 ha continuado el escenario positivo para las bolsas mundiales, gracias al crecimiento de los beneficios empresariales en el entorno del 15%, a los todavía bajos tipos de interés y, especialmente, a un año récord en operaciones corporativas de fusiones y adquisiciones de empresas en todo el mundo. En Europa, las subidas más destacadas se han producido en España (+32%), empujada por la gran cantidad de operaciones corporativas producidas en los sectores eléctrico y de construcción; seguida de Alemania (+22%), ayudada por su recuperación económica. Por sectores, los mejores en Europa han sido: construcción (+37%), mineras (+37%) y eléctricas (+36%); mientras que los que menos han subido han sido: farmacéuticas (+3%), tecnología (+4%) y petroleras (+5%).

Evolución de las principales bolsas en 2006 en moneda local (%)

		2006 (moneda local)
España	Ibex 35	+31,8
Estados Unidos	S&P 500	+13,6
Estados Unidos	Nasdaq	+9,5
Reino Unido	FTSE 100	+10,7
Alemania	DAX	+22,0
Francia	CAC	+17,5
Japón	Nikkei	+6,9

(Fuente Bloomberg)

Cuota de mercado

El ejercicio 2006 se ha caracterizado en Bankinter por la continuidad en la apuesta por el crecimiento rentable, lo que ha tenido su reflejo en la evolución de las principales líneas de negocio, tanto en la inversión crediticia, que sigue creciendo con fuerza, muy especialmente en el segmento Pymes, como de la mano de la financiación hipotecaria y los recursos de clientes.

Bankinter es un banco multicanal en el que la tecnología viene a jugar un papel trascendental en la gestión del negocio y en la actividad comercial, contribuyendo decisivamente al desarrollo de la estrategia de crecimiento rentable. En este sentido, la consolidación y uso creciente de las capacidades relacionales y herramientas CRM (Customer Relationship Management) nos permiten hacer llegar a los clientes, de forma cada vez más nítida, nuestra propuesta de valor, basada en productos y servicios innovadores y diferenciados, y con condiciones personalizadas para cada cliente.

Cuota de mercado (%)

	2005*	2006*
Beneficios	3,04	2,17
Activos	4,13	4,16
Acreedores más empréstitos	4,63	4,90
Fondos de inversión	3,42	3,55
Inversión crediticia	4,89	4,81

(*) Comparamos datos de septiembre de 2005 contra septiembre de 2006.

Recursos de clientes e inversión crediticia

El ejercicio 2006 se ha caracterizado en Bankinter por un crecimiento fuerte, rentable y sano desde el punto de vista de la inversión crediticia, siguiendo las directrices estratégicas sobre calidad de activos. La elevación del precio de la vivienda en España –pese a su ralentización en los últimos meses del año, junto con la buena marcha de la economía– han marcado la actividad hipotecaria.

Desde el punto de vista de los recursos, la apuesta por el asesoramiento y la calidad de servicio ha derivado en un crecimiento en fondos de inversión del 2,6% en el patrimonio gestionado con respecto al mismo dato a cierre de 2005. Este crecimiento ha sido aún mayor para el resto de los recursos, cuyas cifras han cerrado un 19% por encima de las presentadas en 2005.

Recursos de clientes

A 31 de diciembre de 2006 los recursos de clientes ascendían a 32.683 millones de euros, 5.207 millones más que a cierre de balance del año 2005, lo que representa un incremento del 19%. Con respecto a recursos gestionados fuera de balance, éstos ascienden a 11.499 millones de euros, con un crecimiento de 433 millones de euros, que implica un crecimiento del 3,9% respecto al año anterior.

La innovación en productos se ha mantenido como uno de los pilares de negocio de Bankinter. Durante este ejercicio se ha comercializado con un notable éxito una amplia oferta de productos de cobertura destinados a mitigar el riesgo de tipo de interés y de divisa de nuestros clientes. Nuestra estrategia, basada en la simplicidad de los productos, el asesoramiento, la multicanalidad y el importante esfuerzo de formación a la red comercial, ha contado con una gran acogida y aceptación en todos los segmentos de clientes.

Recursos de clientes

19%

más que en 2005

Recursos de clientes

	2005	2006	Miles €	%
Acreeedores	15.490.497	18.409.659	2.919.162	18,84
Administraciones públicas	283.771	394.997	111.226	39,20
Sectores clientes	14.795.924	17.471.296	2.675.372	18,08
Cuentas corrientes	7.265.584	8.339.037	1.073.453	14,77
Cuentas de ahorro	108.440	114.244	5.804	5,35
Imposiciones a plazo	2.202.448	3.476.024	1.273.576	57,83
Cesión temporal activos	5.219.452	5.541.991	322.539	6,18
Sectores no residentes	343.520	467.057	123.537	35,96
Ajustes por valoración	67.282	76.309	9.027	13,42
Débitos rep. por valores negociables	11.986.462	14.273.921	2.287.459	19,08
Total	27.476.959	32.683.580	5.206.621	18,95

Recursos fuera de balance

3,9%
más que en 2005

Recursos gestionados fuera de balance

Los recursos gestionados fuera de balance crecieron a lo largo de 2006 un 3,9% respecto a la cifra de 31 de diciembre de 2005, totalizando 11.499 millones de euros.

El crecimiento más destacado por su volumen ha sido el experimentado en planes de pensiones. Teniendo, por tanto, en cuenta los recursos de clientes, ya sea dentro como fuera de balance, el crecimiento ha sido del 14,6%.

Estas cifras demuestran que la apuesta por el asesoramiento iniciada en el año 2004, que se ha convertido en la base de la relación con los clientes, sigue siendo fundamental. A lo largo de 2006 se han lanzado de manera exitosa nuevos fondos de inversión, bonos y depósitos estructurados, así como productos combinados.

Recursos gestionados fuera de balance (miles de euros)

	2005	2006	Miles €	%
Fondos de inversión	8.692.687	8.920.220	227.533	2,62
Fondos de pensiones	880.331	1.068.630	188.299	21,39
Pagarés de empresa	25.403	25.403	0	0,00
Deuda pública a vencimiento	169.437	84.671	-84.766	-50,03
Letras del Tesoro a vencimiento	0	0	0	0,00
Gestión patrimonial	1.298.447	1.400.841	102.395	7,89
Total	11.066.305	11.499.765	433.460	3,92

Patrimonio de activos bajo gestión

2,6%
más que en 2005

Fondos de Inversión

El patrimonio de activos bajo gestión alcanzó la cifra de 8.920 millones de euros, lo que se tradujo en un crecimiento del 2,6% respecto del volumen de cierre de 2005. Adicionalmente a este importe, cabe destacar la creciente importancia que cobra la arquitectura abierta dentro del asesoramiento que ofrece Bankinter a sus clientes.

Desde hace más de nueve años, el Banco mantiene acuerdos con gestoras internacionales de primera fila mundial para la distribución de sus fondos, con el fin de poder aportar valor a las carteras de sus clientes. Los activos ajenos a la gestora del Grupo ascienden 690,8 millones de euros.

La distribución de activos de la cartera de fondos de inversión varía ligeramente con respecto a la existente en 2005: experimentan un ligero incremento los fondos de renta variable y los garantizados y disminuyen los de renta fija, movimiento acorde al comportamiento de los mercados financieros. Los fondos monetarios, con un 46% del total de la cartera, continúan siendo los de mayor peso en el cómputo global, si bien es cierto que año a año se sigue reduciendo su relevancia como consecuencia de la 'recarterización' eficiente de clientes.

Bankinter cuenta con una de las gamas más competitivas de fondos de inversión conservadores, claramente segmentados en función del cliente objetivo, siendo estos activos el refugio desde el que diversificar hacia otros productos de mayor riesgo. Se produce un ligero avance en la importancia de los fondos garantizados hasta componer el 16,1% del total de fondos, como consecuencia de la colocación de más de 400 millones de euros en este tipo de fondos durante 2006.

Distribución por tipo de fondo (%)

Monetario	46,03
Renta fija	5,92
Mixtos	6,61
Renta variable	25,31
Garantizado	16,13

Volumen planes de pensiones

21,4%
más que en 2005

Fondos de Pensiones

El volumen de planes de pensiones y EPSV's (Entidades de Previsión Social Voluntarias) alcanzó en Bankinter a cierre del ejercicio 2006 la cifra de 1.068,6 millones de euros, un 21,4% superior a la cuota registrada a cierre del mismo ejercicio del año anterior. Protagonista destacado del crecimiento de los planes de pensiones y EPSV's son los 'Acuerdos de Gestión', que continúan aportando un alto valor añadido en la gestión de carteras de estos activos de ahorro finalista a mayor plazo.

Bankinter cuenta con 19 planes de pensiones individuales y 9 EPSV's, a través de los cuales permite a los clientes beneficiarse en todo momento del mejor asesoramiento sea cual sea el área geográfica o tipo de activo más beneficiado por la coyuntura económica. La Entidad ha lanzado en este último año 3 planes de pensiones nuevos, 'planes objetivo', con la intención de ampliar la gama y de ofrecer a nuestros clientes un producto que se adapta a los mercados y que distribuye la cartera de activos en función del plazo que reste para la jubilación.

Cartera de pólizas

23%

más que en 2005

Seguros

A lo largo de 2006, la determinación con la que se ha apostado por el negocio asegurador ha permitido continuar presentando crecimientos muy destacables, tanto en los productos de pensiones como en los seguros de riesgo.

La actividad de pensiones ha logrado, por primera vez, sobrepasar los mil millones de patrimonio gestionado, llegando hasta 1.069 millones de euros, lo que supone un incremento del 21% respecto a la cifra presentada a cierre de 2005, en un ejercicio en el que se ha apostado por planes a largo plazo.

La actividad de seguros riesgo -tanto en su vertiente de seguros generales, a través de Bankinter Gestión de Seguros, como en su vertiente de seguros de vida, a través de Bankinter Seguros de Vida- ha tenido de nuevo unas cifras de crecimiento muy importantes, impulsada en gran parte por la actividad hipotecaria. Así, la cartera de pólizas alcanzó las 488.169, dato un 23% superior al de 2005, destacando el 29% de crecimiento en productos de vida y accidentes.

De nuevo se ha enriquecido la información facilitada a nuestros clientes a través de www.bankinter.com, donde se ha incorporado toda la información referente a los seguros de tarjetas de crédito, así como los seguros multirriesgo y autos de las pymes y empresas de Bankinter, continuando con nuestra apuesta por la transparencia en el mundo asegurador.

Todo esto, ayudado por un comportamiento de la siniestralidad excelente y apoyado en una acertada selección del riesgo, ha permitido a Bankinter Seguros de Vida lograr un beneficio antes de impuesto de 26,2 millones de euros, un 34% superior al de 2005; y un beneficio total aportado al Grupo Bankinter -a través de las comisiones y actividad de mediación de seguros generales- de 34 millones de euros, un 29% por encima de lo aportado en el ejercicio 2005.

Inversión crediticia

El ejercicio 2006 se ha caracterizado, en el lado de la actividad crediticia en Bankinter, por una apuesta por el crecimiento rentable y sano en términos de calidad de los activos, lo que posibilita que Bankinter pueda mostrar una de las tasas de morosidad más bajas del conjunto de la industria.

Activos crediticios

17%
más que en 2005

A 31 de diciembre de 2006, los activos crediticios del Grupo Bankinter ascendían a 34.416 millones de euros, incrementándose en 5.007,5 millones, o lo que es lo mismo, en un 17% respecto al año anterior. Este crecimiento ha seguido viniendo de la mano del impulso de la actividad hipotecaria, pero también del desarrollo de la financiación asociada a la potenciación en el negocio de pymes, que ha sido un segmento clave en el crecimiento de la cifra de negocio del Banco el año pasado.

La actividad hipotecaria sigue constituyendo el elemento más importante de esta inversión, sin variar en ningún caso la estrategia selectiva, tanto en términos de clientes, como de calidad de los activos crediticios generados.

La inversión con garantía real ha crecido en 2006 un 12,3%, hasta los 20.370 millones de euros. La nueva producción ha ascendido a 5.623 millones de euros; de esta producción anual, el 95% corresponde a clientes de perfiles medios o altos de rentabilidad.

Este crecimiento ha venido acompañado del lanzamiento de nuevos productos, como la 'Hipoteca Cuota Ligerá' o la 'Hipoteca Cuota Libre' que, en la medida en que permiten aplazar la cantidad que el cliente desee hasta el final de la operación o financiar hasta el 100% del valor de la operación, resultan absolutamente novedosos en el mercado español y facilitan al cliente el acceso a la financiación hipotecaria.

La propuesta de valor de Bankinter en el negocio hipotecario se basa en la capacidad de ofrecer el mejor producto hipotecario del mercado, al mejor precio, en condiciones personalizadas para cliente y con un eficiente y ágil proceso de comercialización y formalización, que busca la excelencia en la calidad percibida por el cliente.

Pero, si algo debemos destacar en el crecimiento del balance crediticio de Bankinter en el ejercicio 2006, es la apuesta por el segmento de Pymes, donde la inversión crediticia ha registrado un crecimiento del 37%, hasta los 6.128 millones de euros. Este crecimiento se ha sustentado en todas las líneas de financiación, destacando los crecimientos en créditos/préstamos (32,7%), leasing (47,8%), cartera (31,7%), financiación import/export (80,7%), factoring (88,0%), etc.

Inversión crediticia Pymes

37%
más que en 2005

Igualmente, el año 2006 se ha convertido en el de la consolidación del producto 'Multilínea de Financiación de Empresas', que, al permitir concentrar todas las operaciones de una empresa en un solo contrato, simplifica significativamente la operativa de las pymes, permitiendo también importantes ahorros en tiempo y dinero.

En el capítulo de medios de pago, en el ejercicio 2006 se han registrado importantes crecimientos del negocio en todos los epígrafes. El número de tarjetas emitidas creció un 31,1%, hasta las 871.570 tarjetas; del mismo modo el número de operaciones realizadas por las tarjetas Bankinter en comercios y cajeros ascendió a 46,4 millones de transacciones, por un volumen total de 3.552 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 18,6% y del 17,7%, respectivamente.

Esto ha venido acompañado por el lanzamiento de nuevos e innovadores productos, como la tarjeta 'Mastercard Revolving', Oro y Platino, que devuelve un porcentaje de las compras al cliente, y que fue premiada en el certamen CIT 2006 como la tarjeta bancaria más innovadora.

Negocio internacional

Dentro del área de Internacional englobamos todos los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes que les facilitan la gestión diaria de su actividad transfronteriza o su operativa en divisas distintas al euro. Dentro de esta área se engloba el departamento de Instituciones Financieras Internacionales, que ofrece una cobertura global a las operaciones internacionales de nuestros clientes a través de distintos acuerdos con entidades financieras en los diferentes países.

Aportación negocio internacional

29,2%
más que en 2005

El ejercicio 2006 se ha caracterizado por un incremento en la actividad de las tres áreas del negocio: servicios, inversión y recursos, que se ha traducido en una aportación de 79,2 millones de euros a la rentabilidad del Banco, lo cual supone un incremento del 29,2% sobre el ejercicio anterior, con una base de 132.207 clientes activos en el año. En 2006, la división de Negocio Internacional ha gestionado volúmenes de clientes superiores a 30.000 millones de euros. Alineándose con la estrategia general del Banco, el área de Negocio Internacional replica su oferta de productos y servicios en los distintos canales de clientes, en especial en el mundo de Internet, donde presenta una oferta global de toda su operativa. Una muestra de esta multicanalidad es el alto porcentaje, 70%, de pagos internacionales que nuestros clientes realizan a través de Internet.

Como consecuencia de una continua búsqueda de una oferta innovadora y diferenciadora, durante 2006 esta área ha desarrollado nuevos productos de operativa internacional. Uno de ellos ha sido la implantación de la plataforma de contratación de divisas en Internet, orientada en una primera fase a los segmentos de Empresas y Pymes. El Broker de divisas permite a nuestros clientes contratar on line operaciones de compra/venta de divisa (sobre las más líquidas del mercado) tanto en contado como a plazo, con los tradicionales seguros de cambio. Del mismo modo, ofrece la posibilidad de realizar transferencias en divisa conociendo en el momento el tipo de cambio que se va a aplicar a la operación. Además, se ofrece un seguimiento de las cotizaciones de dichas divisas en tiempo real, sobre las que el cliente puede cerrar operaciones en cuestión de segundos.

Entrando en la parte de la inversión, podemos considerar 2006 como el año del Préstamo Hipotecario Multidivisa, con un incremento del 168,4% en número de operaciones.

La coyuntura alcista en los tipos de interés del euro, unida a un mayor conocimiento financiero por parte de nuestros clientes, tanto en perspectivas económicas como en alternativas de endeudamiento a largo plazo, han situado a nuestra hipoteca multidivisa como una opción extraordinaria para ese perfil de cliente que busca un valor añadido y un producto diferente, permitiéndole endeudarse en monedas con tipos de interés inferiores al del euro; y todo ello con un riesgo de cambio controlado, ya que permite cambiar la divisa del préstamo en cada cuota del mismo.

Segmentos de clientes

Dentro del negocio de clientes, todos los segmentos experimentan crecimientos significativos, con especial incidencia en aquéllos por los que el Banco ha venido apostando de forma recurrente en los últimos tiempos y alrededor de los cuales se han acometido las más importantes inversiones, lo que da idea de la solidez y buena gestión de las mismas.

Así, el beneficio antes de impuestos del segmento de Pymes se ha incrementado en un 50% con respecto a 2005, dato especialmente notable si tenemos en cuenta la inversión que supone la apertura de nuevas oficinas especializadas en atender a esta tipología de clientes, que han pasado de los 105 centros del año pasado a los 124 de este año. Estos crecimientos en el BAI son también significativos en los segmentos que engloban a los clientes con mayor patrimonio, como Finanzas Personales y Banca Privada, con incrementos del beneficio del 28,8% y 30%, respectivamente.

El resultado del negocio de clientes ha sido este año de 363,2 millones de euros, lo que supone un 29,2% más de lo obtenido en 2005. De igual forma, en 2006 se ha continuado con el fuerte ritmo de captación de clientes: 172.000 clientes captados a diciembre de 2006, que suponen un 16,6% más que la cifra presentada por este concepto en diciembre del año pasado. A cierre de 2006, el número de clientes activos del Banco se sitúa en los 674.000, un 13,6% más que en 2005.

Este incremento en los resultados ha venido apoyado por el creciente uso de herramientas como el CRM, que han ayudado a mejorar la actividad comercial del Banco. Bankinter mantiene la diferencia con sus competidores en sus baremos de calidad, estableciéndose este año 6,4 puntos de ISN por encima de la media del mercado bancario en personas físicas.

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	22.351,50	25.194,24	12,72
Inversión media	28.988,54	34.256,19	18,17
Beneficio antes de impuestos	281,04	363,19	29,23
Eficiencia (%)	52,37	48,36	-4,01
ISN (puntos)	77,99	77,46	-0,06

Particulares

A cierre del ejercicio 2006, los recursos gestionados por el segmento de Particulares ascendieron a 7.214 millones de euros. El 34% de los recursos corresponde a fondos de inversión y de pensiones. Cabe destacar que el 18% de estos fondos están gestionados bajo la modalidad de 'Acuerdos de Gestión'. Estos volúmenes son un claro reflejo de la calidad de nuestra oferta en fondos de inversión, una de las más competitivas del sector en términos de comisiones y de calidad de gestión. Una buena muestra de esta calidad son los diferentes premios y reconocimientos que, año tras año, recibe tanto nuestra Gestora como nuestra cartera de fondos, por parte de los analistas del sector.

En cuanto a las cifras de inversión del segmento de Particulares, cerramos el ejercicio con un crecimiento del 11% frente al año anterior, lo que nos sitúa en un volumen de cierre que asciende a 19.463 millones de euros. Como en años anteriores, el motor de crecimiento continúa siendo el negocio hipotecario. Durante 2005 hemos formalizado 22.026 operaciones hipotecarias, con un volumen total de 3.560 millones de euros, cifra que supone el 74% de las operaciones hipotecarias formalizadas en el Banco y el 63% sobre el volumen total de estas operaciones. El 63,6% de las hipotecas se formalizan con clientes nuevos, siendo este uno de los principales productos de captación de clientes del segmento de Particulares.

Es importante reseñar el crecimiento cualificado de nuestra cartera hipotecaria, como resultado de la consolidación de nuestra política de personalización de precios en función de variables de negocio. Dicha política ha dado como resultado que un 69,7% de las operaciones formalizadas en este año se ha realizado con clientes de perfil socioeconómico alto, cifra que mejora la del año anterior que fue del 67,9% del total de las hipotecas formalizadas. Esta cualificación se corresponde con la calidad de nuestra cartera hipotecaria, con una tasa de morosidad del 0,1%. Este ratio es uno de los más bajos del sector. La venta cruzada media por cliente activo a cierre del año asciende a 6,6 productos por cliente, mejorando en 0,4 productos por cliente la cifra presentada en 2005. Este crecimiento está basado en nuestra fuerte apuesta por la multicanalidad y por la capacidad de relación con clientes, a través de CRM (Customer Relationship Management), que nos permite adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades reales del cliente.

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	6.329,82	7.214,52	13,98%
Inversión media	17.540,39	19.463,13	10,96%
Beneficio antes de impuestos	94,25	114,40	21,38%
Eficiencia (%)	63,48	60,35	4,93%
ISN (puntos)	78,11	76,90	-1,55%

El año 2006 ha sido un ejercicio extraordinario para Banca Privada, siendo de hecho el más brillante en sus 6 años de historia.

Banca Privada

Varios son los hitos alcanzados este año, entre los que destaca el crecimiento en nuevos clientes, 7.126 más que el año anterior, un 19,6% de incremento con respecto a 2005, lo que nos ha permitido alcanzar la cifra total de 37.767 clientes activos.

En lo que se refiere a recursos controlados, el crecimiento ha sido de un 17,5%, habiendo alcanzado la cifra de 6.807 millones de euros bajo gestión. Cabe destacar en este epígrafe la partida correspondiente a renta fija, que ha tenido un extraordinario crecimiento consecuencia de la magnífica acogida de los productos estructurados a medida, que han evolucionado positivamente en un 73,5%. De igual forma, y apoyado por la buena evolución de los mercados nacionales e internacionales, así como por la mejora constante de la oferta de nuestro Broker en Internet, la partida de renta variable ha crecido un 25,2%.

Asimismo, el dato de inversión se ha visto incrementado en un 30,6%, hasta alcanzar los 2.744 millones de euros, lo cual es consecuente con nuestra propuesta de valor: ofrecer una banca integral a nuestros clientes y no tan sólo un servicio de gestión de activos. Derivado de lo anterior, el resultado antes de impuestos (BAI) ha alcanzado la cifra de 67,8 millones de euros, aumentando en un 30%, una cifra que representa el 31% del BAI de Personas Físicas y el 18,6% del total de segmentos del Banco.

En el lado de la capacidad y la presencia, hemos continuado ampliando la infraestructura de Centros de Gestión y Asesoramiento (CGA's), llegando a un total de 41, distribuidos por toda la geografía española, 4 más que el año anterior. En paralelo a esta progresión, el equipo humano ha continuado creciendo con el fin de atender a nuestra creciente base de clientes con los estándares de calidad adecuados. De hecho, el índice de satisfacción se ha mantenido en niveles de ISN de 77,6 hasta finales de año.

Banca Privada y Finanzas Personales

179 personas
se dedican a funciones
de gestión y
asesoramiento
personal

Bankinter cuenta actualmente con un equipo de 179 personas dedicadas en exclusiva a funciones de gestión y asesoramiento personal de los clientes de Banca Privada y Finanzas Personales, que se han integrado en el negocio de forma acompañada, manteniendo nuestro ratio de eficiencia en el 33,8% a finales del 2006.

Se ha implantado un programa de formación específico que implica, entre otros aspectos, la titulación como 'Asesor Financiero Europeo' otorgado por la EFPA (European Financial Planning Association), organismo del que Bankinter es miembro institucional. Al final del ejercicio, más de un 50% de nuestros gestores de Banca Privada habían obtenido el correspondiente título.

Finalmente, Banca Privada ha perseverado en su apuesta por intensificar la relación con los clientes a través de todas las redes y canales del Banco. En este sentido, el CRM (Customer Relationship Management) es pieza clave en nuestra cultura y forma de trabajo, ayudándonos a garantizar el poder seguir dando un servicio personalizado y de calidad a todos los clientes.

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	5.790	6.807	17,56
Inversión media	2.101	2.744	30,60
Beneficio antes de impuestos	52,1	67,8	30,00
Eficiencia (%)	36,92	33,8	3,12
ISN (puntos)	77,27	77,55	0,36

Finanzas Personales

Para la División de Finanzas Personales, el año 2006 ha estado marcado por un fuerte crecimiento en todas las líneas del balance. Este logro es el resultado de la suma de diferentes variables: unos índices de calidad que rozan la excelencia, un récord en la captación de clientes y la habilitación de nuevos servicios y productos, alineados en la consecución de una gestión integral del patrimonio de los clientes. La calidad de servicio, factor fundamental en el que se asienta nuestra actividad, ha sido percibida en 2006 por los clientes de Finanzas Personales con una valoración altísima, de un 82,4 de ISN, puntuación histórica en este segmento de negocio y que nos sitúa, claramente, por encima de la media del sector.

La División de Finanzas Personales, creada para atender las necesidades de asesoramiento y gestión de los clientes de alto nivel de renta o patrimonio, ha dado en este año un paso importante en lo que se refiere a la creación de nuevos productos y servicios, dentro de una oferta global de asesoramiento y gestión integral del patrimonio de los clientes. En esa línea se enmarca la creación del nuevo área de 'Servicios de Valor Añadido', donde se incluyen actividades como la inversión en inmuebles, en arte, corporate, bankinterallstars, protocolo familiar, etc.

La conjunción de los factores anteriores más una plataforma informática inmejorable y un capital humano líder en el sector, nos ha permitido alcanzar una cifra de patrimonio gestionado a final de año de 12.207,6 millones de euros, con un incremento del 26,9% sobre el ejercicio precedente; así como un aumento en la captación de clientes del 28,7%.

El crecimiento en el número de Sicav gestionadas fue del 9,9% con respecto al ejercicio anterior, lo que permite a Bankinter mantenerse como la cuarta entidad en cuanto a número de sociedades de inversión colectiva, según el ranking de Inverco.

Captación de clientes

28,7 %
más que en 2005

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	3.195,53	3.637,37	13,83
Inversión media	667,45	897,33	34,44
Beneficio antes de impuestos	27,94	35,99	28,80
Eficiencia (%)	21,42	20,24	-1,18
ISN (puntos)	80,88	82,39	1,51

BAI Banca Corporativa

26,2%
más que en 2005

Banca Corporativa

Banca Corporativa continúa en 2006 una línea de crecimiento sostenido iniciada hace tiempo. Al igual que en el ejercicio precedente, este año ha traído consigo incrementos relevantes en todos los indicadores de un negocio en el que Bankinter, pese a contar con una importante cuota de mercado en el segmento de las empresas grandes y medianas, aún tiene mucho recorrido. Así, el beneficio antes de impuestos ha crecido en un 26,2% con respecto al de 2005, hasta los 81,8 millones de euros; y en un 18,8% la inversión crediticia, hasta alcanzar a diciembre de 2006 los 4.673 millones de euros, cifra que, si se sumaran los riesgos de firma, superaría los 7.000 millones de euros.

La propuesta de valor de Banca Corporativa continúa centrándose en una amplia oferta de productos y servicios financieros innovadores y diferenciadores, apoyada en la probada capacidad tecnológica del Banco, en su modelo de distribución multicanal y en un fuerte compromiso con la calidad de servicio, con un ISN acumulado a diciembre de 78,7, uno de los más altos de los diferentes segmentos y canales del Banco. La capacidad instalada continúa creciendo por la vía de la apertura de nuevos centros de gestión de empresas (cuatro más en 2006) y, sobre todo, por el importante y creciente uso que nuestros clientes hacen del canal Internet. En relación con esto último, cabe destacar que el porcentaje de transacciones realizadas por la web de Bankinter empresas ha sido a final de año del 76,5%, lo que ratifica a este canal como el más utilizado por los clientes para relacionarse con el Banco en su negocio diario. Durante 2006, se han mejorado los principales ratios de gestión del negocio de empresas, presentando una rentabilidad sobre fondos propios, o ROE, del 23,1%, más de dos puntos superior a la alcanzada en 2005, con una eficiencia medida por el ratio de costes totales sobre ingresos operacionales del 30,4%, lo que supone también una mejora superior a tres puntos respecto del ejercicio precedente. Y todo ello manteniendo una calidad de la cartera crediticia excelente, con un nuevo mínimo en el ratio de morosidad, que cierra el año en el 0,2% de la inversión crediticia más riesgos de firma. En definitiva, 2006 ha representado para Banca Corporativa un año más de fuerte crecimiento rentable, eficiente, sólido y saneado, lo que nos permite seguir siendo optimistas de cara al futuro.

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	4.440,32	4.168,31	-6,13
Inversión media	3.621,80	4.304,08	18,84
Beneficio antes de impuestos	64,66	81,82	26,20
Eficiencia (%)	33,80	30,35	10,21
ISN (puntos)	79,06	78,67	-0,49

Pymes

El año 2006 ha sido de nuevo un ejercicio en el que se ha alcanzado tanto una mayor cifra de clientes activos como un mayor volumen de actividad, lo que se ha traducido en importantes incrementos del balance gestionado. Tanto la captación de nuevos clientes como los porcentajes de activación sobre clientes captados fueron superiores a los del año precedente. El crecimiento en activos totales medios se ha situado en un 41,7%, destacando la rúbrica de financiación a clientes, con un incremento del 36,3%. Este crecimiento sigue estando basado en una muy sólida evaluación del riesgo crediticio, lo que ha posibilitado que se haya reducido el índice de morosidad en este segmento hasta niveles de 0,49%.

Este importante incremento en la actividad de los clientes, al igual que en ejercicios precedentes, se consigue gestionar, fundamentalmente, a través de los canales más eficientes, dentro del objetivo de multicanalidad eficiente que conforma la propuesta a nuestros clientes. Así, cabe destacar que durante el ejercicio 2006 los clientes realizaron sus operaciones de forma habitual a través de Internet, donde se han ejecutado más de 97 millones de transacciones en el año, con unos brillantes niveles de fiabilidad y calidad en el servicio.

Durante este año se han introducido numerosas mejoras y nuevas funcionalidades en la web de Bankinter empresas, destacando servicios como Remesas Web, Broker en divisas, Seguros en web, TPV's, Asistente Virtual o Repos sobre Pagars. En relación a la calidad del servicio al cliente, es de destacar la consolidación del Índice de Satisfacción Neta de los clientes del segmento de Pymes en un meritorio 77,2.

La especialización que requiere el segmento de Pymes y la incorporación, de nuevo, de un importante número de personas a este negocio se ha traducido un año más en un enorme esfuerzo dedicado a formación. En 2006 se han dedicado 29.512 horas a formación específica, y han pasado 711 personas por ella. Durante 2006 se ha continuado desarrollando el nuevo modelo de distribución de Pymes en zonas industriales, habiéndose abierto 19 nuevos centros durante el ejercicio, para una cifra acumulada de 124 centros a 31 de diciembre.

Segmento pymes

29.512 hrs.
de formación
específica

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	2.299,64	2.922,72	27,09
Inversión media	4.047,06	5.517,56	36,34
Beneficio antes de impuestos	36,01	54,03	50,02
Eficiencia (%)	62,75	57,19	-5,56
ISN (puntos)	77,53	77,19	-0,34

Extranjeros

En el área de Personas Físicas, el segmento de Clientes Extranjeros se crea para atender, fundamentalmente, al colectivo de ciudadanos europeos que adquieren una residencia en nuestro país, mayoritariamente en las zonas costeras, como residencia temporal o definitiva. Buscamos ser su banco en España.

El año 2006 ha sido el de su consolidación como división de negocio especializada, volcada en dar respuesta a la demanda de financiación y servicios de una clientela con otras necesidades, otra cultura financiera, otro idioma y otras expectativas.

Comenzó centrándose en financiar la adquisición de la vivienda a los primeros compradores, y a lo largo de 2006 se ha tratado de cimentar el crecimiento ampliando el modelo de negocio y desplegando una gama de productos capaz de aportar una solución a cualquier casuística financiera de interés para los centenares de miles de europeos que ya son propietarios de una casa en nuestro país.

Ello ha permitido el pasado ejercicio un crecimiento anual de la inversión de un 26,8%, frente a un mercado –el de la inversión extranjera en inmuebles– que, como muestra en sus indicadores de la vivienda el Banco de España, viene arrastrando cifras negativas de crecimiento los últimos tres ejercicios (último interanual: -13,1%, a septiembre de 2006).

Con una oferta a medida, e incidiendo en la especialización de personas y procesos, en la adecuada cobertura geográfica, en la multicanalidad y el multidioma, se ha conseguido ensamblar un importante crecimiento en negocio y rentabilidad. Y todo ello con una elevada calidad de servicio percibida por nuestros clientes europeos. Así, el Índice de Satisfacción Neta (ISN) del segmento se ha situado todos los meses de 2006 por encima de 82 puntos, siendo un reto mantener esos niveles en una variable crucial, dado el potencial de fidelización de unos clientes con patrimonio y residencia a caballo entre dos países.

Inversión

26,8%
más que en 2005

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

	2005	2006	2005/2006 (%)
Recursos medios	300,68	302,76	0,69
Inversión media	511,03	647,70	26,74
Beneficio antes de impuestos	7,39	9,63	30,25
Eficiencia (%)	53,44	48,44	-5,00
ISN (puntos)	78,11	83,21	5,10

Mercado de Capitales y Tesorería

Bankinter sigue estando presente de manera activa en los mercados de renta fija como creador de mercado de deuda pública y letras y colider en las emisiones del Tesoro Español; y en el mercado de bonos corporativos, con una mesa de distribución muy activa tanto en corporativos como en acciones preferentes; e igualmente como emisor de deuda y titulizaciones.

Respecto a las ofertas públicas de valores, la Entidad ha participado en dos de las principales operaciones de 2006: BME y Vocento, con una sobresaliente colocación a través de los diferentes canales de distribución del Banco, con especial protagonismo del canal de Internet (Bankinter Broker). También mantiene una notable actividad como emisor y distribuidor de *warrants*.

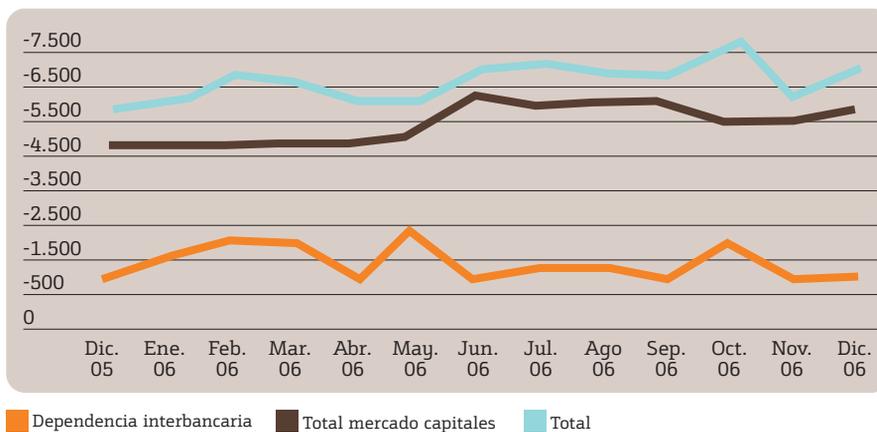
El alto crecimiento del balance, también en 2006, ha aconsejado mantener una política activa, cuidadosa y eficaz de gestión de la liquidez y el capital del Banco, conservando abierto el acceso a los mercados de capitales europeos de corto y largo plazo, y a los diferentes instrumentos disponibles. La buena imagen y solvencia de Bankinter ha derivado en una magnífica acogida de las emisiones efectuadas.

Para la obtención de liquidez, el Banco ha utilizado los programas de emisiones de corto plazo, tanto en el mercado doméstico, con los programas de pagarés de Bankinter y Bankinter Sociedad de Financiación, como en el mercado internacional, con el programa de Europapel comercial, con saldos medios en el año de 3.072, 140 y 307 millones de euros, respectivamente. Los dos últimos programas iniciaron sus emisiones entre el segundo y tercer trimestre del año.

Las titulaciones han mantenido una posición protagonista en la gestión del capital y la liquidez a medio/largo plazo en los últimos años, con especial foco en los activos de mayor crecimiento (hipotecas y préstamos a empresas). Consecuencia de ello, en 2006 se lanzaron tres titulaciones (dos hipotecarias y una de préstamos a Pymes), por un total de 3.570 millones de euros. Esa importancia se mantendrá en el año 2007 y siguientes, por las expectativas de crecimiento. Consecuencia de lo anterior, Bankinter sigue siendo una de las entidades de referencia en la actividad de titulización a nivel europeo.

Por último, y para completar las necesidades de capital y liquidez, se han emitido 1.375 millones de euros en deuda senior y subordinada. La situación de liquidez durante 2006, medida como dependencia del interbancario y excluyendo las operaciones contra activos al último día de cada mes, se recoge en la siguiente gráfica:

Evolución de liquidez. Deuda neta en el interbancario (Datos último día del mes)



Gestión del riesgo

Durante el año 2006 se han agrupado bajo la misma Dirección de Riesgos, cuyo responsable depende directamente del Consejero Delegado, las diferentes divisiones de Riesgos del Banco: Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado, Riesgo Operacional y Gestión Global del Riesgo.

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

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

A nivel ejecutivo, existe una segregación de funciones entre las unidades de negocio, donde se origina el riesgo, y las unidades de seguimiento y control del mismo. El Banco sigue avanzando en la implantación de metodologías, sistemas y políticas de medida y gestión del riesgo y de los recursos propios de acuerdo con los principios establecidos en el Nuevo Marco de Capital de Basilea II.

Principios básicos de la función de riesgos

Los principios básicos de la gestión del riesgo en Bankinter son los siguientes:

Independencia de la función de riesgos.

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

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

Diversificación del riesgo en clientes, sectores, contrapartidas y mercados. La identificación, evaluación y control del riesgo en el lanzamiento de nuevos productos.

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

El objetivo último es contribuir a maximizar la rentabilidad del capital y la creación de valor de forma sostenida en el tiempo.

Políticas de gestión de riesgos estructurales y de mercado

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

El Consejo de Administración delega en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) el seguimiento continuo de las decisiones en materia de riesgos estructurales del balance (riesgos de tipos de interés y liquidez), del riesgo bursátil y de tipo de cambio de las posiciones institucionales de la Entidad, así como el establecimiento de las políticas de financiación. Con carácter anual, revisa, aprueba y delega en el ALCO los límites aplicables para la gestión de los riesgos anteriormente citados. La división de Tesorería y Mercado de Capitales ejecuta las decisiones tomadas por el ALCO en relación con las posiciones institucionales de la Entidad.

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

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

Riesgos estructurales

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

Riesgo estructural de tipo de interés

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

Bankinter hace una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y de preservar el valor económico del Banco ante variaciones de los tipos de interés. Para la gestión, medición y control de los riesgos de interés se utiliza la metodología denominada 'gap de reprecación'. El modelo consiste en un plano de riesgos de interés, basado en la asunción de determinadas hipótesis, que muestra la información sobre la exposición al riesgo de interés del Banco a partir de la estructura de vencimientos y/o reprecitaciones de las partidas de balance y fuera de balance de la Entidad.

Los límites operativos aplicables a esta medida están definidos como cifras máximas de apertura o diferencia entre el importe total de posiciones activas y pasivas que pueden mantenerse para cada tramo del plano de riesgo de tipos de interés. La situación del plano de riesgos de interés al final de 2006 es la siguiente:

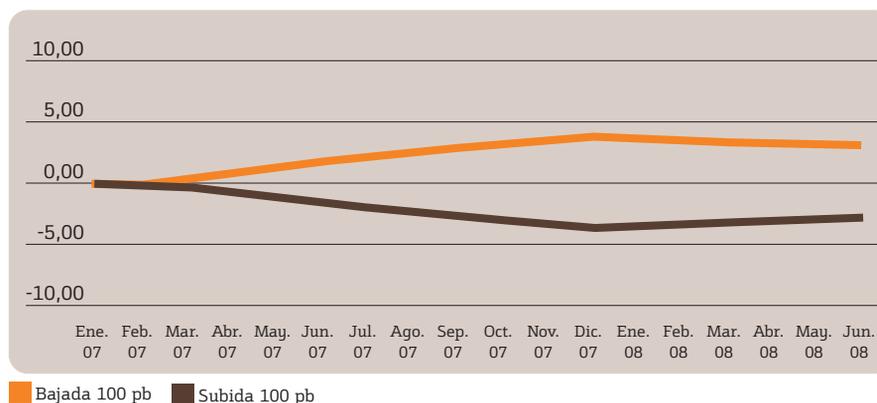
Riesgos de interés (millones de euros)

Datos a 31/12/06	Total activo	Total Pasivo y Fondos Propios	Operativa de fuera de Balance	Total GAP de Interés
Hasta 1 mes	13.089	14.381	5.726	4.434
1 a 3 meses	7.051	15.196	836	-7.310
3 a 12 meses	17.498	8.726	-5.706	3.065
1 a 2 años	1.433	1.561	1.295	1.166
2 a 3 años	141	648	215	-292
3 a 4 años	1.269	565	-409	296
4 a 5 años	856	21	-652	184
Más de 5 años	5.381	5.620	-1.305	-1.544

Adicionalmente, se utilizan medidas dinámicas de simulación que permiten conocer la sensibilidad del margen financiero ante distintos escenarios de movimientos en los tipos de interés y de cambios en la pendiente de la curva.

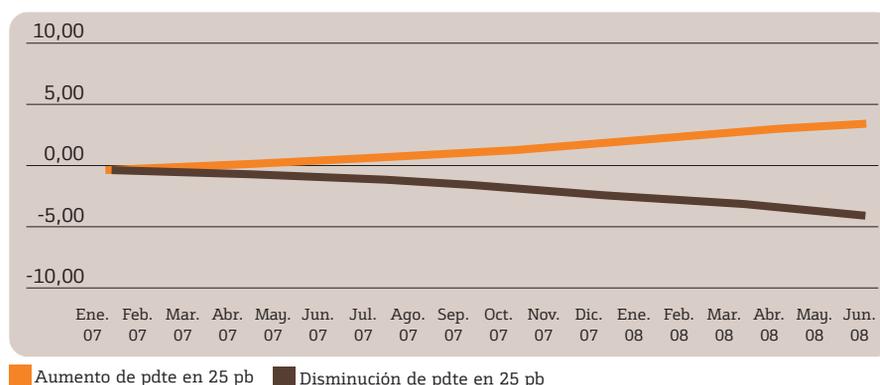
En el gráfico adjunto se puede apreciar el efecto en el margen financiero, a cierre de 2006, de un desplazamiento paralelo de +100 puntos básicos en la curva de tipos de interés del euro para un horizonte de 18 meses.

Sensibilidad del margen financiero (puntos básicos)



En el siguiente gráfico se puede observar, a cierre de 2006, la sensibilidad del margen financiero ante cambios en la pendiente de la curva para un horizonte de 18 meses. Este escenario está construido manteniendo el tipo a 6 meses constante y variando los tipos a corto (hasta 3 meses) y el tipo a 12 meses en la misma cuantía y en sentido contrario, para variar la pendiente de la curva en +/- 25 puntos básicos en el periodo considerado.

Sensibilidad del margen financiero (puntos básicos)



Como medida complementaria a las anteriores se realizan análisis sobre la exposición del valor económico del Banco al riesgo de tipo de interés. La sensibilidad del valor económico ante movimientos paralelos de 200 puntos básicos, se situaba a cierre del año 2006 en 16,5 millones de euros.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez estructural se asocia a la capacidad de la Entidad para atender las obligaciones de pagos adquiridas y financiar su actividad inversora. Para mitigar este riesgo, Bankinter realiza una gestión coordinada de los activos y pasivos de su balance y, de forma específica, de sus activos y pasivos interbancarios. Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el 'gap o plano de liquidez' e información y análisis sobre la situación específica de la situación de sus activos y pasivos interbancarios.

Riesgo de mercado

La división de Tesorería y Mercado de Capitales, además de prestar sus servicios para la gestión global de los riesgos de interés y de liquidez, actúa en los mercados con el objetivo de aprovechar las oportunidades de negocio que se presenten. En el ejercicio de estas funciones se utilizan los instrumentos financieros más apropiados en cada momento, así como las coberturas necesarias para mitigar el riesgo de mercado. Los instrumentos financieros en los que se negocia deben ser, con carácter general, suficientemente líquidos y disponer de instrumentos de cobertura.

El Consejo de Administración de Bankinter establece anualmente límites y procedimientos de medición interna para el riesgo de cada uno de los productos y mercados en los que opera la división de Tesorería y Mercado de Capitales. A su vez, el criterio de fijación de límites dentro de esta división se ajusta a criterios de delegación, encontrándose la información al respecto a disposición de los órganos de control en las bases de datos internas existentes a estos efectos.

El riesgo de mercado de la actividad de Tesorería y Mercado de Capitales y sus límites se miden utilizando la metodología de 'Valor en Riesgo' (VaR), considerado tanto globalmente como segregado para cada factor de riesgo relevante. Los límites en términos de VaR se complementan con otras medidas tales como pruebas de Stress Testing, sensibilidades, posiciones equivalentes y concentración. También se establecen límites específicos por riesgo de crédito y de contrapartida, así como los mercados autorizados para actuar. A continuación se describe la metodología de medición de las principales medidas de riesgo de mercado.

Valor en Riesgo (VaR)

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

El VaR es el principal indicador utilizado diariamente por Bankinter para medir y controlar de forma integrada y global la exposición al riesgo de mercado por tipos de interés, renta variable y tipos de cambio de la operativa de Tesorería y Mercado de Capitales. La metodología de medición es la 'paramétrica', la cual se basa en hipótesis estadísticas de normalidad de la distribución de los cambios en los precios de mercado. Se realiza con un nivel de confianza del 95% y con un horizonte temporal de un día.

En el cuadro adjunto se informa de los valores medios y últimos de VaR de las posiciones del Banco, relativos al ejercicio 2006:

VaR (millones de euros)

	Medio	Último
VaR Tipo de Interés	9,11	6,45
VaR Renta Variable	0,84	0,85
VaR Tipo de Cambio	0,05	0,07
Total	8,99	6,20

Nivel confianza 95%, horizonte 1 día

Stress Testing

El Stress Testing, o análisis de escenarios extremos, es una prueba complementaria al VaR. Las estimaciones de Stress Testing cuantifican la pérdida potencial máxima en el valor de la cartera ante escenarios extremos de cambios en los factores de riesgos a los que está expuesta la cartera.

El escenario de Stress Testing que se utiliza como referencia es aprobado anualmente por el Consejo de Administración y está referido a movimientos extremos de los tipos de interés, de las bolsas, de los tipos de cambios y, también, a cambios significativos de volatilidad. Por otra parte, se realizan estimaciones con escenarios que replican situaciones de crisis históricas del mercado. En el cuadro que se anexa a continuación se recogen los datos estimados de Stress Testing medio y a cierre del ejercicio 2006, realizados con los siguientes escenarios:

- a) Escenarios de tipos de interés: para plazos de la curva inferiores a 3 meses, una variación de 200 pb sobre los tipos actuales; para el plazo de 3 meses a 2 años, una variación de 125 pb; para el tramo de la curva entre 2 años a 10 años, una variación de 75 pb; y para los plazos superiores a 10 años, una variación de 50 pb.
- b) Escenarios de renta variable: caída de las bolsas de un 30%.
- c) Escenarios de tipos de cambio: variaciones del euro frente al resto de monedas de países no emergentes del 5%.
- d) Escenarios de volatilidad: subida de la volatilidad en un 60%.

Stress Testing (millones de euros)

	Medio	Último
Stress Tipos de Interés	134,74	123,26
Stress Renta Variable	22,67	26,26
Stress Tipo de Cambio	0,99	1,36
Stress Derivados	0,60	0,52
Total Stress	159,00	151,40

Riesgo de crédito

Organización y funciones

El Consejo de Administración, como máximo órgano en materia de riesgo crediticio, establece la política de riesgos del Grupo Bankinter, recogida en el acuerdo marco de la política de riesgos. Asimismo es el órgano responsable de la sanción de las operaciones no delegadas, y fija la cuantía de las facultades otorgadas a la Comisión de Riesgos, que es el segundo escalón en la jerarquía funcional de riesgos. Periódicamente se le informa de la evolución de la cartera crediticia, su composición por negocios, la exposición a los grandes riesgos, la evolución de las garantías y los plazos, y cualquier otro aspecto que afecte a la calidad del Riesgo de Crédito, así como de todo lo que le corresponde según la legislación vigente.

La Comisión de Riesgos, presidida por el Consejero Delegado, fija la atribución de facultades a la Comisión de Riesgo de Crédito, así como a las diferentes comisiones de las diversas organizaciones territoriales, y sanciona los riesgos que están dentro de sus atribuciones. Es informada por la división de Riesgo de Crédito sobre la evolución de la cartera crediticia, los sectores de mayor riesgo, la exposición en los principales grupos de riesgo y de la evolución de la calidad crediticia, morosidad y riesgo subestándar.

La división de Riesgo de Crédito está englobada dentro de la dirección de Riesgos, cuyo responsable tiene dependencia directa del Consejero Delegado. Por lo tanto, está garantizada su independencia, a la vez que se favorece el alineamiento con la estrategia del Banco. La división de Riesgo de Crédito está estructurada en cinco áreas diferentes: área de Riesgos de Personas Físicas y Promotores, área de Riesgos de Banca Corporativa, área de Riesgos de Pymes, área de Control y Recuperaciones y el área de Sistemas de Sanción de Riesgos.

La principal función de las áreas, que se corresponden con los segmentos de clientes del Banco, es la de elaborar y transmitir a las diferentes redes y canales sus propias políticas de riesgos. Es responsabilidad de cada área la definición del tratamiento del riesgo de los productos de nueva incorporación y de los diferentes procesos de sanción y tramitación de operaciones.

El área de Control y Recuperaciones tiene como función dirigir y gestionar los procesos de control, seguimiento y recobro de la inversión, instaurando y promoviendo sistemas automáticos que hagan la gestión más eficiente y asegurando que existan controles suficientes que garanticen la calidad de la cartera crediticia. Dentro de sus responsabilidades se encuentra la de controlar la calidad de los datos introducidos en los sistemas automáticos de sanción y el control de la formalización de las operaciones crediticias.

El área de Sistemas de Sanción de Riesgos es el encargado de promover e implantar las metodologías y sistemas de tramitación y gestión del riesgo de clientes que sean adecuadas para llevar a cabo la estrategia de riesgos definida por la Entidad. Tiene como principal función: el mantenimiento y evolución de los actuales sistemas de gestión y sanción de riesgos y la definición y coordinación con Sistemas de Información del nuevo Sistema Unificado de Riesgos, que englobará todos los sistemas actuales de riesgos

Estructura de Facultades

El Consejo de Administración fija los límites de autorización delegados a la Comisión de Riesgos que es la encargada de fijar los límites delegados a la Comisión de Riesgo de Crédito, así como a las diferentes comisiones de riesgos de las organizaciones territoriales; en este último caso, limitadas por modalidad de riesgo y plazo.

Las comisiones de préstamos de las organizaciones pueden delegar facultades -dentro de unos límites definidos en la 'circular de facultades'- a los distintos centros que dependen de ellas. La toma de decisiones en materia de riesgos es colegiada y se realiza de forma descentralizada a través de las diferentes comisiones de préstamos.

Calidad cartera crediticia

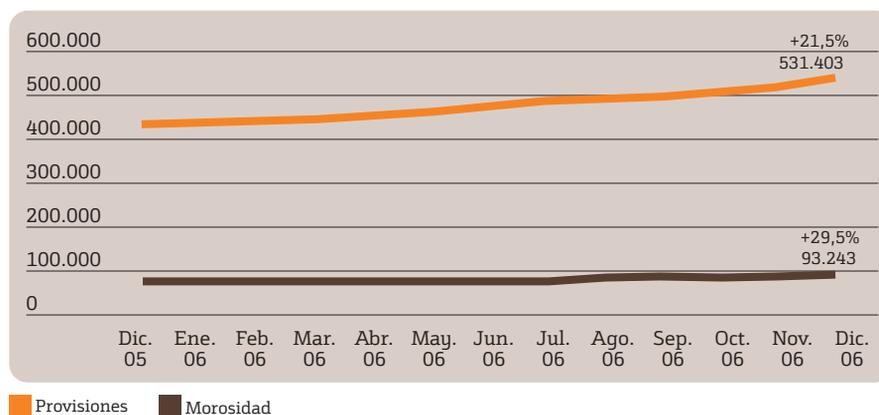
La excelente calidad crediticia y el volumen de sus provisiones siguen constituyendo una ventaja competitiva para Bankinter. El rigor en la gestión del riesgo, fundamentado en las personas y los medios informáticos, permite a Bankinter mantener un ritmo elevado de crecimiento del riesgo, especialmente en el segmento de Pymes, donde los sistemas de sanción automática son soporte básico en el proceso de riesgos. La Entidad sigue manteniendo una excelente calidad crediticia, lo que se refleja en el ratio de morosidad, que sigue siendo significativamente mejor que el de sus competidores.

Riesgo crediticio clientes

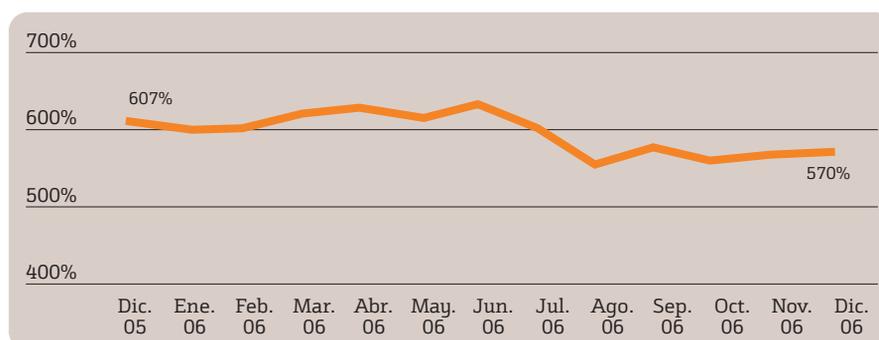
17,2%
más que en 2005

La exposición al Riesgo de Crédito con clientes alcanza la cifra de 37.448 millones de euros a 31 de diciembre de 2006, lo que supone un incremento del 17,2% en relación con el año anterior. El 93% de la cifra de riesgo crediticio corresponde a inversión directa en clientes y el 7% es riesgo de firma. El segmento de negocio que más ha crecido en términos relativos ha sido Pymes, con un incremento del 34,8%; seguido de Banca Corporativa, con un incremento del 17,2%, y de Personas Físicas, con un incremento del 13,5%. De esta forma, el peso relativo de la inversión en empresas (Pymes y Corporativa) aumenta en el conjunto de la cartera crediticia 2 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 34,7%. El índice de morosidad de Bankinter ha pasado del 0,25%, en diciembre de 2005, al 0,27% a final del ejercicio 2006. Este ligero repunte se ha producido como consecuencia del elevado crecimiento de la inversión que han presentado los segmentos de Pymes y Consumo durante los dos últimos años. Al mismo tiempo, el Banco mantiene una amplísima cobertura de provisiones por insolvencias, situándose en el 570% (607% en 2005).

Morosidad y provisiones (millones de euros)



Evolución del índice de cobertura de morosidad (%)



Análisis del riesgo crediticio dudoso (miles de euros)

	2005	2006	diferencia	%
Riesgo computable ex-titulización	31.953.852	37.448.141	5.494.290	17,19
Riesgo dudoso	71.998	93.243	21.245	29,51
Provisiones totales	437.346	531.403	94.057	21,51
Provisiones exigibles	437.346	531.403	94.057	21,51
Genéricas	412.393	500.141	87.748	21,28
Específicas	24.953	31.262	6.309	25,28
Índice de morosidad ex-titulización (%)	0,23	0,25	0,02	10,51
Índice de morosidad (%)	0,25	0,27	0,02	8,00
Índice de morosidad de la cartera hipotecaria ex-titulización (%)	0,14	0,12	- 0,01	-9,64
Índice de cobertura de la morosidad (%)	607,45	569,91	-37,53	-6,18
Índice de cobertura de la morosidad sin garantía real (%)	483,20	418,35	- 64,85	-13,42

Distribución de la inversión crediticia (%)

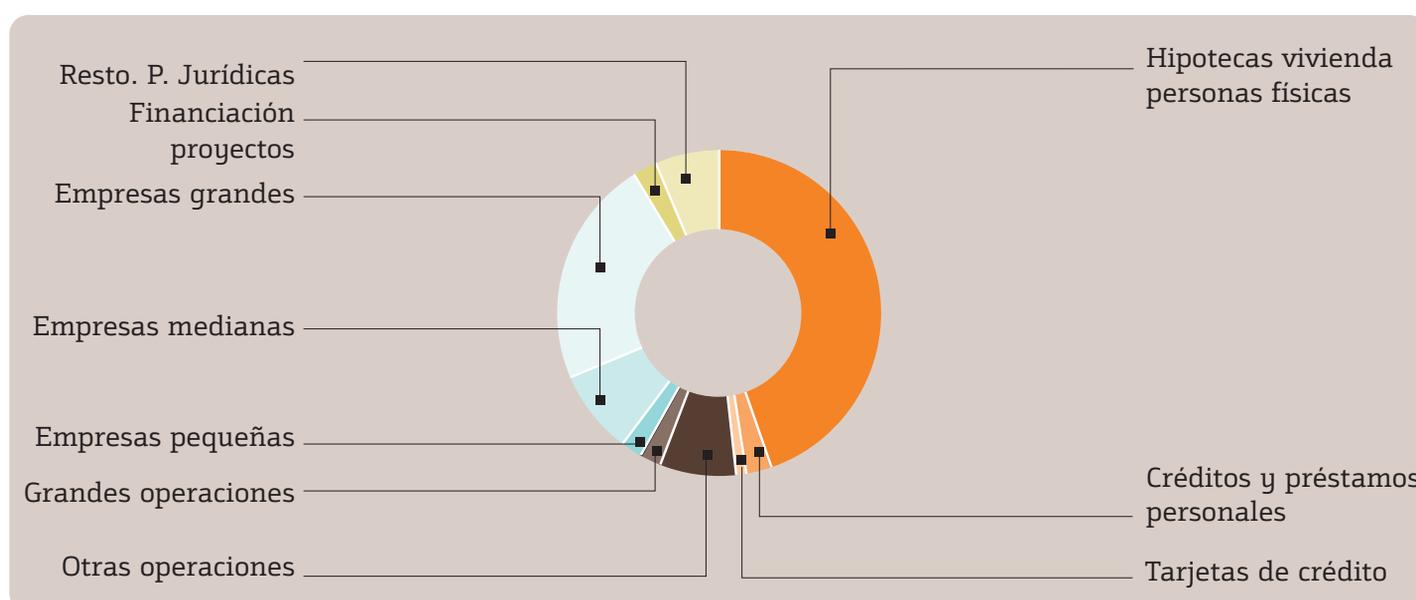
Relativo	≤ 150	150-600	600-3.000	3.000-6.000	> 6.000	Total
≤ 3 meses	1,97	2,05	2,41	0,91	2,42	9,76
3-12 meses	4,27	3,69	3,73	1,04	3,55	16,27
12-36 meses	2,10	0,48	0,53	0,15	0,63	3,90
> 36 meses	32,77	27,50	6,00	1,31	2,48	70,07
Total	41,12	33,72	12,67	3,41	9,07	100,00

Modelos internos de cuantificación de riesgo

Durante el ejercicio 2006, Bankinter ha continuado con el desarrollo de los modelos internos de cuantificación del riesgo crediticio de acuerdo con el marco de Basilea II. El esfuerzo realizado durante ejercicios anteriores en la construcción de la infraestructura de sistemas, procesos y bases de datos necesarios ha permitido su incorporación al proceso de validación de modelos avanzados iniciado por el Banco de España.

En el ámbito de las personas físicas, se han construido los modelos de préstamos y créditos, de descubiertos y de resto de financiaciones de bajo importe. Estos tres modelos, junto con el de hipotecarios sobre vivienda y los cuatro de personas jurídicas, ya existentes, suponen el 90% del total de la exposición de riesgo crediticio con clientes.

Distribución del riesgo crediticio según categorías internas (%)

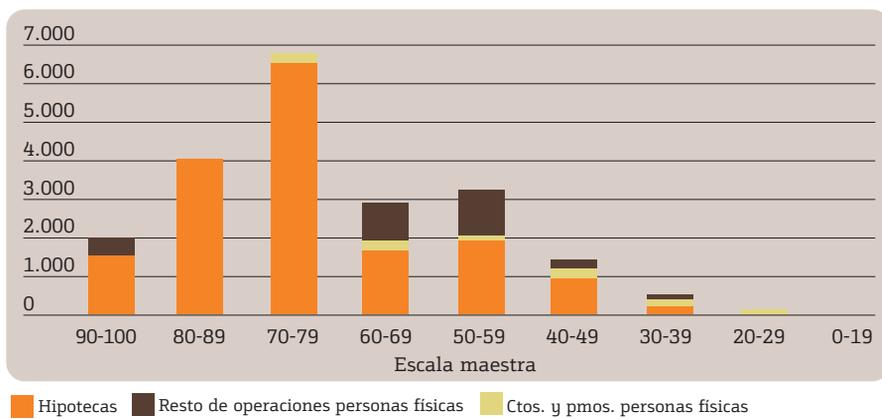


Los modelos de calificación interna, o rating, proporcionan para cada categoría una puntuación o nota indicativa del nivel de riesgo que el Banco asume con cada cliente u operación. Cada una de las notas está asociada a una determinada probabilidad de impago (retraso en el pago de la deuda superior a 90 días), de forma que, a mayor nota o rating, menor probabilidad de impago. Las probabilidades de impago, o 'PDs', que aparecen en los gráficos se han obtenido a través de técnicas estadísticas aplicadas a datos históricos de 16 años.

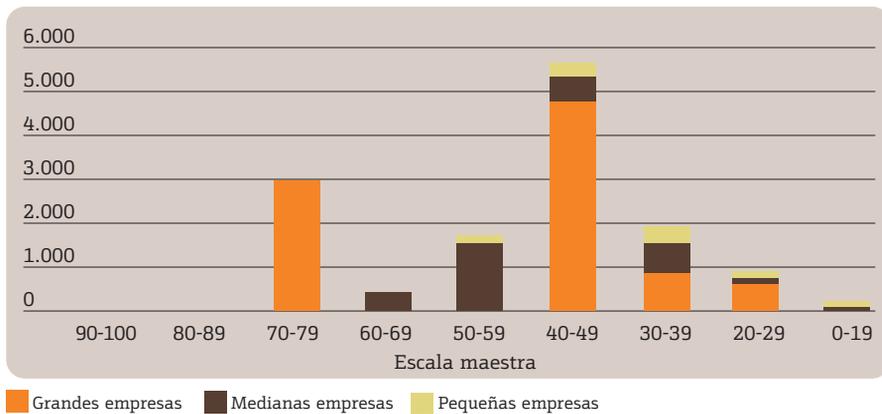
De esta forma, los resultados obtenidos recogen todos los datos del ciclo económico, incluyendo las peores situaciones acaecidas desde 1990 hasta 2005. Consecuentemente, a la hora de realizar los cálculos de pérdida esperada y requerimientos de capital, se aplica un criterio de máxima prudencia.

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

Distribución del riesgo según escala maestra. Personas Físicas (miles de euros)



Distribución del riesgo según escala maestra. Personas Jurídicas (miles de euros)



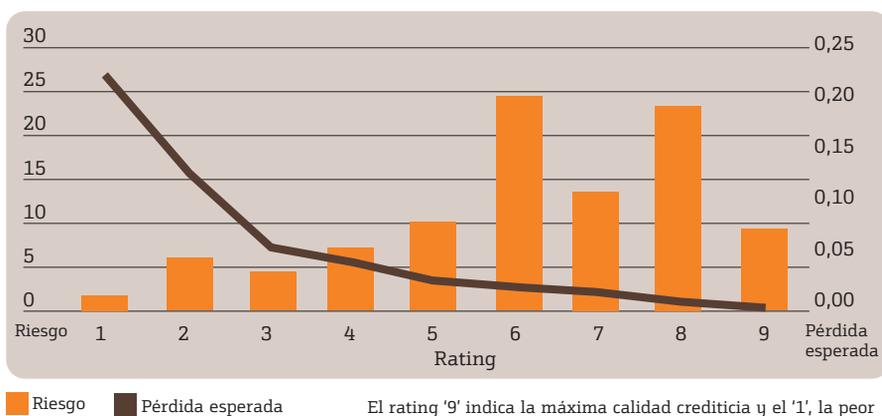
Bankinter dispone de bases de datos históricas de incumplimiento que permiten calcular la severidad (tasa media de recuperación de las posiciones impagadas) y la exposición en el momento del incumplimiento para cada una de las categorías.

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

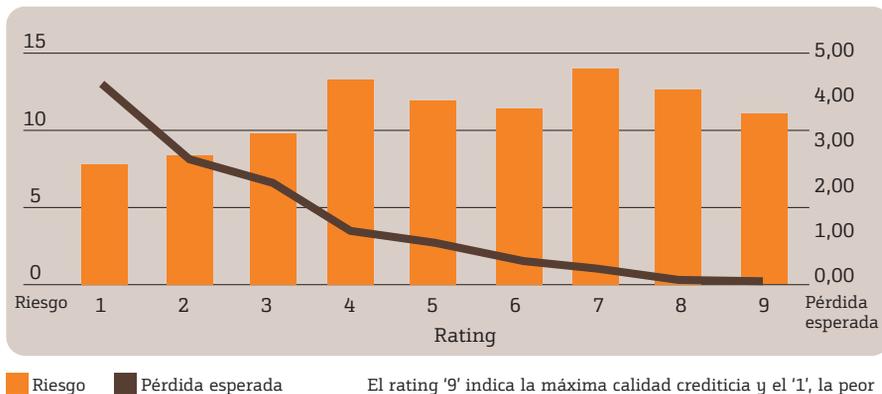
La pérdida esperada es una pieza clave en la estimación de la prima de riesgo que se debería repercutir en el precio de las operaciones como un coste más de la actividad. Al igual que en el caso de las probabilidades de impago, los datos con los que se han calculado la exposición y la severidad se han obtenido a través de técnicas estadísticas aplicadas a datos históricos desde 1990. En este caso, además, se han aplicado los coeficientes de volatilidad que garantizan el criterio de máxima prudencia en la elaboración de datos de pérdida esperada.

Las estimaciones que Bankinter ha realizado de probabilidad de impago, severidad y exposición, y por tanto, de pérdida esperada, ponen de manifiesto la excelente calidad de sus carteras. Por ejemplo, en la cartera hipotecaria, el 80,9% de su exposición tiene una calificación igual o superior a 5, siendo la pérdida esperada del conjunto de esta cartera del 0,04% del riesgo en exposición.

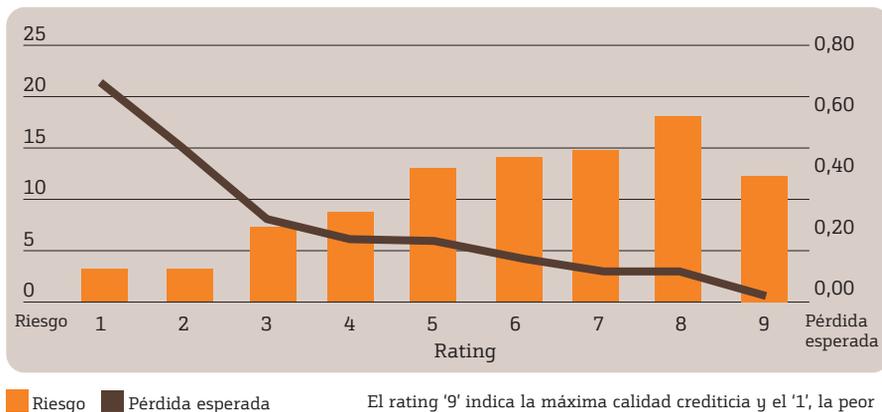
Distribución de las hipotecas vivienda según rating (%)



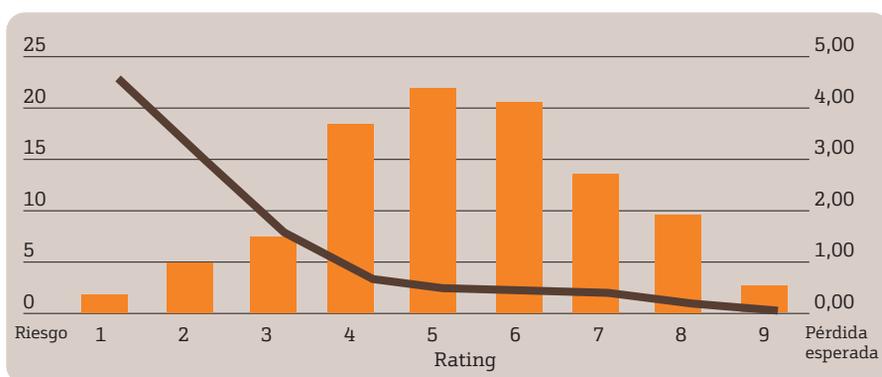
Distribución de la cartera de créditos y préstamos personales de personas físicas según rating (%)



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

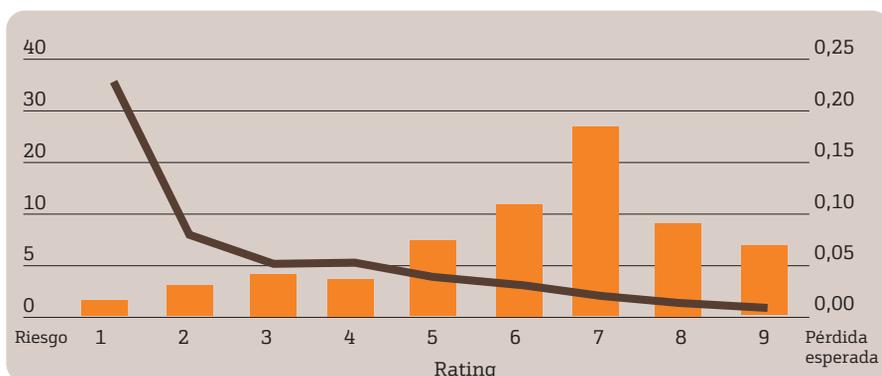


Distribución de la cartera de pequeñas empresas según rating (%)



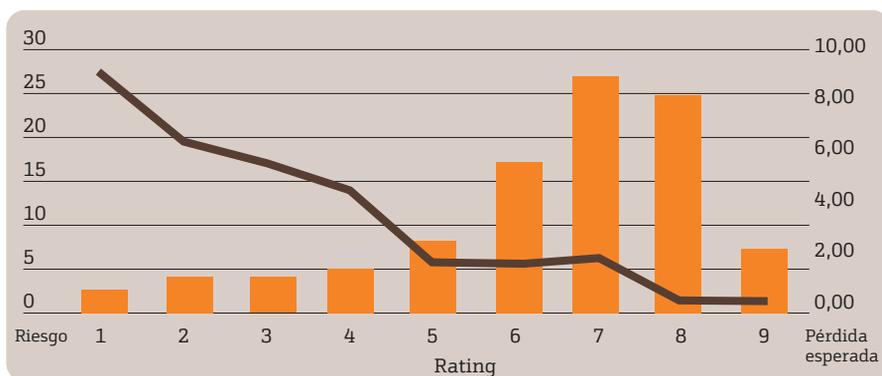
El rating '9' indica la máxima calidad crediticia y el '1', la peor

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



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

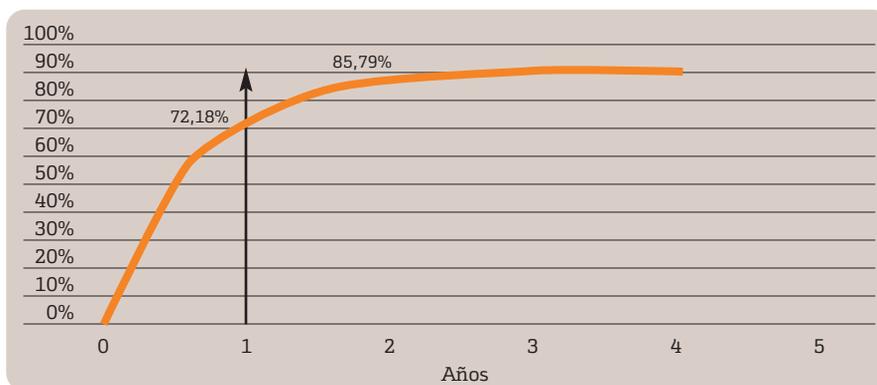
Distribución de la cartera de grandes empresas según rating (%)



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

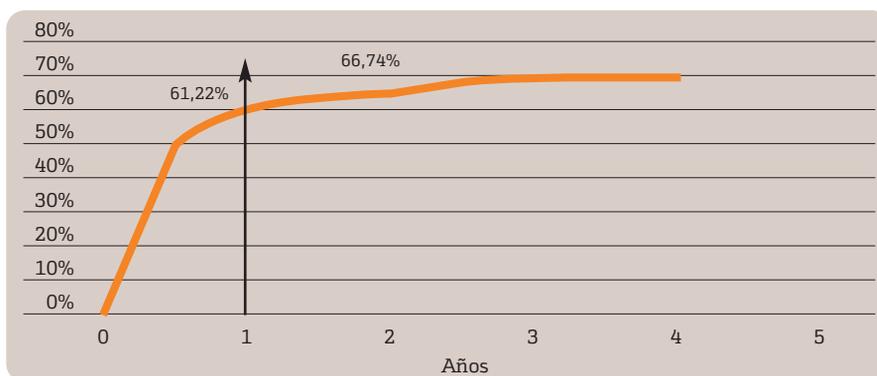
Estas pérdidas esperadas tan reducidas a lo largo del ciclo son consecuencia tanto de la calidad de los sistemas de admisión de operaciones, como de los excelentes sistemas y métodos de recuperación de las operaciones que entran en morosidad. Tal y como se muestra en los siguientes gráficos, el 72,2% de las operaciones de personas físicas se recupera antes de los 365 días de su primer incumplimiento. En ese mismo periodo, el porcentaje recuperado para operaciones de personas jurídicas es del 61,2%.

Personas físicas. Recuperación saldo morosos (%)



Saldo recuperado

Personas jurídicas. Recuperación saldo morosos (%)



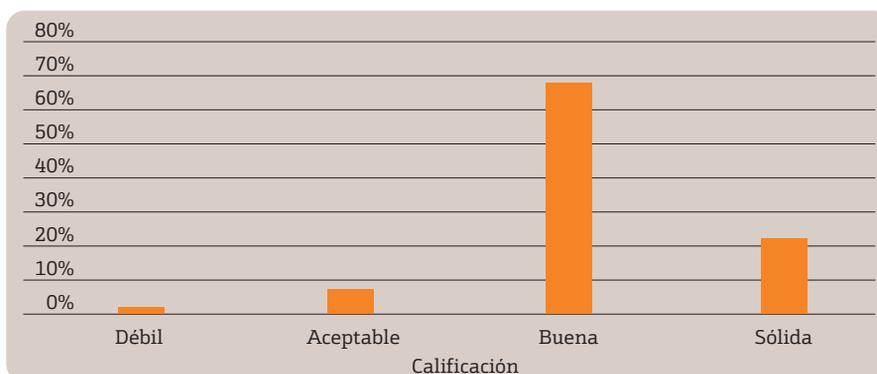
Saldo recuperado

Promotores

Durante 2006, se ha consolidado la utilización de calificación interna de las operaciones de financiación de promoción de viviendas mediante la cumplimentación de un cuestionario de valoraciones por parte de los analistas expertos.

El tratamiento estadístico de estas valoraciones clasifica las operaciones de esta cartera en cuatro categorías, siendo 'débil' la peor clasificación y 'sólida' la más favorable. La distribución de las calificaciones muestra que el 91% de las operaciones tienen como resultado 'buena' y 'sólida'.

Distribución de la cartera de promociones inmobiliarias (%)



Capital económico

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

Las metodologías de capital económico permiten a una institución disponer de medidas homogéneas de riesgo para una mejor toma de decisiones relativas a estrategia de negocio, gestión de concentraciones y diversificación de riesgos (movilización y cobertura de operaciones y de carteras), planificación de capital y gestión de precios y rentabilidades ajustadas al riesgo. Por otra parte, son el punto de apoyo de una gestión que, de acuerdo con lo establecido en el pilar II del marco de Basilea II, tenga en cuenta la dimensión de la totalidad de los riesgos significativos, su evolución y la evaluación de las necesidades de capital actuales y previsibles en función de la naturaleza y planes de negocio de la Entidad, permitiendo asimismo la realización de pruebas de tensión (Stress Testing) en escenarios potenciales adversos.

En el ejercicio 2006, Bankinter ha realizado la definición y prototipo de su modelo de cálculo de capital económico para cuantificar de acuerdo con esta metodología los riesgos de crédito, mercado, tipo de interés, operacional y de negocio. De acuerdo con lo establecido en el Plan Director de implantación de Basilea II en Bankinter, en el ejercicio 2007 se avanzará en la aplicación de estas medidas a la gestión de carteras, pruebas de tensión, evaluación de suficiencia de capital, planificación de negocio, políticas de precios y rentabilidad de la institución.

Rentabilidad ajustada al riesgo

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

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

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

Personas físicas

En el año 2006 se ha mantenido y reforzado la política en materia de préstamos hipotecarios vivienda, dirigiéndonos y focalizándonos en aquellos clientes de mejor perfil socioeconómico. El Banco dispone de un modelo estadístico interno que permite determinar la rentabilidad esperada del cliente por la venta cruzada de otros productos. La cuota de riesgos hipotecarios de personas físicas sobre el importe total de riesgo crediticio del Banco descendió más de dos puntos porcentuales durante el ejercicio, hasta alcanzar el 56,3%, desde el 58,9% al cierre del ejercicio 2005. Durante el año 2006 el sector inmobiliario ha mostrado los primeros signos de desaceleración, y el endeudamiento de las familias ha seguido incrementándose como consecuencia del alza del precio de la vivienda y del aumento en el tipo de interés.

De igual forma, se ha mantenido una política de prudencia en cuanto a la cobertura sobre el valor de tasación de la vivienda, la calificación o nota según el modelo interno de hipotecas y el esfuerzo económico que el prestatario debe realizar para afrontar el pago de las cuotas. Como consecuencia de esta política, la cobertura de la nueva producción de préstamos hipotecarios se ha mantenido, siendo el ratio medio de importe del préstamo sobre valor de tasación del inmueble el 63,8% (2006). El número de préstamos hipotecarios cuyo ratio, importe del préstamo sobre valor de tasación, es superior al 80% ha disminuido significativamente en los tres últimos años, pasando de un 27% en agosto de 2003 a un 7% estable en la actualidad.

El esfuerzo medio de la nueva producción de hipotecas durante el año 2006 ha sido del 35,4%, frente al 31,6% del ejercicio anterior, como consecuencia de la subida de los tipos de interés y la subida del precio de la vivienda. Este incremento en el esfuerzo, medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario, no es preocupante dado el perfil de cliente al que nos dirigimos. La renta neta disponible de los clientes, después del pago de la hipoteca, sigue siendo lo suficientemente elevada como para afrontar el pago ante nuevos repuntes de tipos de interés. Es de destacar que, mientras en el conjunto del sistema, la morosidad hipotecaria ha repuntado, en Bankinter se ha mantenido.

Perfil de la cartera hipotecaria vivienda (%)

	2005	2006
Préstamo medio (euros)	94.965	100.976
Primera residencia	90,6	89,9
Esfuerzo neto familiar	27,4	30,2
Préstamo/Valor tasación	59,6	58,5
Ratio morosidad	0,12	0,12

Procedencia de los préstamos de vivienda (%)

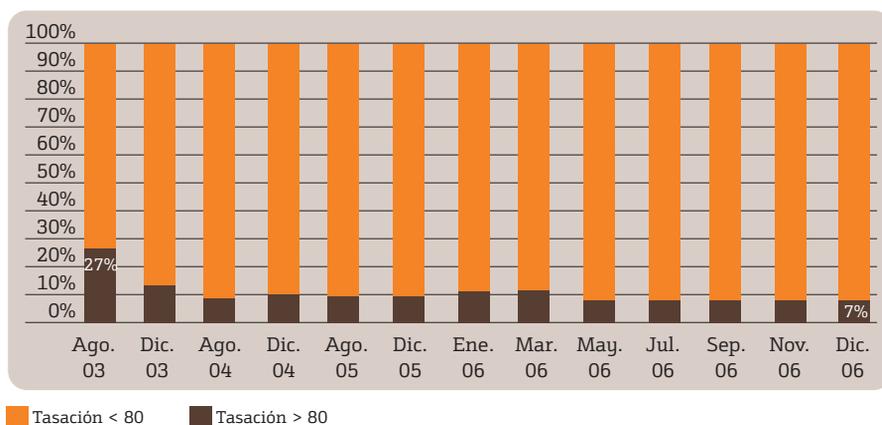
	2005	2006
Subrogación promotor	6,86	6,72
Venta directa	93,14	93,28

La política crediticia en el negocio promotor sigue siendo de prudencia, dirigiéndose el Banco a clientes profesionales con amplia experiencia. La ubicación de la promoción y el perfil del cliente comprador son variables fundamentales en la autorización de las operaciones.

El importe de los préstamos promotores supone un 2,4% del riesgo crediticio total, siendo este porcentaje bastante inferior a la media del sistema, por considerar este negocio de mayor riesgo y volatilidad ante un cambio de ciclo económico.

El 76,6% de las hipotecas vivienda se han tramitado por el Sistema de Autorización Automática para Personas Físicas (SINPAR), que es el soporte informático que permite una mejor implantación de la política de riesgo en productos de retail, como es el hipotecario, y asimismo consigue un nivel de eficiencia excelente, sancionando la operación on line, lo cual mejora la calidad de servicio al cliente. La sanción automática ha subido hasta el 54%, desde el 48% del año anterior. La regla de sanción automática de este sistema incorpora desde el año 2003, como variable determinante para la sanción, la calificación o nota que el modelo interno de hipotecas asigna a cada una de las operaciones. El modelo estadístico, que combina un árbol de sanción con una regresión, determina la probabilidad de incumplimiento de las operaciones. En enero de 2006 se actualizó el modelo interno de política de riesgos de sistemas de sanción (nueva producción)

Evolución del importe sobre valor tasación de la vivienda (%)



Desglose de la cartera hipotecaria vivienda por LTV (Loan to Value)

Total banco	Saldo dispuesto (miles de €)	
LTV 00-10%	221.826,86	1,1%
LTV 10-20%	757.516,82	3,8%
LTV 20-30%	1.388.130,08	7,0%
LTV 30-40%	2.119.577,09	10,7%
LTV 40-50%	2.853.064,07	14,4%
LTV 50-60%	3.447.661,96	17,4%
LTV 60-70%	3.817.957,03	19,3%
LTV 70-80%	3.625.870,80	18,3%
LTV 80-90%	854.310,90	4,3%
LTV 90-100%	739.477,26	3,7%
Total tramos LTV	19.825.392,88	100%

Banca Corporativa

En este segmento se ha mantenido la estrategia de crecimiento aumentando la cifra de riesgo con clientes durante 2006 en un 17,2%, frente al 18,7% de 2005. Cabe destacar que estos incrementos se han conseguido en un segmento maduro donde se tiene una cuota muy significativa.

A pesar del notable crecimiento en el riesgo crediticio, el saldo de morosidad sigue contenido, habiéndose cerrado el ejercicio con un ratio inferior al del año anterior, pasando del 0,22% de 2005 al 0,20% del ejercicio 2006.

Durante el año 2006 se ha tenido una mayor actividad en financiaciones estructuradas, siempre unidas a clientes de larga vinculación con el Banco, habiéndose autorizado y firmado por 261 millones de euros, un 150% más que el año anterior. La diversificación es bastante alta, dado que el importe medio de la participación es de 9 millones de euros por operación, siendo el margen medio de 107 puntos básicos.

El rating, o calificación del cliente, que lleva incorporado a la gestión diaria de riesgos desde 1998, constituye la variable fundamental en el análisis, sanción y seguimiento de las operaciones de Riesgo de Crédito. Se está utilizando para la preclasificación de clientes en determinados productos, lo cual facilita mucho la actividad comercial.

La matriz por plazos e importes, refleja que casi el 75% es financiación a menos de 1 año y que el riesgo a plazo de más de 3 años -que ha pasado del 18% al 21%- está muy diversificada por importe, no teniendo más del 6,7% en riesgos unitarios superiores a 6 millones de euros.

Distribución de la inversión crediticia (%)

Relativo	≤ 150	150-600	600-3.000	3.000-6.000	> 6.000	Total
≤ 3 meses	2,27	5,46	8,57	3,79	10,92	31,01
3-12 meses	3,35	8,23	11,57	4,12	14,82	42,09
12-36 meses	1,37	1,15	1,24	0,29	1,88	5,94
> 36 meses	1,53	3,54	6,74	2,44	6,72	20,96
Total	8,52	18,37	28,13	10,64	34,34	100,00

Riesgo crediticio Pymes

34,8%
más que en 2005

Pymes

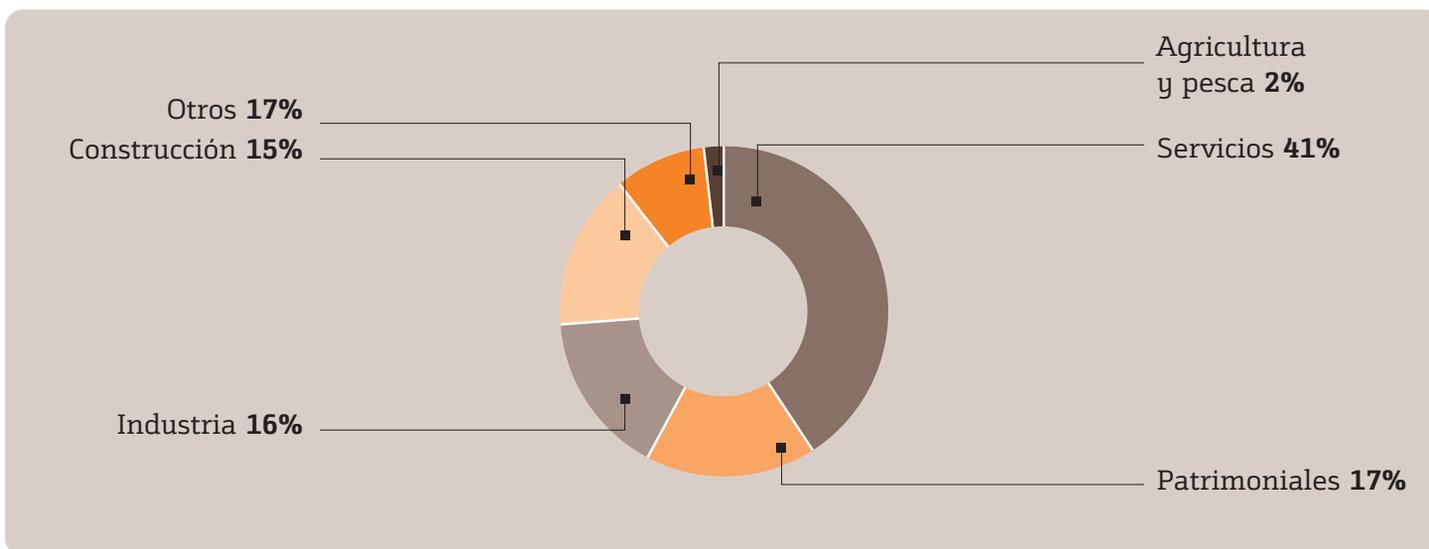
El año 2006 ha sido un año de consolidación en el segmento de Pymes. La expansión del negocio iniciada en los años 2004 y 2005 ha dado sus frutos, alcanzando en 2006 una tasa de crecimiento en la cifra de riesgo crediticio del 34,8%.

Este año se han abierto 19 nuevos centros especializados en Pymes (situándonos en una cifra final de 124 a cierre del ejercicio). También se ha producido un incremento en el número de clientes activos del 20% y, por ende, el volumen de propuestas gestionadas ha sido un 16% superior al del año pasado.

El riesgo crediticio con garantía hipotecaria sigue representado una cuota muy importante del total del riesgo del segmento, al suponer el 45%; y de este porcentaje, el 37% tiene como garantía una vivienda. La parte con garantía pignoraticia asciende al 3%.

Uno de los principios básicos de este segmento es la diversificación por cliente y, en este sentido, hay que destacar que el 74% de los clientes tienen riesgos inferiores a 150.000 euros, que supone el 22% del riesgo. Si se amplía hasta 600.000 euros, el 93% de los clientes tienen el 57% del riesgo.

Diversificación sectorial (%)



Desde el punto de vista de la gestión del riesgo en el segmento de Pymes, las principales líneas de actuación han sido las siguientes:

1. Mantenimiento de la calidad crediticia

En un segmento de negocio tan sensible al riesgo como las Pymes ha sido determinante reforzar las funciones de control y seguimiento, tanto desde el punto de vista de clientes como del de centros.

El objetivo ha sido identificar posibles problemas, tanto en centros concretos como en cuanto a cartera de clientes, y para ello ha sido necesario reforzar nuestros equipos de control en las distintas organizaciones. De cara a 2007, pensamos que será necesario seguir avanzando en esta línea de actuación.

El resultado podemos considerarlo como altamente satisfactorio alcanzando una tasa de morosidad del 0,49%, frente a la del año 2005, que fue del 0,45%.

2. Maximizar el uso de nuestro sistema de sanción automática: SIGRID

SIGRID, sistema a través del cual se tramitan y sancionan las propuestas de este segmento, ha mantenido los niveles de sancionabilidad automática (62% frente al 63% del ejercicio anterior) y de autorización automática (44% frente a un 43%), lo cual nos ha permitido, por un lado, agilizar un proceso donde la rapidez y eficiencia son determinantes; y por otro, no perder la calidad de riesgo de nuestra cartera, con una tasa de morosidad en operaciones con sanción automática del 0,44% frente al 0,49% del total segmento.

3. Uso del rating como variable determinante en la sanción

Tanto en lo relativo a la sanción automática como a la manual, el rating es imprescindible en el desarrollo de nuestra actividad, interviniendo directamente como variable determinante en la sanción automática, así como una herramienta de apoyo en la sanción manual y como ayuda a nuestra red comercial en la captación selectiva.

Asimismo, hemos seguido avanzando en la implantación de cifras orientativas de riesgo máximo para los clientes potenciales dentro de nuestra labor de orientación en materia de riesgos a nuestra red comercial.

4. La formación impartida

La formación ha sido, un año más, decisiva en la transmisión de la política de riesgos en este segmento de negocio. Considerando además el esfuerzo realizado en la ampliación de nuestros equipos comerciales, la formación continuada es una pieza clave en el éxito de este modelo de negocio.

La transmisión de conocimientos hacia los equipos comerciales más recientes y la involucración y sensibilización en las tareas de riesgo han sido claramente en este 2006 una de nuestras principales líneas de actuación, concretándose en más de 9.000 horas docentes de formación impartida.

Morosidad, control y seguimiento de riesgo

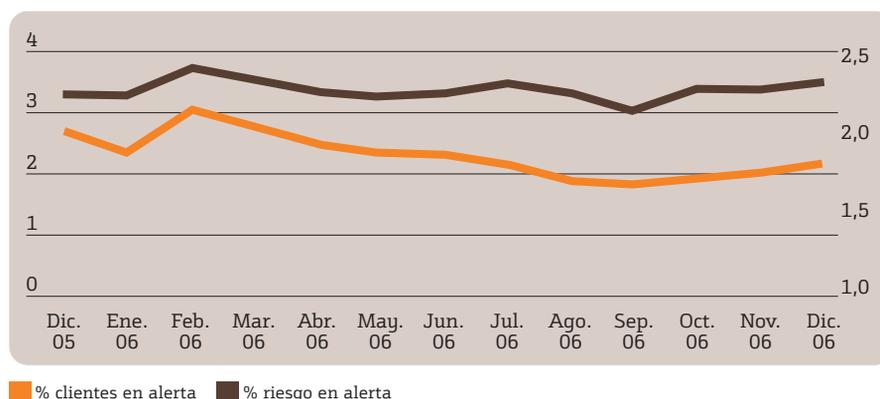
El área de Control y Seguimiento del Riesgo de Crédito toma especial relevancia en un ejercicio de crecimiento en Pymes. Es importante esta función, especialmente en el seguimiento de este segmento, debido a la característica de mayor morosidad en este sector. Esta función se lleva a cabo sobre dos pilares básicos: por un lado, el equipo humano; y por otro lado, las herramientas de anticipación.

La labor del seguimiento del riesgo se inicia en la oficina, por el tutor, y es seguida y apoyada por los responsables de riesgos de las organizaciones territoriales y por la división de Riesgo de Crédito, siendo esta actividad fundamental para mantener unos niveles de morosidad adecuados al crecimiento obtenido.

El uso de las herramientas de anticipación por parte de la Red de Oficinas, así como por parte de los responsables de las organizaciones y Servicios Centrales, permite una mejor focalización en los clientes con mayor probabilidad de impago, haciendo más eficiente todo el proceso de riesgos.

El 'sistema de alerta de clientes', herramienta fundamental de anticipación, está implantado desde el año 2001. Es un modelo estadístico que facilita una puntuación por cliente, permitiendo discriminar con claridad aquellos con mayor probabilidad de incumplimiento y, por tanto, actuar rápidamente para evitar la morosidad. El resultado de este sistema tiene como consecuencia la calificación de los clientes para su seguimiento especial. Durante 2006, tanto los clientes en alerta como su riesgo asociado, se han mantenido en unos niveles de equilibrio que han permitido gestionar adecuadamente nuestra cartera.

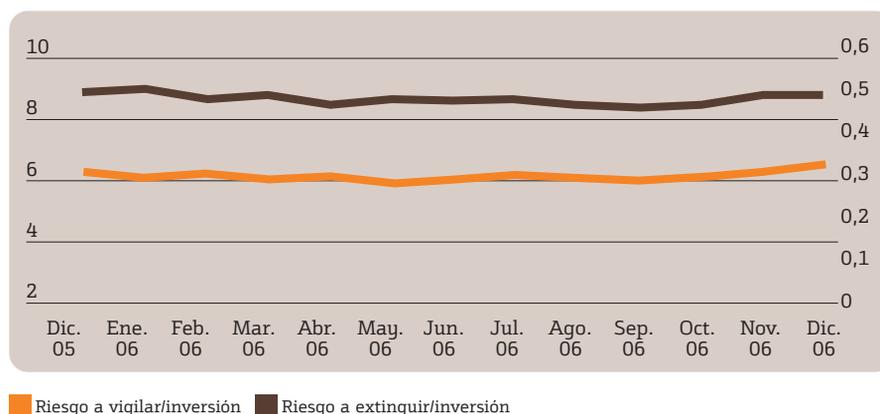
Evolución de clientes en alerta (%)



El 'sistema de calificación del riesgo subestándar de clientes', 'a vigilar' y 'a extinguir', es una herramienta que está implantada en la gestión diaria de los centros, la cual permite detectar posibles problemas de calidad crediticia. Su funcionamiento permite la calificación automática de los clientes por variables objetivas de empeoramiento de su calidad, tanto en función de la información interna de comportamiento como de bases de datos externas. También dicha calificación puede ser manual, como resultado de la gestión del 'sistema de alerta de clientes'. Las dos calificaciones tienen diferentes consecuencias: el 'a vigilar' supone un seguimiento muy estrecho del cliente y la posición, pudiendo llegar a ser calificada como 'a extinguir', que supone la reducción/extinción de la posición con el cliente. La evolución de estas categorías se han mantenido estables durante 2006.

La labor de los equipos comerciales en colaboración con los responsables de riesgos, unido a la utilización de las herramientas citadas anteriormente, ha permitido anticipar al 79% de los clientes que han tenido alguna incidencia.

Evolución del riesgo 'a vigilar' y 'a extinguir' (%)



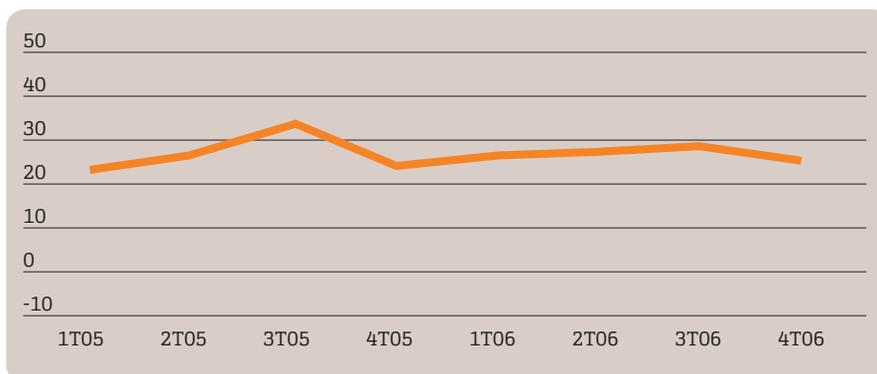
Adicionalmente a los sistemas de anticipación mediante la calificación de clientes, administrados por el área de Control y Recuperaciones, se utilizan otros sistemas cuya finalidad no es otra que asegurar el correcto uso de los sistemas de sanción mecanizados, el rigor en la formalización de operaciones y la correcta actuación de los componentes de las plantillas de los centros. Esta labor es fundamental debido al alto porcentaje de sancionabilidad automática, cobrando especial relieve en un periodo de crecimiento importante en clientes y centros de Pymes.

El Sistema de Fiabilidad de Datos (FIDA) valida los datos utilizados por los sistemas de sanción. Esta actividad se realiza mediante revisiones mensuales de muestras aleatorias de operaciones sancionadas en los centros.

El control en la formalización (Sistema Automático de Control de Formalizaciones) se realiza mensualmente por los responsables de las organizaciones mediante muestreos mecanizados de operaciones contabilizadas para acreditar o reducir el riesgo de formalización.

La formación realizada desde el área de Control y Seguimiento, en coordinación con gestión de personas y el resto de áreas de la división de Riesgo de Crédito, ha permitido impartir cursos a más de 365 personas durante el año 2006, garantizando el conocimiento de la función de control y seguimiento a los integrantes de las plantillas de los nuevos centros, especialmente de Pymes, que se han creado en el año.

Falta de anticipación conjunta (%)



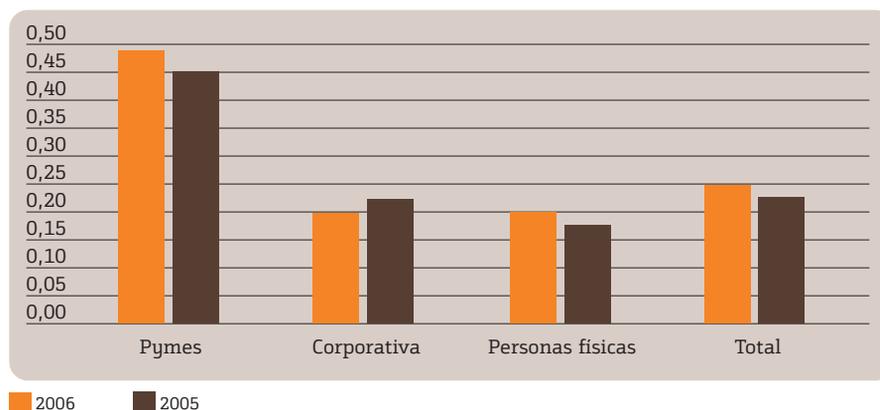
Ante la relevancia de la toma de decisiones en materia de riesgos, desde la división de Riesgo de Crédito se ha llevado a cabo, en 2006, un esfuerzo formativo, tanto a nivel de gestión como de impartición presencial por los propios directores de riesgos, que se ha materializado en una serie de seminarios impartidos a un total de 1.267 empleados, de diversas áreas de negocio, lo que les ha supuesto un total de 8.676 horas de formación en riesgos.

Finalmente, la utilización del Sistema de Anticipación de Centros, basado en un modelo estadístico que obtiene aquellas variables que mejor predicen el deterioro en la calidad del riesgo de un centro, ha permitido durante el pasado año la revisión de más de 150 centros, permitiéndonos mejorar las debilidades encontradas.

En el ejercicio 2006 se ha producido, en términos absolutos, un incremento de los saldos morosos como consecuencia del fuerte crecimiento del Banco en el segmento de Pymes y en el negocio de Consumo.

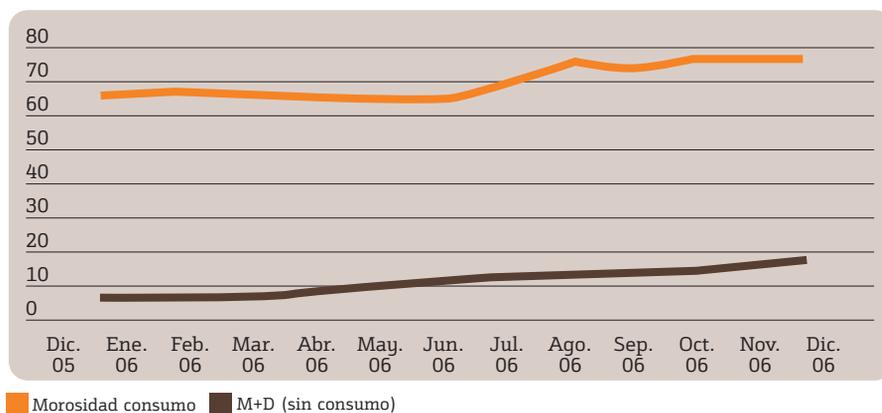
Propio de este último negocio, la comercialización de tarjetas de crédito supone una mayor asunción de riesgo, pero el propio negocio genera primas de riesgo que cubren ampliamente el coste de la morosidad que genera. El riesgo crediticio en este negocio es inferior al 1% del riesgo total.

Índice de morosidad por segmentos (%)



La segunda fuente de crecimiento de los saldos morosos viene explicada por la mayor presencia en el negocio de Pymes, manteniendo un ratio del 0,49%, que aun incrementándose 4 puntos básicos respecto a 2005 sigue comparando muy positivamente con el sector. Dentro de la actividad de seguimiento de la morosidad, es importante destacar la función de pronóstico de cobro de cada una de las posiciones por parte de los responsables de riesgos. Se tiene calificada un 93% de la cartera morosa, y el 81% se considera cobrable. Además, hay que tener en cuenta que el 66% de dichas posiciones se cobran en un plazo inferior a un año.

Desglose morosidad (millones de euros)



Evolución de saldos morosos (miles de euros)

	2005		2006	
	Saldo moroso	Ratio mora	Saldo moroso	Ratio mora
Personas Jurídicas	32.811	0,31	43.785	0,34
Personas Físicas	21.535	0,18	49.458	0,20

Evolución de riesgo crediticio dudoso (miles de euros)

	2005	2006	Diferencia	%
Saldo inicial (1 de enero)	79.823	71.998	-7.825	-9,8
Amortizaciones	11.430	13.717	2.287	20,0
Saldo final (31 de diciembre)	71.998	93.243	21.245	29,5
Activos adjudicados	6.380	5.175	-1.205	-18,9

Riesgo Operacional

2006 ha sido un año relevante para el Riesgo Operacional en Bankinter. Culminó con la aprobación por parte del Consejo de Administración del acuerdo marco de Gestión del Riesgo Operacional del Grupo Bankinter, quedando así formalizado el esquema global de gestión, medición y control.

En dicho acuerdo se establece como objetivo prioritario la identificación y mitigación de los principales riesgos de la Entidad, con el fin de reducir las posibles pérdidas asociadas a los mismos. En este sentido, durante 2006 se ha elaborado el primer mapa global de Riesgo Operacional de Bankinter. Para ello, se ha partido de la cumplimentación de cuestionarios de autoevaluación por las áreas de negocio y departamentos de soporte, tras un acercamiento de la división de Riesgo Operacional a cada una de ellos para trasladarles los principales conceptos y las respectivas responsabilidades que en esta materia han de asumir.

En paralelo, se ha creado un panel con los primeros indicadores sobre situación o evolución de diversos aspectos relacionados con la estructura, procedimientos, actividad y dotaciones humanas del Banco. Al ser anticipadores, proporcionan información sobre la evolución de los niveles de riesgo existentes y alertan sobre la aparición de tendencias no deseadas.

Otro hito importante ha sido la constitución y primera convocatoria del comité de Riesgo Operacional, compuesto por los responsables de las áreas más involucradas en este campo. Entre otras, este comité tiene como misión identificar y evaluar los riesgos más críticos que soporta Bankinter para decidir medidas correctoras sobre los mismos, así como velar para que se lleve a cabo el protocolo adecuado de identificación y evaluación de riesgos asociados, previo al lanzamiento de nuevos productos y servicios.

Éstos, y el resto de los objetivos alcanzados por Bankinter en Riesgo Operacional, permiten dar por cumplidos los principales requerimientos exigidos para incorporar en el Banco el modelo estándar a la entrada en vigor del nuevo acuerdo de capital de Basilea.



07 Resultados

La diferencia de saber pensar:
19,2% más que en el 2005.

El Grupo Bankinter mantiene en sus resultados anuales la evolución positiva que ha venido ofreciendo, trimestre a trimestre, durante todo el ejercicio 2006, con un beneficio antes de impuestos de 316,3 millones de euros, que representa un 19,2% más que en 2005.

En esta sección

- > Resultados
- > Aportación de Bankinter al PIB

El Grupo ha cerrado el ejercicio con un beneficio antes de impuestos de 316,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 19,2% con respecto al año 2005.

Resultados

El año 2006 ha vuelto a ser muy positivo para el Grupo Bankinter, con importantes incrementos en todas las líneas de ingresos, que tienen su origen en una sólida base de negocio comercial, recurrente y bien diversificado.

Activos totales

46.075

millones de euros

13%

más que en 2005

El esfuerzo comercial desarrollado durante el ejercicio se ha visto reflejado en el crecimiento de los activos totales, que han alcanzado una cifra de 46.075 millones de euros, lo que supone un 13% más que en 2005. La inversión crediticia asciende a final de 2006 a 31.653 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 21,1% en el año. Dentro del fuerte crecimiento de la inversión crediticia, cabe destacar el importante aumento en el negocio de Pymes, con un alza del 36,3%; mientras que el negocio hipotecario continúa creciendo a tasas del 14,9%.

Por lo que se refiere a los recursos de clientes dentro de balance, éstos ascienden a una cifra de 32.683,5 millones de euros, lo que supone un incremento del 19% respecto a la misma cifra del año anterior. En cuanto a los recursos fuera de balance (fondos de inversión y de pensiones) el crecimiento ha sido del 4,3%.

La cuenta de resultados presenta importantes aumentos en sus principales magnitudes. Así, el margen de intermediación crece un 10,1%; y el margen ordinario, un 15,1%, gracias a la importante contribución de las comisiones y de los resultados por operaciones financieras con clientes. Cabe destacar también la contribución de Línea Directa Aseguradora, compañía de seguros de automóvil y motos en la que Bankinter participa en un 50% junto con Direct Line Group Limited. Esta compañía ha aportado a los resultados de Grupo una cifra de 29,4 millones de euros, bajo el epígrafe de 'Resultados de entidades valoradas por el método de la participación', con un crecimiento en el año del 23,3%.

Por lo que se refiere a los costes, éstos se han incrementado un 13,2% respecto al año precedente, con una cifra total de 408 millones de euros, permitiendo un crecimiento del margen de explotación del 17,1%. El aumento en costes viene derivado de la estrategia de expansión, sobre todo en el negocio de Pymes, pero también de otros negocios, que se siguen compensando con importantes crecimientos en los ingresos.

El epígrafe de 'Pérdidas por deterioro de activos' ha alcanzado la cifra de 96,9 millones de euros en el ejercicio, lo que supone un incremento con respecto al año anterior del 20,9%. Paralelamente, la morosidad continúa en niveles por debajo del sector, con una tasa del 0,3% (Activos Dudosos/Riesgos Computables) y un índice de cobertura del 570% (Cobertura Insolvencias/Activos Dudosos).

La Ley 35/2006, que modifica parcialmente la ley del Impuesto de Sociedades, establece entre otras medidas la reducción del tipo impositivo general del Impuesto sobre Sociedades al 32,5% para los periodos iniciados en el ejercicio 2007, y al 30% para los periodos impositivos que se inicien a partir del 1 de enero de 2008. La reducción del tipo del Impuesto de Sociedades es una excelente noticia, ya que permitirá al Grupo generar mayor valor a sus accionistas a largo plazo. Sin embargo, supone un impacto negativo puntual en el gasto por impuesto del ejercicio 2006, debido a la revisión del valor de los impuestos diferidos que tiene el Grupo reconocidos en su balance.

La revisión del valor de los impuestos diferidos ha supuesto un incremento en el gasto por impuesto de 14 millones de euros, por lo que éste ha presentado un incremento del 38,7%, limitando el incremento del beneficio neto atribuido al Grupo a 208 millones de euros, lo que supone un 11,1% de crecimiento con respecto al ejercicio 2005.



Cuenta de resultados comparativa (miles de euros)

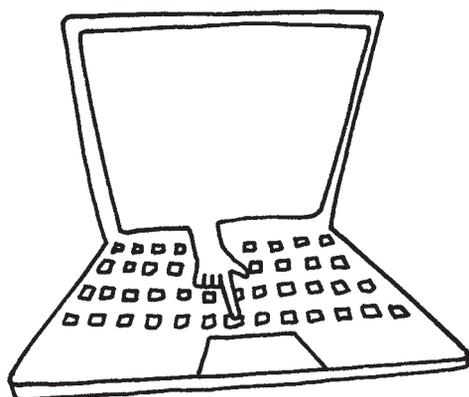
	2005	2006	Diferencia	
	Importe	Importe	Importe	%
Intereses y rendimientos asimilados	1.076.615	1.455.871	379.256	35,23
Intereses y cargas asimiladas	-655.656	-998.591	-342.935	52,30
De los que remuneración de capital con naturaleza de pasivo financiero	-7.255	-11.139	-3.884	53,54
Rendimientos de instrumentos de capital	9.308	16.354	7.046	75,70
Total margen de intermediación	430.267	473.634	43.367	10,08
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	24.645	29.623	4.978	20,20
Comisiones netas	189.699	217.119	27.420	14,45
Actividad de seguros	-75	1.694	1.769	2.358,67
Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio	67.318	97.532	30.214	44,88
Margen ordinario	711.854	819.602	107.748	15,14
Gastos de personal	-192.398	-227.336	-34.938	18,16
Otros gastos generales de administración	-160.703	-174.940	-14.237	8,86
Amortización de activos materiales e inmateriales	-21.031	-24.151	-3.120	14,84
Otros resultados de explotación	13.861	18.471	4.610	33,26
Margen de explotación	351.583	411.646	60.063	17,08
Pérdidas por deterioro de activos	-80.143	-96.898	-16.755	20,91
Dotaciones a provisiones	-7.035	-5.892	1.143	-16,25
Otros resultados	1.040	7.480	6.440	619,23
Resultado antes de impuestos	265.445	316.336	50.891	19,17
Impuesto sobre beneficios	-77.743	-107.846	-30.103	38,72
Resultado atribuido al Grupo	187.702	208.490	20.788	11,08
Beneficio antes de impuestos + provisiones	341.369	404.049	62.680	18,36
Beneficio neto + provisiones	237.052	265.503	28.451	12,00
ATM	36.815.654	43.264.333	6.448.679	17,52

Cuenta de resultados trimestral (miles de euros)

	2006				2005
	Diciembre	Septiembre	Junio	Marzo	Diciembre
Intereses y rendimientos asimilados	442.608	379.012	327.692	306.559	290.337
Intereses y cargas asimiladas	-314.756	-264.055	-218.390	-201.390	-184.187
De los que remuneración de capital con naturaleza de pasivo financiero	-4.247	-2.467	-2.380	-2.045	-1.846
Rendimientos de instrumentos de capital	1.851	5.095	4.860	4.548	2.052
Total margen de intermediación	129.703	120.052	114.162	109.717	108.202
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	6.241	11.232	6.067	6.083	6.908
Comisiones netas	59.794	53.336	52.014	51.975	49.636
Actividad de seguros	1.869	-164	661	-672	-931
Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio	19.672	22.922	25.407	29.531	34.104
Margen ordinario	217.279	207.378	198.311	196.634	197.919
Gastos de personal	-62.523	-56.445	-56.070	-52.298	-51.751
Otros gastos generales de administración	-51.494	-41.684	-40.746	-41.016	-52.296
Amortización de activos materiales e inmateriales	-6.639	-6.373	-5.914	-5.225	-5.691
Otros resultados de explotación	5.525	4.096	5.133	3.717	3.908
Margen de explotación	102.148	106.972	100.714	101.812	92.089
Pérdidas por deterioro de activos	-31.244	-22.728	-27.299	-15.627	-29.637
Dotaciones a provisiones	-7.173	-5.271	549	6.003	318
Otros resultados	2.118	5.727	-546	181	798
Resultado antes de impuestos	65.849	84.700	73.418	92.369	63.568
Impuesto sobre beneficios	-34.406	-25.296	-22.217	-25.928	-17.325
Resultado atribuido al Grupo	31.443	59.404	51.201	66.441	46.243

Rentabilidad de gestión (% sobre activos totales medios)

	2005	2006
Activos totales y medios	100,00	100,00
Intereses y rendimientos asimilados	2,92	3,37
Intereses y cargas asimiladas	-1,78	-2,31
De los que remun. de capital con naturaleza de pasivo financiero	-0,02	-0,03
Rendimientos de instrumentos de capital	0,03	0,04
Margen de Intermediación	1,17	1,09
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	0,07	0,07
Comisiones netas	0,52	0,50
Actividad de seguros	0,00	0,00
Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio	0,18	0,23
Margen Ordinario	1,93	1,89
Gastos de personal	-0,52	-0,53
Otros gastos generales de administración	-0,44	-0,40
Amortización de activos materiales e inmateriales	-0,06	-0,06
Otros resultados de explotación	0,04	0,04
Margen de Explotación	0,95	0,95
Pérdidas por deterioro de activos	-0,22	-0,22
Dotaciones a provisiones	-0,02	-0,01
Otros resultados	0,00	0,02
Resultado antes de Impuestos	0,72	0,73
Impuesto sobre beneficios	-0,21	-0,25
Resultado atribuido al Grupo	0,51	0,48



Segmentos de clientes

256
millones de euros
28,8%
más que en 2005

Evolución de la rentabilidad por área de negocio

Todas las áreas de negocio presentan una evolución positiva en el año 2006, a pesar del importante esfuerzo inversor realizado. Así, la cifra de rentabilidad obtenida con la actividad de todos los segmentos de clientes alcanzó los 256 millones de euros en el año, que supone un 28,8% más que el año pasado.

La apuesta estratégica que tiene el Banco en el negocio de Pymes ha llevado a que sea éste el segmento que mayor crecimiento haya experimentado en el año, con un crecimiento del 49,5% sobre el año anterior; si bien el resto de negocios también han crecido de forma considerable: Finanzas Personales, un 28,4% más; Banca Privada, un 29,6%; Banca Corporativa, un 26,9%; Banca de Particulares, un 21,7% y Extranjeros, un 29,8%.

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

	2005	2006	Importe	%
Segmentos de clientes	198.728	255.965	57.237	28,80
Finanzas Personales	19.761	25.373	5.612	28,40
Banca Privada	36.903	47.835	10.932	29,62
Banca Corporativa	44.810	56.891	12.081	26,96
Banca de Particulares	66.559	81.012	14.453	21,71
Pymes	25.466	38.069	12.603	49,49
Extranjeros	5.229	6.785	1.556	29,76
Mercado de Capitales	21.448	33.014	11.566	53,93
Otros negocios	20.004	32.583	12.579	62,88
Provisión por insolvencias genérica	-53.687	-61.817	-8.130	15,14
Centro Corporativo	1.209	-51.255	-52.464	-4.340,80
BDI atribuido al Grupo	187.702	208.490	20.788	11,08

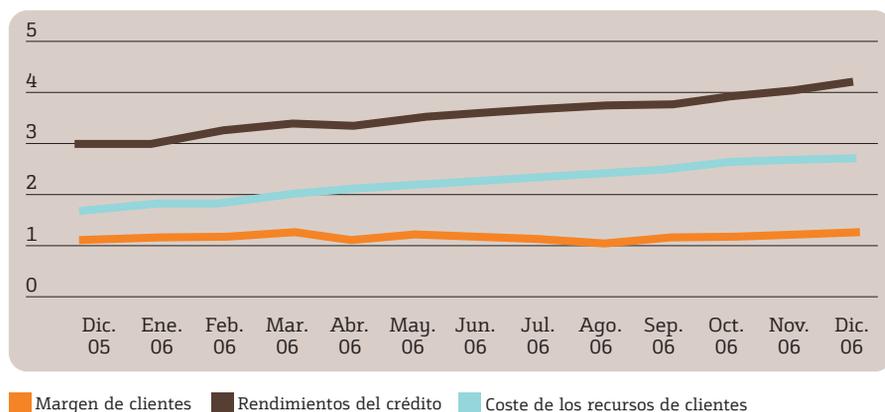
Rendimientos y costes

El cuadro de rendimientos y costes muestra el desglose del margen de intermediación, teniendo en cuenta las ponderaciones y los tipos de los activos y pasivos del balance. En este ejercicio se empieza a apreciar un cambio de tendencia en el margen de clientes, cuya evolución respecto a diciembre de 2005 ya es positiva (1,45% vs 1,39%).

Rendimientos y costes (miles de euros)

	2005				2006			
	Saldos medios	Ponderación (%)	Rendimientos y costes	Tipos medios %	Saldos medios	Ponderación (%)	Rendimientos y costes	Tipos medios %
Depósitos en bancos centrales	342.644	0,93	4.975	1,45	383.995	0,89	7.801	2,03
Depósitos en entidades de crédito	3.153.425	8,57	57.626	1,83	4.561.843	10,54	127.756	2,80
Crédito a la clientela (a)	22.877.739	62,14	743.078	3,25	28.735.672	66,42	1.077.621	3,75
Valores representativos de deuda	8.222.258	22,33	252.386	3,07	6.869.571	15,88	240.197	3,50
Operaciones de cobertura			18.550				2.496	
Renta variable	536.766	1,46	9.308	1,73	453.487	1,05	16.354	3,61
Activos medios remunerados	35.132.834	95,43	1.085.923	3,09	41.004.569	94,78	1.472.225	3,59
Otros activos	1.682.820	4,57			2.259.764	5,22		
Activos totales medios	36.815.654	100,00	1.085.923	2,95	43.264.333	100,00	1.472.225	3,40
Depósitos de bancos centrales	692.814	1,88	14.560	2,10	141.621	0,33	3.896	2,75
Depósitos de entidades de crédito	8.638.174	23,46	196.893	2,28	8.579.860	19,83	256.115	2,99
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	161.165	0,44	1.759	1,09	126.339	0,29	3.191	2,53
Recursos de clientes (c)	22.789.618	61,90	386.853	1,70	29.613.974	68,45	711.178	2,40
Depósitos de la clientela	14.773.816	40,13	205.657	1,39	16.703.127	38,61	317.346	1,90
Débitos representados por valores negociables	8.015.802	21,77	181.196	2,26	12.910.847	29,84	393.832	3,05
Pasivos subordinados	393.996	1,07	16.273	4,13	490.150	1,13	21.349	4,36
Operaciones de cobertura			32.063				(8.277)	
Remun. de capital con naturaleza de pasivo financiero	347.523	0,94	7.255	2,09	347.211	0,80	11.139	3,21
Recursos medios con coste (d)	33.023.291	89,70	655.656	1,99	39.299.156	90,83	998.591	2,54
Otros pasivos	3.792.363	10,30			3.965.177	9,17		
Recursos totales medios	36.815.654	100,00	655.656	1,78	43.264.333	100,00	998.591	2,31
Margen de clientes (a-c)			356.225	1,55			366.443	1,35
Margen de intermediación (b-d)			430.267	1,11			473.634	1,05

Evolución del margen de clientes (%)



Análisis de los costes de transformación

Los costes de transformación alcanzaron la cifra de 407,8 millones de euros, lo que supone un incremento del 13,2% respecto al año anterior. Esto es fruto de la estrategia de crecimiento que está llevando a cabo el Banco y que supone una expansión de la Red, principalmente de la dedicada a Pymes, y una mayor inversión en una serie de negocios que contribuirán al futuro crecimiento del Banco.

Los gastos de personal han supuesto 227 millones de euros, un 18,2% más respecto a 2005. La plantilla del Banco ha crecido en 269 personas, terminando el año con un total de 3.981 empleados, un 7,3% por encima de los que había el año anterior.

En lo que se refiere a los gastos generales, también suben un 8,8%, finalizando el ejercicio con una cifra de 175 millones de euros.

La parte devengada del valor de las opciones implícitas en las emisiones vivas de Obligaciones Convertibles para empleados se registra como gasto de personal, con contrapartida en una cuenta de periodificación de pasivo hasta el vencimiento o cancelación anticipada de dichas obligaciones. La cifra contabilizada como gasto de personal en 2006 por el concepto indicado para las emisiones vivas ha sido de 2,7 millones de euros.

El coeficiente de eficiencia se ha situado en un 49,1%, lo que, a pesar del esfuerzo inversor, supone una mejora del 1,1% sobre el año anterior.

Coeficiente de eficiencia

49,1%

1,1% de mejora
sobre 2005



Costes de transformación (% sobre total)

	2005	2006	Variación 06/05	
			Absoluta	%
Gastos de personal	53,40	55,74	2,34	0,04
Sueldos y salarios	39,10	39,42	0,32	0,01
Cuotas Seguridad Social	8,69	8,83	0,14	0,02
Otros gastos	5,61	7,50	1,89	0,34
Otros productos de explotación	-5,21	-5,88	-0,67	0,13
Otros gastos generales de administración	44,61	42,87	-1,74	-0,04
Inmuebles, inst. y material	9,55	9,64	0,09	0,01
Informática	15,26	14,02	-1,24	-0,08
Otros gastos	19,79	19,20	-0,59	-0,03
Amortizaciones y saneamientos	5,84	5,92	0,08	0,01
Otras cargas de explotación	1,36	1,36	0	0,00
Total	100,00	100,00	0	0,00

Costes de transformación (miles de euros)

	2005	2006	Variación 06/05	
			Absoluta	%
Gastos de personal	192.398	227.333	34.935	18,16
Sueldos y salarios	140.872	160.756	19.884	14,11
Cuotas Seguridad Social	31.301	35.992	4.691	14,99
Otros gastos	20.225	30.585	10.360	51,22
Otros productos de explotación	-18.763	-24.001	-5.238	27,92
Otros gastos generales de administración	160.703	174.825	14.122	8,79
Inmuebles, inst. y material	34.424	39.329	4.905	14,25
Informática	54.981	57.171	2.190	3,98
Otros gastos	71.298	78.325	7.027,08	9,86
Amortizaciones y saneamientos	21.031	24.151	3120	14,84
Otras cargas de explotación	4.902	5.532	630	12,85
Total	360.271	407.840	47.569	13,20

Aportación al PIB

662
millones de euros
19,3%
más que en 2005

Aportación de Bankinter al PIB

La aportación de Bankinter, S.A. al PIB en 2006 ha sido de 662 millones de euros, lo que supone un incremento del 19,3% respecto al año precedente. Esta aportación se distribuye de la siguiente manera:

Excedente retenido en la empresa (amortizaciones, reservas y provisiones): 218 millones de euros.

Retribución al capital (dividendos): 102 millones de euros, un 10% más que en 2005.

Aportación directa al Estado (impuesto de sociedades): 107 millones de euros.

Remuneración al trabajo: 230 millones de euros, un 23,5% más que en 2005.

Valor añadido al PIB (miles de euros)

	2005	2006	06/05 (%)
Remuneración al trabajo	186.539	230.276	23,45
Impuestos directos	80.922	111.269	37,50
Impuesto de Sociedades	77.743	107.846	38,72
Otros impuestos	3.179	3.423	7,68
Dividendo	92.728	102.056	10,06
Excedente	195.023	218.665	12,12
Amortizaciones	21.031	24.151	14,84
Dotación a reservas	94.974	106.434	12,07
Otras provisiones	79.019	88.080	11,47
Total	555.212	662.266	19,28

08 Recursos propios y la acción Bankinter

Pensar añade valor: 29,9% más rentabilidad para nuestros accionistas.

El Grupo Bankinter cuenta con una sólida y eficiente estructura de recursos propios, siendo la creación de valor a largo plazo para los accionistas una de las prioridades. Bankinter ha sido uno de los valores bancarios que ha tenido un mejor comportamiento en el año, obteniendo una rentabilidad anual por encima de los principales índices.

En esta sección

- > Recursos propios
- > La acción Bankinter

11.5724

adel, 1988 24

11.5724



Recursos propios

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

La estructura de recursos propios, según los criterios del Banco Internacional de pagos de Basilea (BIS), ha alcanzado la cifra de 2.521 millones de euros. En el siguiente cuadro se explica la estructura de recursos propios, según BIS.

Recursos propios (miles de euros)

	2005	2006	Variación 06/05	
			Absoluta	%
Fondos propios de base				
Capital y reservas	1.395.041	1.534.882	139.841	10,02
Intereses minoritarios	343.165	343.165	0	0,00
Reserva de revalorización	-130.143	-104.147	25.996	-19,97
Acciones en cartera	-33.763	-1.048	32.715	-96,90
Activos inmateriales	-43.600	-48.829	-5.229	11,99
Tier 1	1.530.700	1.724.023	193.323	12,63
Fondos complementarios				
Reserva de revalorización	130.143	104.147	-25.996	-19,97
Fondos de provisión genéricos	289.187	498.597	209.410	72,41
Financiaciones subordinadas	261.561	313.952	52.392	20,03
Fondo de insolvencias genérico constituido	-68.361	-119.467	-51.106	74,76
Tier 2	612.530	797.229	184.699	30,15
Total recursos propios	2.143.230	2.521.252	378.022	17,64
Activos ponderados por riesgo	20.924.856	25.116.180	4.191.324	20,03
Tier 1 (%)	7,32	6,86	-0,46	-6,28
Tier 2 (%)	2,93	3,17	0,24	8,19
Ratio de capital (%)	10,25	10,03	-0,22	-2,15
Excedente de recursos	469.241	511.958	42.716	9,10

Los recursos propios del Grupo Bankinter se han reforzado a lo largo de 2006 en 377 millones de euros:

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

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

El elevado crecimiento de los activos ponderados por riesgo en el Grupo Bankinter en el último año ha llevado a la Entidad a incrementar el beneficio retenido y a mantener el programa de titulaciones hipotecarias como la mejor vía de obtener recursos para financiar el crecimiento del balance.

Así, durante el año 2006 se han realizado tres titulaciones hipotecarias:

Nominales (millones de euros)

Titulaciones hipotecarias	Importe
Bankinter 12 FTH	1.200
Pymes 2 FTA	800
Bankinter 13 FTA	1.570

Ratings

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

Ratings

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

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

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

El beneficio por acción ha supuesto 2,7 euros, lo que significa un aumento del 9,4% en el año.

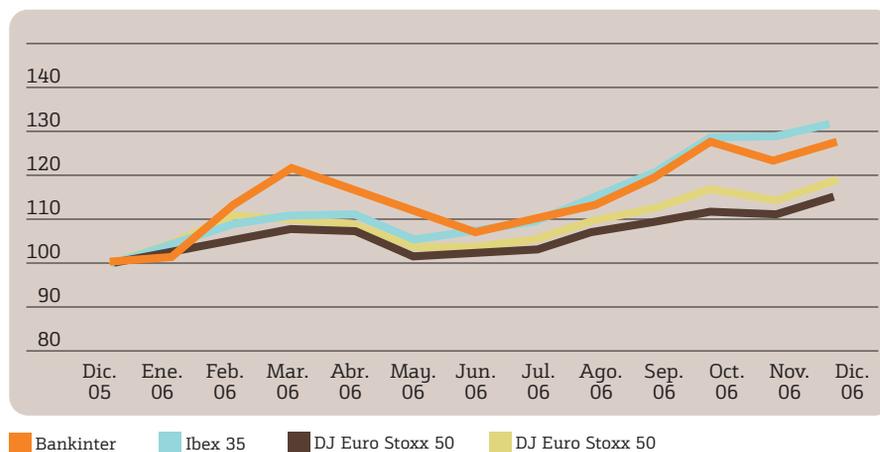
La acción Bankinter

La revalorización de la acción en el año 2006 ha sido del 27,2% lo que, unido al dividendo distribuido, ha reportado una rentabilidad total al accionista del 29,9%.

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

En el cuadro podemos ver la comparación del comportamiento de la acción Bankinter (27,2%), con el Ibex 35 (31,8%), DJ Bancos (18,7%) y EuroStoxx50 (15,1%).

Bankinter vs principales índices de referencia



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

Datos por acción (euros)

	2005	2006	% 06/05
Beneficio neto por acción	2,44	2,68	9,43
Cash-flow por acción	3,40	3,89	14,41
Valor contable por acción	17,68	19,52	10,46
Cotización:			
Mínima	36,80	46,23	
Máxima	48,50	61,80	
Última	46,87	59,60	

Rátios bursátiles

Nº veces	2005	2006
PER (Precio/Beneficio neto)	19,23	22,46
PCF (Precio/Cash-flow)	13,77	15,32
Precio/valor contable	2,65	3,05
Rentabilidad por dividendo (%)	2,56	2,18

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

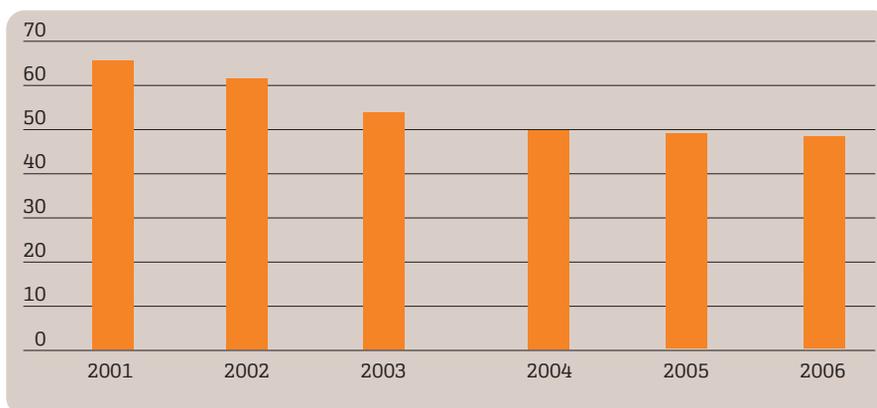
En cuanto a los ratios bursátiles, el mercado sigue concediendo a Bankinter una prima sobre los principales competidores, como muestra de la confianza de los accionistas en la evolución futura del Banco, de la mayor valoración de la solvencia de Bankinter, así como de la valoración de otra serie de activos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

El beneficio por acción ha supuesto 2,7 euros, lo que significa un aumento del 9,4% en el año. En 2006 se ha procedido al ajuste fiscal derivado de la Ley 35/2006 y su modificación parcial del Impuesto de Sociedades, lo que ha minorado de manera excepcional este crecimiento.

El dividendo correspondiente a 2006 ha sido de 1,3 euros, lo que supone un incremento del 8,3% respecto a 2005.

El Consejo de Administración de 14 de marzo de 2007 ha aprobado la formulación de las cuentas y la propuesta de distribución de resultados, incluida la distribución de un dividendo a cargo de las cuentas de 2006 por importe de 0,339552 euros por acción, que supondrá unos 26,8 millones de euros (importe estimado con datos del 31/12/2006), lo que supone una rentabilidad por dividendo de 2,2%. Asimismo, el pay-out se sitúa en el año en un 49%.

Pay-out (%)



Dividendos

Fecha	DPA (euros)	Nº de acciones	Importe (miles de euros)	Fecha aprobación Consejo
Julio 06	0,310176	77.996.491	24.192.640	14/06/2006
Octubre 06	0,31968	78.585.044	25.122.067	13/09/2006
Enero 07	0,329724	78.567.255	25.905.510	13/12/2006
Abril 07	0,339552	79.031.756	26.835.391	17/01/2007
Total	1,299132		102.055.607	

ADR's

Los ADR's son un producto que permite a los residentes en los Estados Unidos de América invertir en compañías extranjeras con un certificado de Depósito, ADR, y con pago de dividendo de la manera más conveniente para ellos.

El programa de ADR's de Bankinter es administrado por el Bank of New York. Durante 2006 cada ADR correspondía a una acción ordinaria. Desde comienzos de 2007 el ratio será de 4 a 1, con la finalidad de ajustar el precio de los ADR's a las características de dicho mercado.

La plantilla de Bankinter es titular de 2.162.999 acciones, que representan un 2,8% del capital social.

Capital social y autocartera

El capital social de Bankinter SA está representado, a 31 de diciembre, por 78.585.044 acciones de 1,5 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. En 2005 este mismo dato era de 77.916.786 acciones. Todas las acciones están representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y se contratan en el mercado continuo.

En el año 2006 se ha incrementado el capital social en 668.258 acciones, lo que ha supuesto un aumento de 1.002.387 euros, correspondientes a sendas conversiones de la I y V Emisiones de Obligaciones Convertibles. Por la diferencia entre el valor nominal de las obligaciones canjeadas y el valor nominal de las acciones emitidas se ha incrementado la prima de emisión en 19 millones de euros en 2006. Este mismo incremento ascendió en 2005 a 24,9 millones de euros.

La estructura del capital social en Bankinter está representado por 87.495 accionistas. Esta estructura tiene las siguientes características:

Los accionistas residentes son titulares de 63.463.313 acciones, lo que representa un 80,7% del capital social.

Los accionistas no residentes poseen 15.121.731 acciones, lo que supone un 19,2% del capital social.

El Consejo de Administración del Banco participa en el capital social, a través de participaciones directas e indirectas, con 28.945.759 acciones, lo que representa un 36,8% del capital social.

La plantilla de Bankinter es titular de 2.162.999 acciones, que representan un 2,8% del capital social.

La autocartera a final del ejercicio es de 17.789 acciones.

Los accionistas titulares registrados con más del 10% del capital social a cierre de 2006 se detallan en el cuadro siguiente:

Accionistas con una participación superior al 10%

Nombre	Total Acciones	%	Directas	Indirectas
Cartival S.A.	12.815.628	16,31	12.815.628	0
Casa Kishoo S.A. ⁽¹⁾	10.040.753	12,78	9.724.063	316.690

(1) Computadas las acciones propiedad de las diferentes sociedades y personas vinculadas o relacionadas con Casa Kishoo S.A. y los accionistas de esta sociedad.

Participaciones de los consejeros en el capital social

Nombre	Nº de acciones directas	Nº de acciones indirectas	% Total sobre capital social
Juan Arena de la Mora	242.074	627.432	1,11
Pedro Guerrero Guerrero	119.808	330.001	0,57
Jaime Echegoyen Enriquez de la Orden	75.266	994	0,10
Cartival S.A.	12.815.628	0	16,31
Ramchand Bhavnani Wadhmal	10.010	10.030.743	12,78
Fernando Masaveu Herrero	43.324	4.296.988	5,52
Marcelino Botin-Sanz de Sautuola	19.376	0	0,02
José Ramón Arce Gómez	303.647	8.275	0,40
John de Zulueta Greenebaum	14.097	0	0,02
Fabiola Arredondo de Vara	8.096	0	0,01

Estructura de accionistas por número de acciones 31/12/2006

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº de acciones	%
De 1 a 100 acciones	63.832	72,96	911.245	1,16
De 101 a 1.000 acciones	19.036	21,76	6.480.100	8,25
De 1.001 a 10.000 acciones	4.206	4,81	10.646.478	13,55
De 10.001 a 100.000 acciones	370	0,42	9.703.913	12,35
Más de 100.000 acciones	51	0,06	50.843.308	64,70
Total	87.495		78.585.044	

Resumen por tipo de accionistas

	Nº de accionistas	%	Nº de acciones	%
Residentes	87.141	99,60	63.463.313	80,76
No residentes	354	0,40	15.121.731	19,24
Total	87.495		78.585.044	

Al cierre del ejercicio 2006, el Grupo Bankinter poseía 17.789 acciones en la autocartera, frente a las 909.320 acciones de 2005 o las 1.007.377 en 2004.

Durante 2006 se han efectuado operaciones de compra de 1.107.121 acciones; y de venta de 1.998.652 acciones. El resultado obtenido, de 11,5 millones de euros, se refleja en un aumento de los recursos propios.

Capital social y autocartera (%)

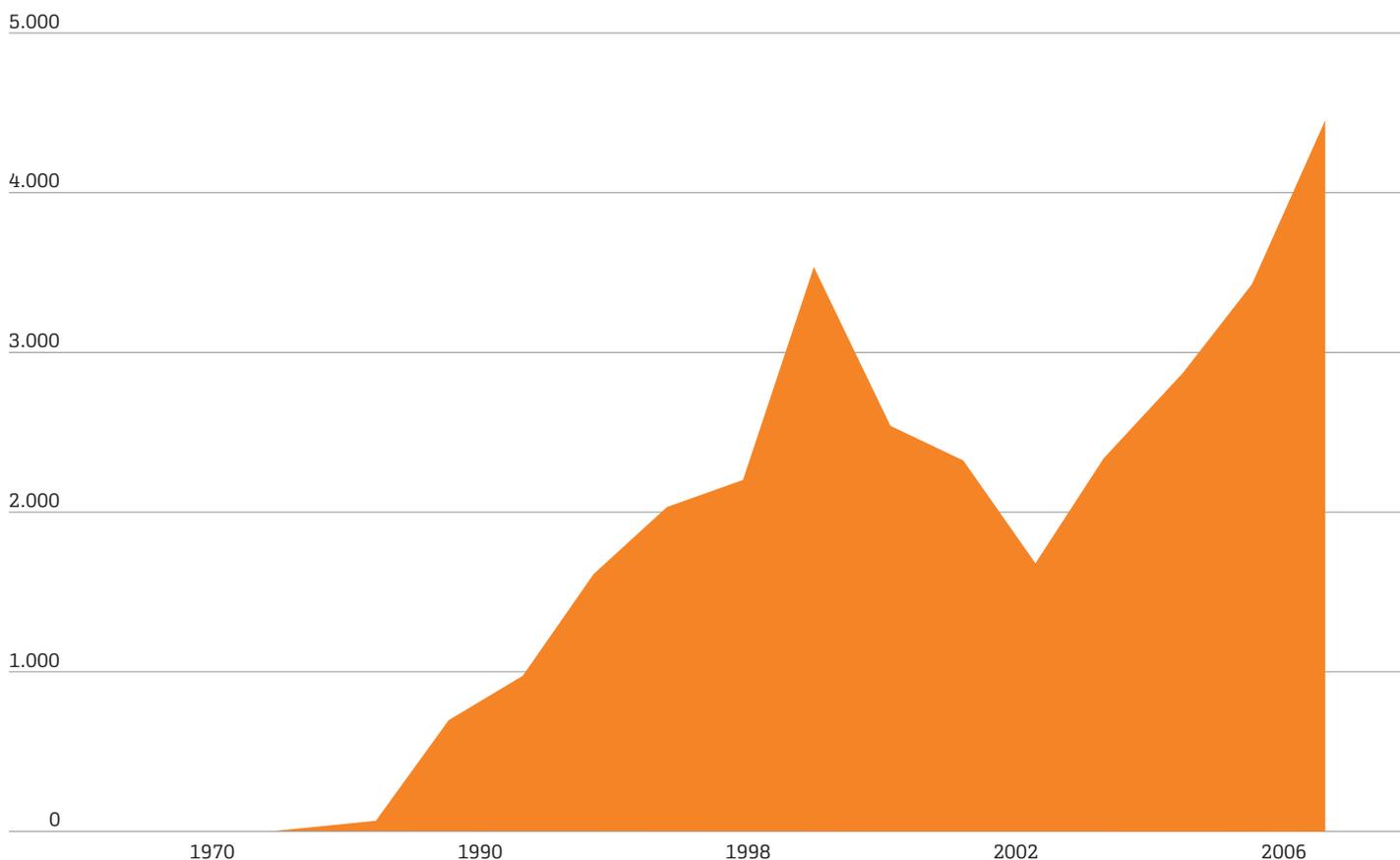
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Enero	1,97	1,86	1,82	1,33	1,31	1,17
Febrero	1,96	1,86	1,82	1,33	1,20	1,17
Marzo	1,96	1,86	1,82	1,32	1,20	1,17
Abril	1,96	1,86	1,82	1,32	1,19	1,16
Mayo	1,95	1,82	1,82	1,32	1,18	1,16
Junio	1,95	1,82	1,63	1,32	1,18	0,75
Julio	1,95	1,82	1,70	1,31	1,18	0,58
Agosto	1,95	1,82	1,70	1,31	1,19	0,41
Septiembre	1,96	1,82	1,70	1,31	1,18	0,02
Octubre	1,96	1,82	1,57	1,31	1,16	0,00
Noviembre	1,96	1,82	1,47	1,31	1,16	0,02
Diciembre	1,87	1,82	1,33	1,31	1,17	0,02

Rentabilidad bursátil

El precio de la acción Bankinter cerró a finales de 2006 a 59,6 euros por acción, lo que supone una revalorización en el año del 27,2%. Esto, añadido a la rentabilidad del dividendo, del 2,2%, hace que cada acción de Bankinter haya obtenido una rentabilidad en el año del 29,9%.

La capitalización del Banco en los últimos 10 años ha crecido a una media anual del 17,7%. Durante 2006 creció un 28,3%.

Capitalización bursátil (millones de euros)



Nuestra marca es mucho
más que un logo.



Para muchas organizaciones y personas una marca no deja de ser más que un logo. Para ellas, la palabra marca se relaciona exclusivamente con lo tangible y visible.

En Bankinter pensamos diferente, nuestra definición de lo que es una marca va más allá de lo estrictamente visible.

Para Bankinter nuestra marca es:

La promesa de una experiencia,
una experiencia única basada en la calidad de lo que hacemos.

Fuente de nuestra identidad,
de lo que somos y nos hace diferentes.

El 'contrato' emocional y racional,
que establecemos con nuestras diferentes audiencias.

Los tiempos cambian, nuestro entorno evoluciona e irremediamente nos exige evolucionar. Así como la estrategia de negocio del Banco ha evolucionado en los últimos años, debe también hacerlo su estrategia de marca.

Lo estamos haciendo

Actualmente llevamos a cabo este necesario proceso evolutivo en el que estamos diseñando una estrategia de marca que fortalecerá nuestra identidad y que nos ayudará a crear una marca aún más relevante y atractiva, que establecerá de manera inteligente un diálogo con nuestros clientes actuales y potenciales, con nuestros accionistas, con cada uno de nosotros dentro del banco y con la comunidad.





El programa

Diagnóstico

El programa comenzó con una etapa de diagnóstico que se realizó en el segundo semestre del 2005.

Con el apoyo de Saffron, una consultora especializada en temas de identidad corporativa, se llevaron a cabo entrevistas con líderes de opinión dentro de la organización y una extensa auditoría 'emocional' y visual de nuestra identidad.

Este diagnóstico arrojó recomendaciones para simplificar la arquitectura de marcas del Banco con el fin de potenciar el valor único de la marca principal.



ADN

La segunda etapa dio respuesta a una pregunta fundamental que todo negocio debe plantearse:
-Si no existiéramos, ¿de qué estaríamos privando al mercado?

Esta etapa consistió en la revitalización del ADN de la marca por medio del desarrollo de una idea o posicionamiento y los valores que definen esta esencia. La idea de marca se fundamenta en algo que hacemos especialmente bien en este banco: saber pensar.



Nueva imagen

Durante el 2007 continuaremos definiendo e implementando esta estrategia con una nueva imagen y forma de comunicación más clara y consistente.

Al final del programa, sabremos que la implementación de la nueva estrategia ha sido exitosa si hemos logrado que nuestra marca:

Represente algo

Que esté basada en una idea diferente y clara, atada a un conjunto coherente de valores y con una personalidad diferente.

Sea tridimensional

La idea de marca, los valores y personalidades no son simplemente un barniz, tienen que afectar a cada aspecto de la organización: los productos y servicios, el entorno físico, la comunicación y el comportamiento.

Sea aspiracional a la vez que pragmática

Con algo ambicioso en lo que ofrece, dando buenas razones para sobresalir frente a la competencia.



La idea de marca es lo que hace que nuestra marca sea mucho más que un simple logo en la puerta de una sucursal. La llena de contenido al definir la visión que debemos seguir para ser el mejor banco del mundo.

La idea de marca refleja lo que somos, nos ayuda a evolucionar, nos exige y nos desafía. Igualmente va en contra de la complejidad, los procesos y el *status quo* de la banca convencional.

La idea de marca Bankinter se centra en Pensar

Pensar es un proceso vital para nuestro banco, lo que nos ha permitido ser en España el banco pionero de referencia. Hemos sido los primeros en crear la banca por Internet, los primeros en traer el banco al móvil y los primeros en enviar mensajes de texto para confirmar los pagos con tarjeta. Pensando, vamos siempre un paso por delante de los demás.

Bankinter es un banco que piensa, para personas que piensan. Un banco especial donde mentes inquietas encuentran respuestas honestas a todas las necesidades de nuestras audiencias.

Un banco con gente que realmente sabe lo que hace, para gente que sabe lo que quiere. Persuade al experto, pero también atrae al que no lo es con soluciones pensadas y relevantes, que añaden valor, ejecutadas de forma eficiente.

Para nuestros clientes

Pensar se traduce en una forma de hacer banca mediante la innovación relevante, adaptándose a su vida, simplificando la forma de gestionar su dinero y aumentando sus ganancias.

Para nosotros

Implica realizar un esfuerzo común para cumplir una ambición conjunta. Un desafío para sacar lo mejor de cada uno de nosotros.

Para la prensa financiera

Significa ofrecerles siempre un punto de vista informado, objetivo e influyente, decididamente a la vanguardia del sector bancario.

Audiencias

Nuestra idea de marca debe ser vivida por cada una de nuestras audiencias para que se convierta en algo real.

Para la comunidad

Es involucrarnos de manera inteligente en la sociedad. Promoviendo la innovación como herramienta para el desarrollo.

Para nuestros accionistas

Es una forma de generar valor a través de la inteligencia y de la originalidad.

Para nuestros socios

Es desafiar, con originalidad, lo convencional y compartir la inquietud por el buen pensar y la innovación relevante.

Nuestros valores

Los valores de la marca sugieren las pautas que definen el comportamiento que como banco debemos seguir. Están en todo lo que dice Bankinter, en todo lo que hace, y en todo lo que logra. Estos valores nos ayudan a proyectar y reforzar la idea de marca.

Los valores de la marca Bankinter son cinco: inteligencia, innovación relevante, integridad, agilidad y originalidad.

1. Inteligencia

Un banco que reflexiona y hace reflexionar. Utilizamos el conocimiento para sorprender. Nos esforzamos para comprender mejor que ningún otro banco las necesidades de nuestros clientes.

2. Innovación relevante

Nos anticipamos y cambiamos la forma de ver y hacer las cosas. En Bankinter, innovar es algo que constantemente confirmamos con hechos. Innovación relevante es aplicar las grandes ideas también a los pequeños detalles. Si avanzas, no estás estático. Para no estar estático, innovas.

3. Integridad

Tenemos claro que somos responsables del impacto de nuestras acciones en la sociedad. Aunque es algo que se da por hecho en el sector, nos gusta reafirmar nuestra honestidad en la forma de pensar, de hablar y de actuar. Entendemos el verdadero significado de la transparencia y nos esforzamos por demostrarlo cada día. Pensar íntegramente. Pensar en todo y en todos.

4. Agilidad

Somos y debemos ser más resolutivos, más rápidos y más eficaces que los otros bancos. No damos nada por sentado. Actuamos. Detectar oportunidades. Adaptarnos a una sociedad que se mueve. Dar respuestas efectivas.

5. Originalidad y provocación

Pensamos y actuamos de manera diferente. Somos tozudamente diferentes, estamos constantemente buscando formas de ser únicos. Lo normal, si somos diferentes, es que nuestro banco proponga algo original. Ser diferentes. Hacer productos sencillos. Aplicar grandes iniciativas a los pequeños detalles.

Una personalidad

Porque no sólo hay que serlo, también hay que parecerlo.

Si nuestra idea y valores definen nuestra forma de ser, nuestra personalidad define nuestra forma de parecer: el estilo de nuestra apariencia y la forma en que hablamos como banco.

Nuestra personalidad nos presenta como un banco:

Sofisticadamente sencillo

Inteligente e informado

Provocador

Un poco arrogante, pero nada egocéntrico

'Tozudamente diferente'

Constante

Con una opinión marcada y altamente
considerada dentro del sector

En resumen

En resumen, para que Bankinter continúe siendo lo que es, estamos:

Implementando una estrategia de marca que reforzará nuestra posición como banco innovador.

Revitalizando el ADN de nuestra marca, conceptual y visualmente.

Siendo únicos y diferentes.

Basando nuestra idea de marca en algo que hacemos especialmente bien:

Saber pensar.

Seduciendo con nuestra inteligencia.



Anexo

Información a accionistas y clientes

La Memoria anual de Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2006 al 31 de diciembre de 2006. La anterior Memoria, referente al año 2005, se publicó el 15 de marzo de 2006.

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

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

Servicio de atención al cliente (SAC)

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

Oficina del Accionista

Pablo Santos Romero
Pico de San Pedro, 2
28760 Tres Cantos - Madrid
Tel.: 913 398 330 - 913 397 500
Fax: 913 398 323
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

Comunicación

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

Relaciones con Inversores

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

Bancos corresponsales

Jose Gutierrez Ariño
Pº Castellana, 29 - 28046 - Madrid
email: jgutierrez@bankinter.es
Tel.: +34 913 398 134
Tel.: +34 913 397 500
Fax: +34 913 397 556

Teléfonos de la Banca Telefónica Bankinter

Particulares (servicio en castellano)*	901 13 23 13
Particulares (servicio en castellano, desde el extranjero)	+34 916 57 88 00
Particulares (servicio en catalán)	901 23 23 23
Particulares (servicio en catalán, desde el extranjero)	+34 934 10 84 85
Particulares (servicio en inglés)	901 13 51 35
Particulares (servicio en inglés, desde el extranjero)	+34 916 57 88 01
Particulares (servicio en alemán)	901 12 00 68
Particulares (servicio en alemán, desde el extranjero)	+34 916 23 44 16
Especialistas Bolsa	902 13 11 14
Pymes (horario de 8.00 a 20.00 horas, de lunes a viernes)	901 15 15 15
Pymes (servicio en catalán, horario de 8.00 a 20.00 horas, de lunes a viernes)	901 16 16 16
Corporativa (horario de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a jueves, y viernes de 8.00 a 18 horas)	901 10 19 01
Corporativa (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 18 horas)	901 30 33 03
Información a no clientes	901 13 13 13

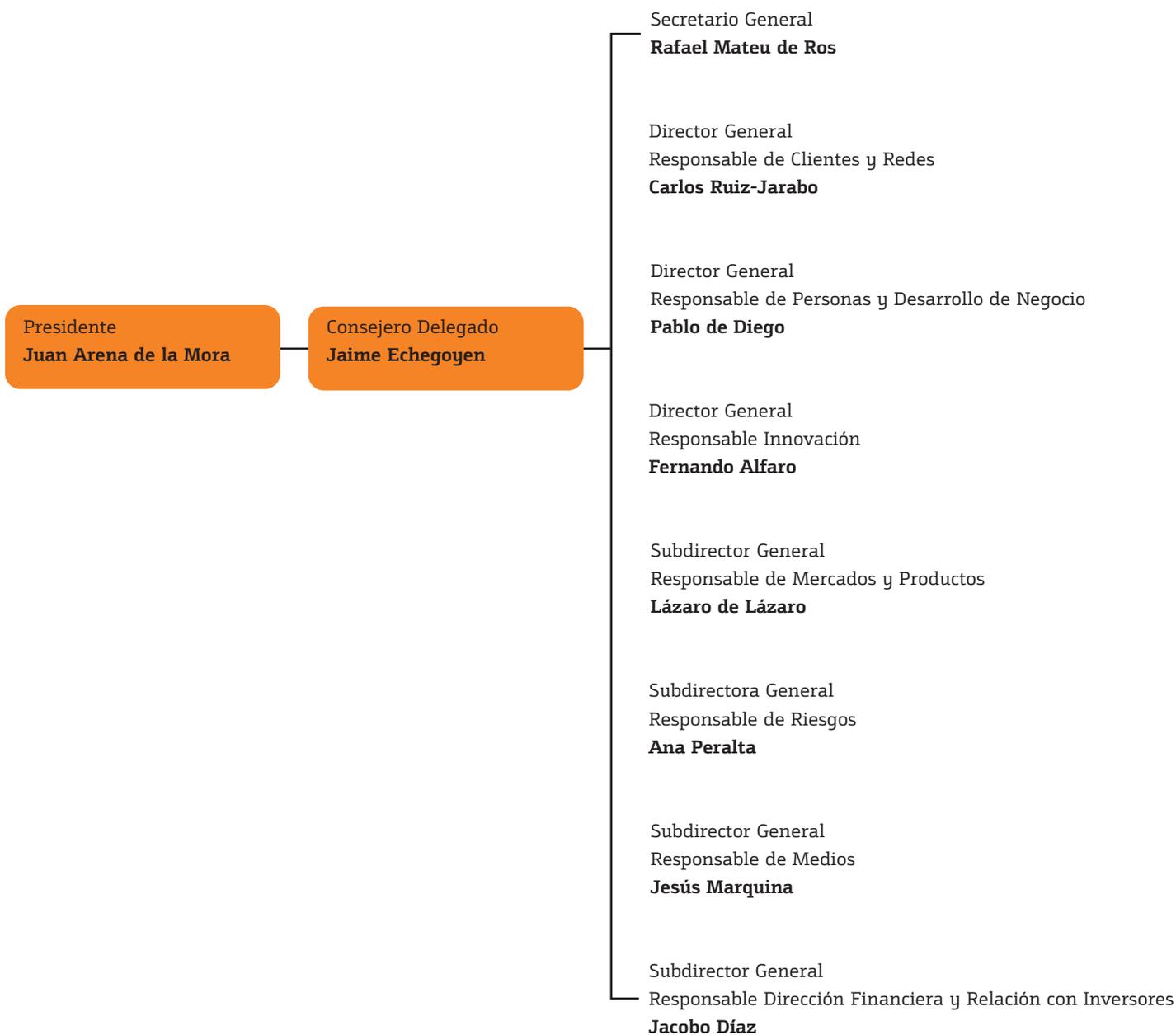
***Horario**

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



Estructura de Dirección

Comité de Dirección



Directores de Organización

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

La Memoria de Bankinter 2006 está a su disposición en formato CD-Rom.
Para obtener una copia dirijase al Departamento de Comunicación Externa de Bankinter
o solicítela a través de la dirección de correo electrónico: comunicacion@bankinter.es
Como separata de la presente Memoria figura la relación de Oficinas y Agentes de Bankinter.

Edita

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

Portada y diseño gráfico

Saffron

Desarrollo, ejecución y producción gráfica

Gosban

902 431 766

www.gosban.com

Depósito Legal

B-

Impreso en papel ecológico.

Libre de cloro.



