

Cerca de  
lo que importa

2022

Resumen  
Ejecutivo







## Entrevistas

- Presidente
- Consejera Delegada



## Nuestros resultados

- Hitos
- Nueva Web Corporativa
- Resultados
- Recursos propios
- La acción
- Rating
- Riesgos

## Índice

2022



## Nuestros negocios

- Banca de Empresas
- Banca Comercial
- Negocios
- Banca Patrimonial
- Banca Retail
- Banca Corporativa
- Medianas Empresas
- Pymes
- Bankinter Investment
- Banca Internacional
- Mercado de capitales
- Gestión de Activos
- Fondos de Inversión
- Seguros y planes de pensiones
- Bankinter Consumer Finance
- Renta Variable
- Banca Partner
- Red de Agentes
- Red a Distancia
- Bankinter Portugal
- EVO Banco



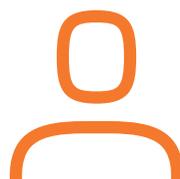
## Sostenibilidad

- Sostenibilidad
- Gobierno Corporativo
- Cumplimiento Normativo



## Innovación

- Banca Digital
- Seguridad Digital
- Fundación Innovación Bankinter



## Personas

- Personas



## Cerca de ti

- Calidad
- Márketing
- Comunicación Corporativa
- Redes Sociales



# Entrevistas



# Entrevista al Presidente

**Pedro Guerrero**

**'Bankinter ha demostrado ser un banco rentable, solvente y con una extraordinaria calidad de activos'**



## ¿Qué opinión le merece el comportamiento de la economía en 2022?

Desde una perspectiva global, 2022 supuso un año de transición entre la salida de la pandemia y un nuevo ciclo expansivo amenazado por graves incertidumbres, de las cuales, en el corto plazo, las más importantes son el desafío geoestratégico que supone la invasión de Ucrania por parte de Rusia, asunto aún no resuelto, y el preocupante repunte de la inflación derivado tanto de la recuperación postpandemia como de la propia guerra. Esa transición se caracterizó por un shock de precios de alcance muy difícil de calcular al principio, pero también por una inesperada solidez del empleo en casi todas las economías avanzadas. No solo debemos tener en cuenta lo negativo, sino también -y, sobre todo- lo positivo.

Las incertidumbres abiertas dieron lugar a unos mercados volátiles y bajistas en todo el mundo, aunque al final del año ya comenzó a percibirse un suave y progresivo giro a mejor. De esta forma, el decaimiento de la actividad económica demostró corresponderse con una fase de transición, sin que pudiera afirmarse con rotundidad que se trataba de una recesión. Incluso, en caso de aceptar que ésta se haya materializado o vaya a materializarse en algún momento próximo, habrá sido o será sólo de carácter técnico, geográficamente localizada y de superación rápida.

Podríamos decir que a lo largo de 2022 las preocupaciones se movieron de más a menos y eso también es positivo.

## ¿Qué perspectivas ve para 2023?

Entramos en un nuevo ciclo económico expansivo que, pese a las incertidumbres, probablemente será más cómodo y fiable de lo que generalmente se percibe. Este es para mí el escenario más probable, aunque no hay que olvidar que existen riesgos de primer orden, como la guerra en Ucrania, con la cual parece que, desgraciadamente, deberemos convivir durante un periodo de tiempo más prolongado de lo que se pensaba inicialmente.

En este escenario el nuevo ciclo se caracterizaría por un crecimiento nominal superior al de los últimos 10 años, compuesto por una inflación más elevada y un crecimiento en términos reales del PIB similar, o algo superior en las economías desarrolladas. Eso no tiene por qué ser malo, sino solamente más complejo de gestionar, sobre todo desde la perspectiva de los bancos centrales.



'Los bancos hemos vuelto a ser parte de la solución de un problema al facilitar el pago de las hipotecas a los deudores más vulnerables'

'Tras la salida de la pandemia entramos en nuevo ciclo económico expansivo amenazado por graves incertidumbres'

Parece seguro que la globalización dará paso a un comercio más regional, con la formación de nuevos bloques geoestratégicos de influencia. Los desafíos energéticos, en el corto plazo, se resolverán, probablemente, de manera menos traumática de lo que generalmente se piensa gracias a la autosuficiencia americana, la progresiva pérdida de influencia de la OPEP y la más rápida extensión de las fuentes de energía renovables. La fiscalidad será reconocida cada vez más como un factor detractor o impulsor de la actividad económica y del empleo.

Pero lo más importante es tener presente que estamos en la fase inicial de un nuevo ciclo expansivo caracterizado por un empleo más resistente de lo esperado, a pesar de que, insisto, los riesgos abiertos no sean despreciables.

#### ¿Cómo le fue al sector bancario el año pasado?

Los resultados señalan que la banca española continuó transitando en 2022 por la senda de recuperación que había iniciado el ejercicio anterior, dejando atrás los efectos negativos de la crisis sanitaria. A diferencia de periodos anteriores, la rentabilidad se acercó al coste del capital, lo cual es fundamental para generar capital nuevo, que permita que crezca el crédito.

Esta mejora vino impulsada por la normalización de los tipos de interés después de haberse mantenido en negativo desde 2016, algo que no se había visto en la historia, y que afectaba muy negativamente a la rentabilidad del negocio bancario. Pero respecto al alza de los tipos debemos de ser conscientes de dos cosas. En primer lugar, que, aunque está elevando los ingresos bancarios, también elevará, en un plazo cercano,

nuestros costes de financiación. Y, en segundo lugar, que la persistencia de la inflación, y la consecuente subida de tipos reduce la capacidad de pago de los deudores y, por tanto, incrementará la morosidad en el medio plazo.

Afrontar esto último fue la razón por la que las entidades decidimos secundar la propuesta del Gobierno de facilitar la situación de aquellas familias de rentas bajas y medias a las que la subida del euríbor les suponía una carga difícil de sobrellevar. Para ellas se han establecido periodos de carencia y la extensión de los plazos de amortización, que podían serles gravosos.

Por lo tanto, igual que ocurrió durante la pandemia con las moratorias a particulares y empresas, la banca ha sido otra vez parte de la solución de un problema que comprometía seriamente las economías de nuestros clientes más vulnerables. De ahí que nos cueste entender esa especie de castigo al que nos han sometido los poderes públicos con un nuevo impuesto sectorial que consideramos injustificado e injusto y que no va a contribuir ni a la recuperación ni a la creación de empleo, porque afectará a las decisiones de crédito y riesgo de las entidades.

#### ¿Qué opinión le merece el ejercicio realizado por Bankinter?

El resultado de Bankinter en el ejercicio ha sido muy satisfactorio. Hemos superado el objetivo de beneficio que habíamos fijado para 2023 con un año de anticipación. De hecho, superamos ya, con beneficio recurrente, el que obtuvimos en 2019, el año anterior a la pandemia y cuando contábamos aún en nuestro balance con los ingresos de Línea Directa Aseguradora, que inició su andadura independiente en abril de 2021, con su salida a Bolsa.



Por supuesto, ha sido importantísima la evolución de los tipos de interés, después de años en negativo, que ha contribuido al fuerte crecimiento del margen de intereses. Pero, como explicará con detalle nuestra Consejera Delegada, estos resultados no hubieran sido posibles sin el fuerte impulso comercial del Banco que nos ha permitido crecer significativamente y ganar cuota de mercado en todas las líneas de negocio más consolidadas y diversificar nuestra actividad en otros proyectos con potencial y en nuevos productos y servicios que están teniendo una excelente acogida entre nuestros clientes.

Todo ello gracias a una planificación estratégica bien definida y, sobre todo, al compromiso, motivación y buen hacer de todo nuestro equipo humano, que constituye la mayor fortaleza de Bankinter.

### ¿Cómo va a afectar ese buen resultado a la política de dividendos del banco?

Los mayores beneficios deben de tener una paralela traslación al accionista vía dividendos. Bankinter ha demostrado ser un banco rentable, solvente y con una extraordinaria calidad de activos, como lo atestiguan todos los ratios e indicadores que acompañan a esos resultados, en muchos de los cuales nos mantenemos a la cabeza del sector en España y en Europa, y muy por encima de las exigencias de los reguladores.

Si ya en 2021 nuestra solvencia se vio reflejada en el excelente resultado de los test de stress publicados en julio, el año pasado vimos cómo se ratificaba por la Agencia de Calificación Crediticia Standard & Poors que nos subió el *rating* de BBB+ a A-.

Los buenos resultados y nuestra sólida posición nos permiten mantener un pay out del 50 por ciento y en consonancia con ello,

el Consejo de Administración propondrá a la próxima Junta General el reparto de un dividendo complementario de 0,089 euros brutos por acción, que se suma a los tres dividendos a cuenta desembolsados en junio (0,074€), en septiembre (0,065€) y en diciembre (0,084€). En total, con cargo a las cuentas de 2022, los accionistas del banco percibirán 280 millones de euros, un 28% más que en 2021.

### ¿Qué papel juega la innovación en la actual situación de incertidumbre?

La innovación juega un papel esencial en el actual entorno, dada la incertidumbre que es consustancial a nuestro tiempo, y la rapidez con la que se producen los cambios en todos los ámbitos de nuestra vida. La innovación es, por tanto, crucial en ese proceso adaptativo al que tanto las personas como las empresas estamos obligados.

Pero la innovación es también para Bankinter, una fortaleza que nos ha permitido perdurar en el tiempo y seguir creciendo en un sector altamente competitivo.

Durante 2022 hemos vuelto a demostrar que seguimos siendo pioneros en el desarrollo de nuevos servicios y en la creación de soluciones financieras para nuestros clientes, adaptadas al momento actual.

Este es el caso de Bankinter Investment, que desde hace más de seis años viene desarrollando el negocio de la inversión alternativa, mediante la cual buscamos nuevas propuestas para nuestros clientes de altos patrimonios, basadas en la economía real y descorrelacionadas de la evolución de los mercados. Lo novedoso de nuestro enfoque es que la gestión se confía a empresarios altamente cualificados

**'Nuestros accionistas recibirán un total de 280 millones de euros vía dividendos con cargo a las cuentas de 2022'**





de los distintos sectores, los cuales coinciden con el propio banco y con nuestros clientes.

Con este mismo planteamiento, fue un hito en 2022, la creación de la nueva Gestora de Activos de Inversión Alternativa y la apertura de esta actividad a clientes minoristas que al amparo de una nueva legislación se producirá en la primera mitad de este año.

Otros ejemplos de innovación han sido los desarrollados por Bankinter Consumer Finance con la sanción online de operaciones de no clientes mediante la utilización de Big Data, el servicio de fraccionamiento de pagos que hemos denominado Pago Cómodo o el Servicio Car & roll que hemos desarrollado en colaboración con Vass y Línea Directa Aseguradora.

Respecto a nuestros clientes personas jurídicas me gustaría destacar la puesta en funcionamiento de la plataforma de Supply Chain Finance, pionera en España, que da una solución integral a la gestión del circulante derivado del negocio internacional de las empresas.

Mención especial merece EVO Banco, filial 100 por cien de Bankinter que, con marca propia, se dirige a una clientela de perfil más joven mediante un modelo íntegramente digital. Evo ha seguido innovando con su "voice assistant" que atiende el 85% de las necesidades de los clientes y el sistema de biometría de voz lanzado en 2022 para proteger las operaciones más sensibles como las transferencias inmediatas.

Por último, querría mencionar el nuevo servicio de Gestión Patrimonial "Excellence Management" o la plataforma tecnológica "Tucomunidad NextGen" que facilita la financiación de la rehabilitación energética de edificios residenciales.

Todas estas iniciativas son muestra de nuestro compromiso con la innovación que responde a la inquietud de hacer cosas diferentes que creen valor para la sociedad.

### ¿La innovación es también el motor de la Fundación Bankinter?

Sin duda. La Fundación nació hace 20 años para promover la innovación en nuestra sociedad y en nuestro tejido empresarial, y a día de hoy se ha convertido en un polo de atracción para las mentes más innovadoras del mundo y de impulso a las principales tendencias de futuro.

Para transformar la sociedad a través de la Innovación, nuestros expertos crean conocimiento, lo comparten mediante la educación y lo ponen en práctica por dos vías: el emprendimiento y la toma de decisiones con impacto real.

Desde su creación en 2003, la Fundación ha puesto en marcha cuatro programas. Son Future Trends Forum, que tiene la finalidad de analizar las consecuencias del cambio tecnológico y de las nuevas tendencias sociales y empresariales; Akademia, para fomentar el emprendimiento entre los alumnos de últimos cursos de la universidad; Startups, con el objetivo de apoyar a las empresas en sus fases iniciales; y Cre100do, para hacerlo cuando necesitan crecimiento.

La Fundación, pionera en su género y referente en materia de innovación, cuenta desde 2020 con un observatorio dedicado a monitorizar las *startups* españolas, cuyos informes semestrales revelan el dinamismo de ese ecosistema, inmerso en un proceso de descentralización importante, aunque Barcelona y Madrid siguen concentrando la mayor actividad.



## ¿Ha afectado la situación económica a la apuesta por la sostenibilidad?

El compromiso de Bankinter en favor de la sostenibilidad es firme y no está sujeto a los vaivenes de la coyuntura. Es estructural, impregna todas y cada una de nuestras actividades y está asentado en unas sólidas bases de Gobierno Corporativo. Además, se ha integrado en sucesivos planes estratégicos para convertirse en una oportunidad de transformación sostenible dentro de la cultura empresarial, comparable con la transformación digital de la que también fuimos pioneros.

Como reconocimiento a esa apuesta por la sostenibilidad, el banco está incluido en los principales índices en esa materia, gracias a la aplicación de estrictos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en toda su cadena de valor. Así, el banco forma parte del índice FTSE4Good desde su lanzamiento y del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial, que le reconoce como uno de los veinticinco bancos que mejor integran estos criterios. Más recientemente, el banco se ha incorporado en el Bloomberg Gender Equality Index, que incluye las empresas que muestran una mejor gestión de la diversidad.

Adicionalmente, en septiembre el banco fue proclamado por la revista Newsweek como séptimo banco socialmente más responsable del mundo y el primero de España.

Todos estos reconocimientos son consecuencia de haber convertido la sostenibilidad en una prioridad estratégica y transversal, a partir del establecimiento

de la Política de Sostenibilidad del Grupo Bankinter y del desarrollo del Plan de Sostenibilidad, que en 2022 ha alcanzado importantes hitos estratégicos.

En el ámbito ambiental, hemos seguido avanzando en el proceso de descarbonización de la cartera de empresas y con la previsión de incorporar en 2023 la cartera hipotecaria a ese mismo proceso. A su vez, el negocio sostenible ha mantenido un ritmo ascendente, con cifras destacadas, como los más de 1.600 millones en financiación sostenible a empresas, los 470 millones de financiación en proyectos de energías renovables o el incremento en fondos de inversión y planes de pensiones ASG propios, que alcanzan casi los 1.100 millones de euros.

Y por lo que se refiere a la gestión Social y de Gobernanza sobresalen los indicadores de accesibilidad digital, el compromiso con la creación de empleo de calidad y el pleno cumplimiento de todas las recomendaciones y mejores prácticas del Buen Gobierno.

## 'La apuesta de Bankinter por la sostenibilidad no está sujeta a los vaivenes de la coyuntura'





# Entrevista a la Consejera Delegada

**María Dolores Dancausa**

**'Ha sido un año muy positivo en un entorno complicado'**



## ¿Cómo se podría resumir el ejercicio de 2022 para Bankinter?

Sin ánimo de caer en el triunfalismo, creo que el año se puede calificar de muy positivo. El resultado neto fue de 560,2 millones de euros. Si excluimos la plusvalía de 895 millones de euros generada en 2021 con la operación de segregación de Línea Directa Aseguradora, el beneficio neto creció un 28,1%. Se cumple así, con un año de adelanto, el objetivo de la entidad de recuperar los beneficios previos a la pandemia y a la segregación de Línea Directa.

Estos favorables resultados son el reflejo de la buena evolución de las líneas de negocio del banco, lo que a su vez se ha traducido en una mejora de todos los márgenes de la cuenta de resultados.

El margen de intereses se situó a finales del ejercicio en 1.536,7 millones de euros, un 20,5% más que en el año anterior, gracias a una mejora del margen de clientes. En lo que respecta al margen bruto, que además del margen de intereses incluye las comisiones por gestión de activos y otras operaciones, alcanzó los 2.084,3 millones de euros, con un aumento del 12,3% sobre 2021. La aportación al margen bruto de los nuevos negocios del grupo, como Portugal, Avant Money en Irlanda o EVO Banco, es creciente y constituye ya una parte significativa del total. El margen de explotación antes de provisiones aumentó un 16,4%, hasta llegar a los 1.166,3 millones de euros.

Con similar dinámica de crecimiento, la inversión crediticia a clientes alcanzó los 74.243,4 millones de euros, un 9,1% más que el año anterior, lo cual confirma el respaldo de Bankinter a las iniciativas de empresas y familias, y los recursos minoristas se elevaron un 3,7%, hasta los 75.164,3 millones de euros.

Me gustaría destacar que estos resultados, que son el fruto de una evolución homogénea y consistente de los negocios de la entidad, se consiguieron en un entorno complicado para la economía mundial en general y para la española en particular. Tras la invasión de Ucrania, la conjunción de distintos desequilibrios, como las dificultades de suministro de materias primas y el encarecimiento de los productos energéticos, generó un persistente brote inflacionista que obligó a los bancos centrales a subir los tipos de interés y que ralentizó la recuperación económica en marcha. España también se vio afectada, aunque la resistencia del mercado laboral y la fortaleza de las exportaciones permitió un crecimiento de la economía superior al promedio europeo.



Bankinter ha sabido adaptarse a ese escenario de gran complejidad para ampliar sus márgenes, potenciar todas sus líneas de negocio y aumentar su cuota en los mercados en los que opera.

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

El balance del año fue también plenamente satisfactorio en términos de calidad de activos, solvencia, rentabilidad, eficiencia y liquidez.

La tasa de morosidad cayó hasta el 2,10%, 14 puntos básicos menos que en 2021, a pesar del empeoramiento de la coyuntura, y muy por debajo del promedio del sector. Me gustaría subrayar este aspecto porque estamos acostumbrados a que Bankinter tenga la tasa de morosidad más baja de todos los bancos españoles y a veces no le damos al dato la importancia que merece. Además, en 2022 aumentamos la cobertura de la morosidad del 63,6% al 66,3%.

En cuanto a la solvencia, Bankinter cerró 2022 con una ratio de capital CET1 *fully loaded* del 12%, con amplio margen sobre el nivel mínimo de exigencia establecido para nuestra entidad por el BCE, que se mantiene para 2023 en el 7,726%, el más reducido entre los bancos cotizados españoles. Asimismo, nuestro índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, se elevó hasta el 12%, frente al 9,6% del año anterior, y se situó entre los más altos del sector en España.

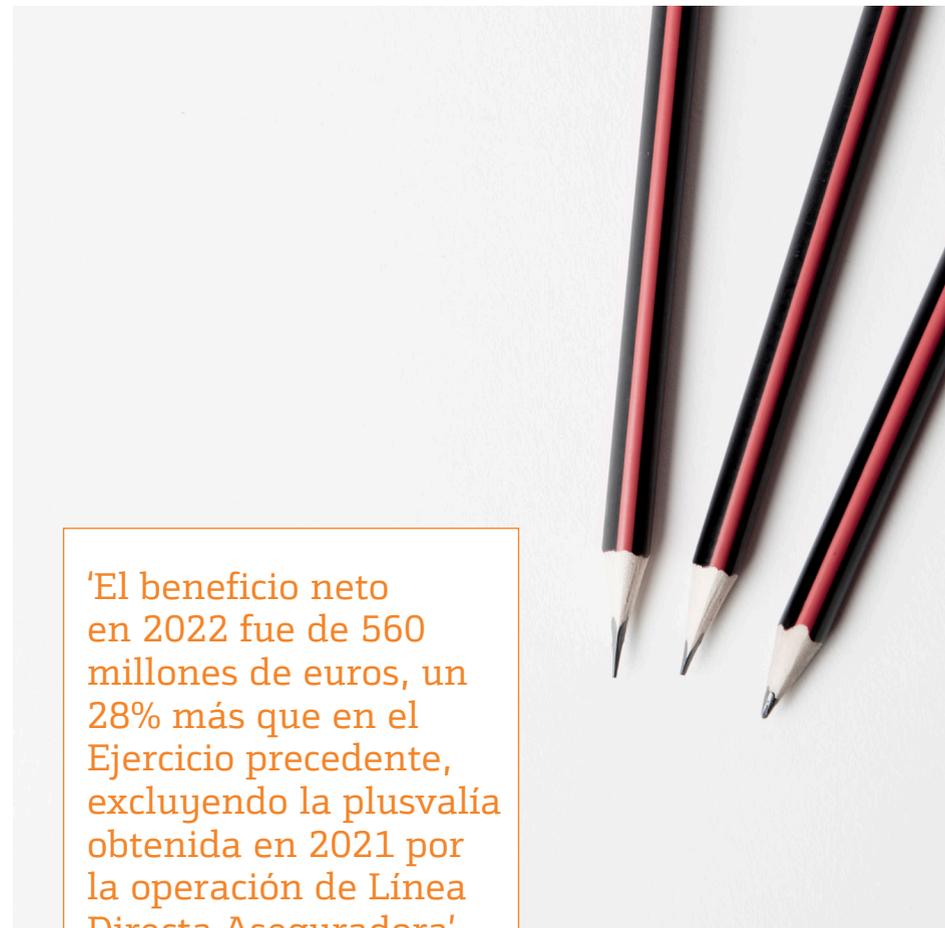
Por otro lado, la entidad presenta una ratio de eficiencia, es decir, el cociente de costes de explotación sobre ingresos, de un 44%, que se compara favorablemente con el 45,99% de 2021. En lo que se refiere a la liquidez, el gap comercial continuó siendo negativo, lo que significa

que el banco dispone de más depósitos de clientes que de créditos, con una ratio del 102,8%.

### Entrando en detalles, ¿cuáles fueron las áreas de negocio y los productos que se comportaron mejor?

Por lo que se refiere a los negocios más maduros, en los que llevamos más tiempo operando, su evolución fue muy positiva. En Banca de Empresas, la inversión crediticia aumentó un 9,3%, gracias, sobre todo, a un mayor impulso comercial, a la buena evolución del negocio internacional, favorecido por el

**'El resultado permite adelantar un año el objetivo que teníamos de recuperar los beneficios previos a la pandemia y a la segregación de Línea Directa'**



**'El beneficio neto en 2022 fue de 560 millones de euros, un 28% más que en el Ejercicio precedente, excluyendo la plusvalía obtenida en 2021 por la operación de Línea Directa Aseguradora'**



**'Bankinter ha sabido adaptarse a un escenario de gran complejidad para ampliar márgenes, potenciar sus líneas de negocio y aumentar sus cuotas de mercado'**

**'El impuesto sobre la banca nos hace daño, pero lo más importante es que tiene un impacto negativo sobre el conjunto de la economía y sobre la confianza en España como país'**

empuje de las exportaciones, y a la fuerte expansión de la actividad transaccional, que es fiel reflejo de la mayor vinculación del banco con el tejido empresarial.

En lo que respecta a Banca Comercial, que incluye el negocio de personas físicas, crecieron a un ritmo sostenido los segmentos de Banca Retail y de Banca Patrimonial, segmento este último donde superamos los 50.000 millones en patrimonio gestionado. Por lo que se refiere a algunos de los productos más demandados por los clientes de Banca Retail, o con mayor relevancia comercial, la Cuenta Nómina cerró el año con un saldo de 16.700 millones de euros, un 12,1% más que en 2021, mientras que la nueva producción de la cartera hipotecaria también registró un crecimiento notable, pese a que la subida de los tipos de interés enfrió en parte la demanda en la segunda mitad del año.

Si las líneas de negocio más maduras tuvieron un comportamiento muy satisfactorio, otro tanto cabe decir de las actividades de más reciente incorporación al grupo. Este es el caso de las distintas operaciones que tenemos fuera de España. Así, Bankinter Portugal se ha consolidado como un negocio solvente y de gran proyección, tanto en banca comercial como de empresas. Su beneficio antes de impuestos fue de 78 millones de euros, lo que supone un incremento del 54%.

En cuanto al negocio de Irlanda, que es nuestra apuesta internacional más reciente, está creciendo exponencialmente tanto en consumo como, sobre todo, en hipotecas, un mercado en el que competimos desde hace poco tiempo. EVO Banco, la marca digital del grupo, también registró un ritmo muy dinámico. Su cartera de

inversión aumentó un 45%, hasta llegar a los 2.700 millones de euros, y esperamos que ya en 2023 alcance el punto de equilibrio.

Y sin olvidar, por supuesto, muchos otros negocios en los que seguimos consolidando nuestra actividad y abriendo nuevas oportunidades. Es el caso de Bankinter Investment, con la creación de una nueva gestora de inversión alternativa, que nos va a permitir ampliar el universo potencial de clientes en un negocio en el que ya somos una referencia sectorial. También tenemos buenas expectativas en la actividad de Seguros, a partir de la nueva alianza que hemos firmado con Liberty, o en la de Consumo, que operamos a través de Bankinter Consumer Finance.

**En 2023 ha entrado en vigor el impuesto a la banca. ¿Qué impacto puede tener sobre las entidades?**

El impuesto daña, por supuesto, la rentabilidad del banco, y por tanto a nuestros empleados, a nuestros clientes y a nuestros accionistas. Pero más allá de eso lo importante es que tiene un impacto negativo sobre el conjunto de la economía y sobre la confianza en España como país. Creemos que se trata de una carga tributaria injusta, arbitraria y discriminatoria. Así lo han reconocido numerosos organismos nacionales e internacionales.

Asimismo, supone un castigo para un sector que ya paga el tipo incrementado en el Impuesto sobre Sociedades, del 30%, frente al 25% aplicable con carácter general. Su entrada en vigor restará competitividad a los bancos españoles frente a sus homólogos en Europa, donde no existe una legislación similar, y reducirá su atractivo para los inversores,



lo que sin duda acabará perjudicando su capacidad para seguir dando crédito a las empresas y a los hogares.

Todo ello genera inseguridad regulatoria, hace desconfiar a los mercados del sistema tributario español y daña la imagen de nuestra economía, lo cual nos preocupa especialmente. Por eso en Bankinter lo vamos a recurrir y esperamos que los tribunales acaben dándonos la razón.

### **¿Hasta qué punto el impuesto deteriora también la reputación del sector bancario?**

Evidentemente tiene un impacto negativo, pero no tanto por el impuesto en sí como por los falsos argumentos que se utilizan para justificar su creación. Hemos vuelto a ser "los malos de la película". Venimos de una época en la que las secuelas de la crisis de 2008 dejaron una profunda huella negativa en la imagen del sector, alimentada en ocasiones por razones ideológicas o políticas. Posteriormente, durante la pandemia nos batimos en primera línea, trabajamos en precarias condiciones sanitarias y demostramos nuestro apoyo sin reservas a empresas y familias. Quiero pensar que ese esfuerzo extraordinario tuvo un reflejo favorable en la reputación del sector.

Pero ahora se nos presenta de nuevo a los bancos como injustos beneficiarios de una situación de crisis, cuando la realidad es que nuestros resultados actuales son el fruto de un gran esfuerzo colectivo, de búsqueda de la eficiencia y de la innovación, desarrollado durante muchos años. Un esfuerzo que en el caso de Bankinter debemos agradecer a los más de 6.000 profesionales que conforman su plantilla. El tema de la reputación no es

baladí, porque el negocio de los bancos está basado en la confianza, y debemos seguir trabajando para recuperar la imagen del sector si queremos que nuestros clientes confíen en nosotros.

### **¿Va en esa dirección el acuerdo marco con el Gobierno para aliviar el pago de las hipotecas de los contribuyentes vulnerables?**

Vaya por delante que en Bankinter siempre vamos a buscar soluciones que ayuden a nuestros clientes que se encuentren en situaciones de dificultad. Lo demostramos durante la crisis de 2008, lo volvimos a demostrar a lo largo de la pandemia de coronavirus y por supuesto lo vamos a hacer ahora.

Respecto al acuerdo marco, nos hemos adherido sin reservas, como en su momento nos adherimos al Código de Buenas Prácticas para ayudar a las empresas a renegociar sus préstamos avalados por el ICO. Pero creo que es lícito preguntarse si es una solución al problema o simplemente un aplazamiento. En todo caso, hay que resaltar que se trata de un nuevo esfuerzo del sector bancario, porque el acuerdo supone asumir más provisiones y más costes operativos.

### **Bankinter ha aumentado su tamaño gracias al crecimiento orgánico y también con algunas adquisiciones. ¿Cuál es la estrategia de crecimiento en el horizonte inmediato?**

Con nuestra cuota de mercado, que es relativamente reducida, está claro que nuestro margen de crecimiento es muy elevado. Pero no por ello pensamos en crecer por la vía de las adquisiciones. Es verdad que en los últimos años hemos hecho algunas pequeñas compras, prudentes y proporcionadas a nuestro

**'Nuestro objetivo es consolidar el ritmo de crecimiento de los beneficios, pero hay circunstancias que nos obligan a extremar la prudencia y gestionar bien los riesgos'**



tamaño. Adquirimos un pequeño banco en Luxemburgo, la red minorista de Barclays en Portugal, EVO Banco y un negocio de crédito al consumo en Irlanda, que creemos complementan bien nuestras líneas de negocio tradicionales.

Pero más que pensar en nuevas compras lo que queremos es consolidar esas operaciones, que están funcionando muy bien, y desarrollar nuevas vías de negocio. Para ello, tenemos proyectos muy interesantes, algunos de los cuales ya están dando sus frutos. Con todos los planes que tenemos en marcha no nos planteamos nuevas adquisiciones. Nuestra apuesta es el crecimiento orgánico, como por otra parte lo ha sido históricamente en la entidad.

#### Con estos condicionantes, ¿cuáles son las previsiones de Bankinter para 2023?

Para Bankinter, el ejercicio de 2023 es especialmente importante. En términos de resultados, y una vez cumplido con antelación el objetivo de superar los que obteníamos antes de la pandemia y cuando aún contábamos con Línea Directa integrada en el Grupo, centraremos nuestros esfuerzos en consolidar la senda de crecimiento. Los resultados de 2022 nos permiten ser muy optimistas a ese respecto, pues hemos visto que el dinamismo de las distintas líneas de negocio está siendo capaz no solo de compensar la aportación de Línea Directa a la cuenta de resultados, sino de superar el entorno de crisis sobrevenido y los diferentes imponderables que han ido llegando después. Asimismo, la adecuación de los precios de la cartera de inversión al nuevo entorno de tipos también supondrá una aportación positiva a nuestras cuentas, especialmente en la primera parte del año. No obstante, esa misma subida de los tipos de interés junto

a una inflación que se mantendrá algún tiempo en niveles elevados pueden llegar a perjudicar la demanda de crédito y al mismo tiempo presionar al alza los niveles de morosidad. También hay que tener en cuenta el impacto del impuesto sobre la banca, que puede suponer entre 80 y 100 millones anuales para la entidad. Todo ello nos aconseja extremar la prudencia y gestionar cuidadosamente los riesgos asociados, aunque somos plenamente optimistas respecto a nuestro futuro.

#### ¿Esas buenas expectativas se pueden trasladar a la cotización de la acción de Bankinter en bolsa, que ya se comportó de forma excelente en 2022?

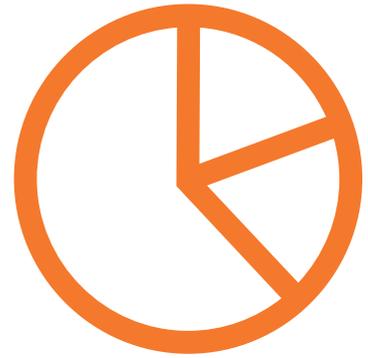
Siempre es arriesgado hacer pronósticos sobre los mercados bursátiles, porque en su evolución influyen múltiples factores, macroeconómicos, microeconómicos, geopolíticos e incluso emocionales, y muchos de ellos son ajenos a la propia gestión de la entidad. Pero en lo que de nosotros depende, creo que hay motivos para pensar que la cotización en bolsa,

que efectivamente tuvo una evolución muy positiva en 2022, va a seguir al alza.

Como he mencionado, todos los indicadores de solvencia, calidad de los activos y rentabilidad son altamente satisfactorios y el buen comportamiento de nuestras líneas de negocio a nivel nacional e internacional hace pensar que los inversores respaldarán, como ya hicieron en 2022, el sólido valor intrínseco del banco.

A finales del año pasado, la agencia de calificación de crédito S&P reconoció nuestras fortalezas y elevó la calificación de emisor a largo plazo del banco, consolidando al mismo tiempo la calificación de la deuda híbrida, así como de la deuda a corto plazo. Noticias como esta suponen un espaldarazo para la entidad y un estímulo para seguir convenciendo a los mercados de los méritos de nuestro proyecto.





# Nuestros resultados



Beneficio antes de impuestos

**785**

M€

+46,3%

Beneficio neto

**560,2**

M€

+28,1%

Rentabilidad sobre Recursos Propios (ROE)

**12%**



Inversión crediticia

**74.243**

M€

+9,1%

Solvencia (CET1 *fully loaded*)

**12%**

Nueva producción hipotecaria

**6.700**

M€

+13%



Activos gestionados fuera de balance

**37.215,5**

M€

-9,4%

Margen bruto EVO

**37**

M€

+55%

Índice de satisfacción España y Portugal

**43,6**

+2,6%

Financiación a empresas ligada a sostenibilidad

**1.611**

M€

Margen de explotación

**1.166,3**

M€

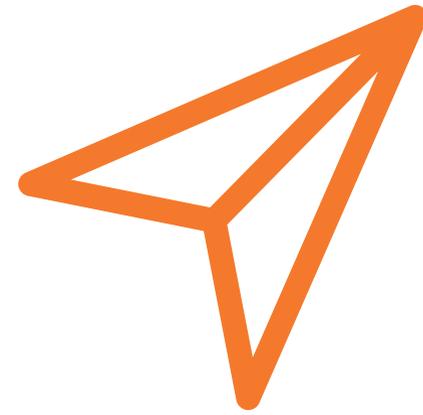
+16,4%

Margen de intereses

**1.536,7**

M€

+20,5%



Saldos en cuentas  
nómina

**16.700**

M€

+12,1%



Patrimonio  
gestionado por  
Banca Patrimonial

**51.100**

M€

+2,4%

Patrimonio gestionado  
por Banca Retail

**41.400**

M€

+4,3%

Préstamos al consumo

**5.487**

M€

+55%

Inversión en Portugal

**8.000**

M€

+15%

Iniciativas de interés  
social

**2,9**

M€

Neutral en emisiones  
de alcance 1 y 2 de  
CO<sub>2</sub>

**0**



# Nueva Web Corporativa

## Un nuevo canal de comunicación ágil y efectivo

El Departamento de Comunicación Institucional de Bankinter renovó en 2022 la Web Corporativa del banco, que es uno de los canales de comunicación más utilizados por sus grupos de interés (accionistas, inversores potenciales, analistas, medios de comunicación, clientes, proveedores, etc.) para estar informados de su actividad.

Los objetivos del proyecto de renovación eran modernizar la imagen de la web anterior, refrescar sus contenidos, dotar al panel de navegación de un uso más intuitivo y agilizar el proceso de actualización de la información. Para ello, se desarrollaron tres líneas de trabajo:

### Tareas técnicas

Se habilitó el entorno digital al nuevo diseño y se realizó una migración masiva de los contenidos incluidos en la antigua web (información, documentación, imágenes, vídeos, etc.). El nuevo entorno es mucho más ágil, intuitivo y accesible, facilitando la navegación.

### Contenido y diseño

El contenido se adaptó al nuevo diseño, en línea con la imagen de digitalización y modernidad que se quiere transmitir. Las reuniones con las áreas implicadas (Gobierno Corporativo, Oficina del Accionista, Relación con Inversores, Sostenibilidad y Personas) permitieron perfilar las características del contenido.

### Análisis

Se definieron los contenidos sujetos a análisis y se diseñó el mapa de medición con arreglo a criterios de coste/efectividad. Además, se dio prioridad al trabajo de posicionamiento de la web en buscadores (SEO) para asegurar su efectividad.



ESPAÑOL ENGLISH BKT 7 +1.33% 6.686 EUR € 16/02/2023

**bankinter.** Información corporativa Accionistas e Inversores Sala de Comunicación

Sobre Bankinter Información corporativa / Sobre Bankinter Sobre Bankinter / Bienvenida CEO

Historia de Bankinter Bienvenida CEO Información Societaria Participadas y filiales Organigrama Premios y reconocimientos

Nuestra marca Trabaja con nosotros

BIENVENIDA CEO

## María Dolores Dancausa nos presenta Bankinter

Bankinter es el sexto banco por tamaño del sistema financiero español, el cuarto por capitalización bursátil y el primero por rentabilidad y por calidad de activos. Con presencia en España, Portugal, Irlanda y Luxemburgo, Bankinter basa su estrategia en diferentes líneas de negocio complementarias entre sí.



Historia de Bankinter

La historia de Bankinter se caracteriza por ser una historia de crecimiento a lo largo de los años.

SABER MÁS →



ESPAÑOL ENGLISH BKT 7 +1.33% 6.686 EUR € 16/02/2023

**bankinter.** Información corporativa Accionistas e Inversores Sala de Comunicación

Sobre Bankinter Información corporativa / Sobre Bankinter Sobre Bankinter / Historia

Historia de Bankinter Bienvenida CEO Información Societaria Participadas y filiales Organigrama Premios y reconocimientos

Nuestra marca Trabaja con nosotros

## Hitos de nuestra historia

Bankinter se constituyó en junio de 1965 como un banco industrial, al 50% entre el Banco de Santander y el Bank of America. En 1972 salió a cotizar a la Bolsa de Madrid, convirtiéndose en ese momento en un banco totalmente independiente de sus fundadores; fue entonces cuando se transformó en un banco comercial.

La historia de Bankinter se caracteriza por ser una historia de crecimiento a lo largo de los años, fundamentada en aprovechar cambios regulatorios, situaciones especiales y nuevos nichos de mercado.

1965 - 2015  
Un repaso a nuestra historia

VER ESPECIAL: 50 ANIVERSARIO →

- 1965 Constitución Bankinter como banco industrial.
- 1972 Salida a bolsa, la primera gran campaña.
- 1972 Creación Banca Telefónica.
- 1987 Lanzamiento "Deposito especial".
- 1992 Creación Banca Telefónica.
- 1993 Banca Partner y Red Agencia.
- 1996 Primer banco en Internet.
- 1996 Pioneros en utilizar la banca móvil.
- 2004 Fundación Inversión Bankinter.
- 2004 Un banco para todos, pioneros en accesibilidad financiera.
- 2009 Adquisición del 100% de Línea Directa.
- 2010 Mejor banco en España, según The Banker.
- 2015 Expansión a Portugal, tras adquirir la red comercial de Bredigo.
- 2017 Pippin, el primer banco en lanzar un roboadvisor.
- 2018 Inclusión en el Dow Jones Sustainability Index a nivel europeo y mundial.
- 2019 Bankinter compra Evi Banco y Awantard.
- 2019 Lanzamiento de Bankinter Investment.
- 2019 Evi Banco compra Evi Banco y Awantard.
- 2021 Evi Banco compra Evi Banco y Awantard.
- 2022 Creemos contigo.

ESPAÑOL ENGLISH BKT 7 +1.33% 6.686 EUR € 16/02/2023

**bankinter.** Información corporativa Accionistas e Inversores Sala de Comunicación

Sobre Bankinter Información corporativa / Sobre Bankinter Sobre Bankinter / Nuestra marca

Historia de Bankinter Bienvenida CEO Información Societaria Participadas y filiales Organigrama Premios y reconocimientos

Nuestra marca Trabaja con nosotros

## Nuestra marca

En Bankinter pensamos diferente porque nuestra definición de lo que es una marca va más allá de lo puramente visible. Para nosotros es:

- La promesa de una experiencia única basada en la calidad de lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- La fuente de nuestra identidad, de lo que somos y nos hace diferentes.
- El "contrato" emocional y racional que establecemos con nuestras diferentes audiencias.

Lograr ser excepcionales a diario es vital para Bankinter. Es lo que nos permite ser el banco pionero de referencia en España. 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. Siendo excepcionales a diario hemos legado hasta aquí y es lo que mañana nos permitirá seguir yendo un paso por delante de los demás.



PORTAL DE MARCA →

El resultado de este programa de renovación es una página web ágil y fresca, con contenidos diferenciados en función de los públicos a los que van dirigidos y visualmente atractiva.



Accede a la nueva web:



# Resultados

## Bankinter anticipa un año el objetivo de beneficio previsto para 2023



Los resultados antes de impuestos del Grupo Bankinter sumaron 785 millones de euros en 2022, lo que supone una mejora del 46,3% respecto al ejercicio precedente. El beneficio neto fue de 560,2 millones de euros, con un crecimiento del 28,1%, a pesar de que 2021 todavía incluyó cuatro meses de ingresos de Línea Directa. Esto pone de manifiesto que el objetivo de superar en 2023 los datos previos a la pandemia y a la segregación de la compañía aseguradora se ha alcanzado con un año de antelación.

La fortaleza del negocio queda evidenciada en los principales ratios e indicadores del Grupo, que se mantienen entre los mejores del sector a escala europea.

El ROE (rentabilidad sobre recursos propios) se situaba a 31 de diciembre en el 12%, frente al 9,6% del año anterior, sin incluir la plusvalía extraordinaria de Línea Directa. El ROTE (rentabilidad sobre fondos propios tangibles) era del 12,7% y la eficiencia ascendía al 44% (40,5% en el caso de España).

El capital de máxima calidad (CET1 fully loaded) se situó en 2022 en el 12%, muy por encima del requerimiento mínimo establecido para Bankinter por el Banco Central Europeo para todo 2023, que es del 7,726%, igual que en 2021.

Pese al empeoramiento del entorno macroeconómico, la morosidad se redujo del 2,24% al 2,10% y la cobertura subió del 63,6% al 66,3%. Al cierre de 2022, Bankinter conservaba un gap comercial negativo, al disponer de un volumen superior de depósitos que de créditos (102,8%), y no tiene vencimientos de emisiones mayoristas en 2023.

Los activos totales del Grupo se mantenían a 31 de diciembre en cifras similares a las de un año antes: 107.507 millones de euros. La inversión crediticia a clientes creció un 9,1% hasta los 74.243,4 millones, denotando la fortaleza comercial del banco y su disposición para seguir apoyando los proyectos de financiación de familias y empresas en un entorno tan complejo como el actual.

Teniendo en cuenta solo los datos de España, la cartera de inversión experimentó un aumento del 5,3%, seis veces superior a la media del sector, según datos a noviembre del Banco de España. En otras geografías el crecimiento fue mucho más acentuado: llegó al 15% en el caso de Portugal, mientras que Irlanda duplicó su saldo de préstamos.

Los recursos minoristas cerraron 2022 en 75.164,3 millones de euros, con un alza del 3,7%, en un entorno de alta competencia entre las entidades. Los recursos gestionados fuera de balance sufrieron una caída del 9,4%, debido sobre todo a la mala evolución de los mercados de renta fija y variable, que impactó sobre la valoración de los activos. No obstante, el patrimonio de fondos de inversión de Bankinter Gestión de Activos subió un 3,3%.

Todos los márgenes de la cuenta mejoraron de forma significativa respecto al ejercicio precedente, como consecuencia de la favorable evolución de los tipos de interés y del mayor impulso comercial del banco, que se tradujo en mayores volúmenes, especialmente, de la cartera de inversión.

El margen de intereses concluyó 2022 con una cifra superior en un 20,5% a la de 2021, hasta los 1.536,7 millones de euros, cerrando un excelente trimestre estanco, el mejor de los últimos años.

El margen bruto se situaba al 31 de diciembre, por primera vez, por encima de los 2.000 millones de euros; en concreto, en 2.084,3 millones de euros, que suponen un 12,3% sobre las cifras de 2021.

El margen de explotación alcanzó los 1.166,3 millones de euros antes de provisiones, un 16,4% más que en el ejercicio anterior. Los costes operativos crecieron un 7,6% por mayores inversiones en nuevos proyectos y mayor retribución para plantilla para hacer frente a los mismos. Los costes regulatorios fueron de 140 millones de euros (124 millones en 2021) y suponen un 7% sobre el margen bruto.

## Empresas

Aportó un 33% del margen bruto del banco, con un incremento del 9,3% en la cartera de inversión y una subida del 28% en la nueva producción. En España, la cartera de inversión a empresas subió un 8,2%, muy por encima del 1,8% que registraba el sector a noviembre, lo que permitió que el banco siguiera ganando cuota de mercado.

El apoyo a la actividad exterior de las empresas, con nuevos servicios y equipos cada vez más especializados, se tradujo a su vez en un alza del 25% de la inversión en su negocio internacional, que llegó a los 8.000 millones.

El margen bruto del negocio transaccional superó en un 48% al generado en 2021.

Cartera de inversión  
a empresas

**+8,2**



## Banca Comercial o de personas físicas

Destaca el crecimiento del patrimonio gestionado. En Banca Patrimonial se alcanzaron los 51.100 millones de euros, frente a los 49.900 millones de 2021, a pesar del efecto mercado, que impactó negativamente en el valor de ese patrimonio en unos 3.300 millones. Bankinter captó en el año más de 4.000 millones de patrimonio neto nuevo. En Banca Retail, el patrimonio gestionado sumó 1.700 millones de euros, hasta los 41.400 millones, con un efecto mercado negativo de 1.500. El patrimonio neto nuevo captado en este segmento fue de 3.400 millones de euros.

El principal producto captador de clientes de Banca Comercial continuó siendo la cuenta nómina, única de sus características que mantiene sus ventajosas condiciones desde su lanzamiento hace más de diez años. La cartera de cuentas nómina ascendía a 31 de diciembre a 16.700 millones de euros, 2,4 veces el volumen de hace cinco años.

La cartera de hipotecas tenía una cifra global de 33.700 millones de euros. Su crecimiento en España fue del 2,8%, frente a una media sectorial del 0,4%, con datos a noviembre. La nueva producción, incluyendo todas las geografías y también a EVO, sumó en 2022 un total de 6.700 millones de euros, lo que supone un 13% más que en 2021 y representa un 6,7% de cuota de mercado en nuevas operaciones.

## Banca de inversión

La filial Bankinter Investment ha lanzado hasta ahora 19 vehículos de inversión, con un capital comprometido superior a los 4.000 millones de euros. Este negocio, que generó en el año un margen bruto de 154 millones, iniciará en 2023 una nueva senda de crecimiento gracias a una nueva gestora de inversión alternativa, que permitirá que clientes minoristas puedan acceder a estos activos.

Negocio hipotecario

**33.700**

millones de euros

Cuentas nómina

**16.700**

millones de euros



### Bankinter Portugal

El volumen de negocio gestionado no ha dejado de crecer desde la llegada del banco a este país. Sumados recursos dentro y fuera de balance e inversión, en 2022 se alcanzaron los 18.200 millones de euros, frente a los 11.400 millones de 2017. La inversión subió un 15%, hasta los 8.000 millones de euros, y los recursos de clientes un 9%, hasta los 6.400 millones. El margen de intereses aumentó un 35%, el margen bruto un 25% y el margen antes de provisiones un 47%. Todo ello dio como resultado un beneficio antes de impuestos de 78 millones de euros (+54%).

Inversión

**+15%**

Margen bruto

**+25%**

BAI

**78** millones de euros

### Irlanda

Destaca la excelente evolución de la actividad hipotecaria, cuyos buenos resultados se plasmaron ya en el margen bruto. La cartera de inversión de Avant Money, marca con la que Bankinter opera en Irlanda, se situó en 2.300 millones de euros, un 132% más que en 2021. De ese volumen, 1.600 millones corresponden a hipotecas, una cifra que supone multiplicar por tres la cartera que había un año antes y con una ratio de mora de apenas el 0,4%. Avant Money cerró 2022 con un margen bruto de 80 millones de euros, un 34% por encima de 2021.

Margen bruto

**+34%**

**+34%**

### Bankinter Consumer Finance

La filial del banco en la que consolidan los datos de Irlanda tuvo un comportamiento igualmente positivo. La cartera de inversión sumó ya 5.500 millones de euros, de los que 1.600 millones eran hipotecas en Irlanda y el resto, negocio de consumo: 2.600 millones en préstamos y lo demás, negocio de tarjetas en sus diversas modalidades.

Negocio de consumo

**2.600**

millones de euros

### EVO Banco

Los datos de inversión ponen de manifiesto que la nueva estrategia seguida por la filial está encontrando aceptación por parte de los clientes digitales. Las hipotecas firmadas en el año ascendieron a 984 millones de euros (+35%), siendo un 98% de ellas a tipo fijo gracias a una de las ofertas más competitivas del mercado. La cartera de inversión se elevó hasta los 2.700 millones de euros, con un crecimiento del 45%. El margen de bruto de este negocio ascendió a 37 millones (+55%).

Margen bruto

**27**

millones de euros

**+55%**



# Recursos propios

Ratio de capital total

## 15,27%

muy por encima  
del 11,79% exigido

En 2022, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa y eficiente de su capital para reforzar su posición en términos de solvencia, impulsando el flujo de crédito a hogares y empresas sin afectar a sus ratios de capital y manteniendo su habitual nivel de pay out (porción del beneficio neto que se reparte vía dividendos) en el 50%.

El capital de máxima calidad del Grupo (CET1) se situó en el 12,01%, muy por encima del requerimiento mínimo del capital establecido por el BCE, que era del 7,726%. También la ratio de capital total cerró el ejercicio en una posición muy holgada respecto al nivel mínimo exigido (15,27%, frente al 11,790%).

En diciembre de 2022, Bankinter recibió la comunicación del BCE con el resultado de su evaluación supervisora y con los requerimientos mínimos de capital para el ejercicio 2023, que no varían respecto al ejercicio anterior.



# La acción

La acción de Bankinter tuvo en 2022 un comportamiento extraordinario y su rentabilidad se situó entre los mejores valores del año. Los accionistas que conservaron sus acciones a lo largo de todo el ejercicio obtuvieron un rendimiento total superior al 45%, incluyendo los dividendos repartidos, que crecieron más de un 20% sobre el año anterior. La revalorización del precio de la acción fue del 39%, mientras la media de los bancos cotizados españoles se situó en el 27%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2022 se elevó a 5.634 millones de euros.

Al cierre de 2022, el capital social de Bankinter estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. El número de accionistas era de 55.088 a 31 de diciembre. Un 54% del capital estaba en manos de residentes en España.

Bankinter retornó en 2022 a la normalidad en su política de distribución trimestral de dividendos. Los tres dividendos pagados a cuenta del resultado del ejercicio 2022 se situaron en 0,222 euros por acción, lo que supone una cifra distribuida de 200 millones de euros. Estos dividendos a cuenta se complementarán con el dividendo final que se apruebe en la Junta General de Accionistas de 2023 a propuesta del Consejo de Administración.

El banco dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2022 tenía en circulación 1.514.883 ADRs. Con ellos se permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras a través de un producto denominado en dólares y con pago de dividendos en su propia divisa.

Capital social

## 898.866.154

acciones de 0,30 euros  
de valor nominal cada una

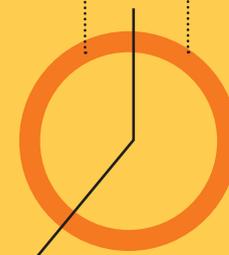
Accionistas

## 55.088

a 31 de diciembre

No Residentes  
46%

Residentes  
54%





## Oficina del accionista

Noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o los hechos relevantes que sobre la entidad se publican en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) se comunican a los accionistas de Bankinter desde hace años antes que a nadie, gracias al programa "Usted Primero", que además se encarga de atender las propuestas y las aclaraciones que se le solicitan sobre la cotización actual o histórica de la acción, así como informar de los importes y pagos de dividendos, elaborar los contenidos correspondientes para la Memoria Corporativa y colaborar con los detalles de la Junta General de Accionistas.

## Relación con inversores

En 2022 se mantuvo la cita trimestral (en enero, abril, julio y octubre) para presentar a la comunidad inversora los resultados del Grupo a través de webcast y teleconferencia. Bankinter reanudó la asistencia física desde el mes de marzo a las más importantes conferencias y seminarios inter-nacionales convocados por sociedades de bolsa y bancos de inversión. También de forma online y/o presencial se celebraron las habituales reuniones formales (cerca de 300) con inversores institucionales y analistas financieros. Volvieron las visitas a inversores actuales o potenciales en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Fráncfort, Zúrich, etc.), después de las restricciones sanitarias de los últimos dos años.



# Rating

En 2022 volvió a confirmarse la capacidad de Bankinter para mejorar sus ratios en materia de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad, lo que permitió a la entidad obtener una subida de *rating* de la agencia S&P Global, que elevó la calificación de su deuda a largo plazo. Las calificaciones crediticias de Bankinter a 31 de diciembre de 2022 eran:

### Moody's Ratings Limited.

La nota crediticia de emisor a largo plazo es Baa1, el rating a corto plazo es P-2 y la perspectiva de ambas calificaciones se mantiene en

**estable**

### S&P Global Ratings.

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

**estable**

### DBRS Morningstar.

La calificación a largo plazo es A (low) y la de corto plazo es R-1 (low). También se mantiene la perspectiva en

**estable**

# Riesgos

El despliegue de iniciativas a lo largo de la pandemia dio lugar a una importante clase de instrumentos de ayuda pública (moratorias y préstamos con garantía pública). Al cierre de 2021, las moratorias alcanzaban en el Grupo Bankinter 2.068 millones de euros. De ellas, un 98,3% ya se encontraban expiradas en esa fecha, y en consecuencia habían recuperado su calendario original de amortización. Los préstamos y anticipos bajo esquemas de garantía pública se elevaban a 6.524 millones de euros. A lo largo de 2022 se fueron amortizando estos instrumentos sin apenas incidencias, lo que demuestra que fueron efectivos para mitigar en el corto plazo los efectos económicos adversos de la crisis sanitaria.

Bankinter mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos, cuya gestión es uno de los ejes centrales de su estrategia competitiva. La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo.



## Riesgo reputacional

Durante 2022 se llevaron a cabo diversas acciones dirigidas a la mejora continua de los procesos de gestión y control. Entre ellas, cabe destacar la elaboración de un manual de gestión de este riesgo para documentar las medidas de identificación, medición, vigilancia y control. Además, se revisaron los criterios de jerarquización del mapa de riesgos.



**Enlaces externos de su interés:** Puede encontrarse amplia información adicional sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. En 2022 Bankinter continuó realizando avances en la gestión del riesgo climático de la cartera, que se explican ampliamente en el Estado de Información No Financiera.



Nuestros  
negocios



# Banca de Empresas

El ejercicio de 2022 se saldó de forma muy satisfactoria para el negocio de Banca de Empresas, cuyos resultados crecieron notablemente como consecuencia de dos factores que influyeron positivamente en el desarrollo de la actividad:

- El aumento de la inversión empresarial, que se concentró en los tres primeros trimestres del año y tuvo un impacto especialmente positivo en los negocios de circulante, que superó los niveles previos a la pandemia, y de internacional. También experimentó un crecimiento notable el riesgo de firma (avales nacionales, internacionales y créditos documentarios). Como consecuencia de todo ello, la inversión crediticia aumentó un 8,1%.
- La evolución de los tipos de interés, que las autoridades monetarias empezaron a subir en julio tras una década ultrabajos, lo que permitió aumentar el margen de intereses en la financiación empresarial. El margen bruto en Banca de Empresas creció en 2022 un 29,3%.

En el capítulo positivo, también hay que destacar el balance de las líneas de préstamos avalados por ICO y CESCE, dentro del programa de garantías públicas que se aprobó para mitigar el impacto del coronavirus. En 2022 se inició el vencimiento de las carencias y las empresas empezaron a pagar sin problemas significativos el principal de los créditos. El banco fue más activo que el resto de las entidades en las líneas ICO/Ucrania, que se habilitaron para ayudar a las compañías perjudicadas por la subida de los precios.

Por el contrario, una circunstancia menos favorable fue el retraso relevante en la llegada al tejido económico de los fondos del programa europeo Next Generation, que se esperaba que despegaran a lo largo de 2022.



Inversión crediticia

**28.814**

M€

+8,1%

Margen bruto

**804**

M€

+29,3%



# Banca Comercial

El esfuerzo comercial en la actividad de personas físicas se produjo en el marco de las dos grandes transformaciones introducidas durante 2021 en el modelo de atención al cliente, que tuvieron en 2022 su primer año completo de vigencia: la creación de las áreas de Banca Retail y de Banca Patrimonial.

La primera de ellas agrupó bajo una misma responsabilidad jerárquica los antiguos segmentos de Banca Personal, Particulares y Extranjeros. Y la segunda integró Banca Privada, Bankinter Luxemburgo y la Red de Agentes.

En ambos casos, el propósito era —y continúa siendo— conseguir una perfilación de los clientes más adecuada a sus necesidades financieras específicas y teniendo en cuenta su potencial, con la consiguiente mejora del servicio prestado y de la productividad.

Gracias a todo ello, Banca Comercial obtuvo unos ingresos de 711 millones de euros, con un aumento del 7% respecto al ejercicio precedente. Se captaron 103.000 nuevos clientes, la segunda cifra más alta de las historia del banco, después de los 112.000 de 2021.

El principal polo de atracción de clientes con alta vinculación y rentabilidad fueron una vez más las hipotecas, cuyo saldo vivo subió hasta los 23.460 millones de euros. Su crecimiento en España fue del 2,8%, a pesar del fuerte incremento de los tipos de interés, que fue la más rápida de la historia.

Otro de los grandes productos captadores de clientes, que mantiene sus condiciones desde más de diez años, fue la Cuenta Nómina, que también tuvo un buen comportamiento. En términos de volumen, creció un 11% hasta llegar a los 16.700 millones de euros.

La producción de préstamos personales batió sus propios récords, al superar los 1.000 millones a lo largo de 2022. La primas procedentes de seguros de vida se incrementaron en 2 millones de euros, y los fondos de pensiones en 83 millones.

En Banca Patrimonial, el volumen gestionado alcanzó los 51.000 millones de euros, frente a los 49.900 millones del ejercicio anterior. La evolución fue especialmente buena en patrimonio de asesoramiento y en patrimonio delegado, que es el de más alto valor añadido. El saldo de las cuentas de valores de renta variable ascendía a 31 de diciembre a 18.800 millones de euros.

Banca Patrimonial

**51.000**

M€

+14%

Préstamos personales

**1.000**

M€

+48%

Margen bruto

**711**

M€

+7%

# Negocios

## Banca Patrimonial

Durante el año pasado se alcanzaron cifras récord en inversión y en activos bajo gestión. La inversión se situó en 5.595 millones de euros y los activos bajo gestión llegaron a los 51.337 millones, cifras ambas muy altas teniendo en cuenta las dificultades del contexto.

Al consolidarse la integración de la actividad desarrollada en este ámbito por Banca Privada, la Red de Agentes y Bankinter Luxemburgo, la cuota de mercado subió al 7,88%. El objetivo de dicha integración es mejorar la eficiencia del servicio. Para ello se ha agilizado el proceso de toma de decisiones y, en consecuencia, la respuesta a las necesidades de los clientes, en un entorno como el actual, donde la rapidez es clave.

Banca Patrimonial alcanzó los 3.198 millones de euros en activos bajo gestión en inversiones alternativas, fruto de la decidida apuesta del banco por el asesoramiento integral del patrimonio teniendo en cuenta activos financieros, inmobiliarios y alternativos.



**Clientes activos**  
(nº de clientes)

**+7,2%**

## Banca Retail

A 31 de diciembre, el área contaba con 815.000 clientes activos, lo que supone un incremento de 5% respecto al año anterior, logrado principalmente gracias a la captación a través de la cuenta nómina y de las hipotecas.

En concreto se captaron 98.277 clientes, las cuentas nómina comercializadas sumaron 53.567 y se formalizaron 14.506 hipotecas por un volumen total de 2.700 millones de euros.

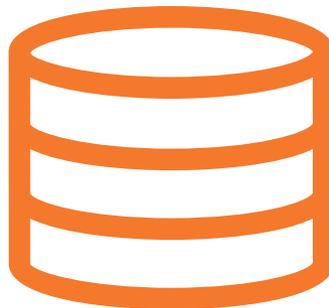
Especialmente notables fueron las cifras obtenidas en préstamos personales, con 824 millones de euros de producción en el año. Eso significa un aumento del 51% frente a 2021 y doblar los resultados obtenidos en 2020.

El patrimonio de los clientes de Banca Retail alcanzaba al cierre de año los 41.360 millones de euros, con un crecimiento del 4,1% respecto al ejercicio precedente. La cartera de fondos de inversión y de pensiones cerró 2022 en 9.295 millones.



**Recursos típicos**  
(en millones de euros)

**+10,6%**





## Banca Corporativa

En el ejercicio de 2022 Banca Corporativa marcó un récord en la generación de margen bruto, al alcanzar los 344 millones de euros. La contribución al beneficio antes de impuestos se elevó a 296 millones. En ambas variables, Corporativa fue el segmento de Bankinter que más aportó a la cuenta de resultados.

El año fue especialmente productivo en la línea de negocio de riesgo de firma (avales nacionales, internacionales y créditos documentarios). Se generaron 768 millones nuevos (casi el triple que el año anterior), hasta un importe de 4.358 millones.

Por otra parte, el cumplimiento de los objetivos de crecimiento de la inversión crediticia fue muy satisfactorio. La inversión total del área aumentó un 12,8%, hasta 14.449 millones de euros.



**Inversión**  
(en millones de euros)

**+12,8%**

## Medianas Empresas

El margen bruto mejoró un 27%, como consecuencia no solo de la subida de los tipos de interés sino también del buen comportamiento de los ingresos por comisiones, que crecieron casi un 12%. El ejercicio fue especialmente positivo en las comisiones generadas por el negocio transaccional (+47,8%) y el negocio internacional (+42,9%).

El beneficio antes de impuestos aumentó un 47,8% y aportó 124,3 millones de euros a la cuenta de resultados del banco.

En términos de inversión, la financiación concedida a las empresas medianas se incrementó casi un 6%, hasta superar ampliamente los 8.000 millones de euros de saldo medio, lo que permitió a la entidad ganar cuota de mercado respecto a sus competidores.



**Clientes activos**  
(nº de clientes)

**+3,8%**

## Pymes

El área de Pymes consiguió en 2022 un incremento del 21% en sus ingresos, manteniendo la calidad crediticia, cuyo ratio de morosidad se situó en el 8%. El margen bruto alcanzó los 222 millones de euros y el beneficio antes de impuestos fue de 91,7 millones.

El año se caracterizó por una intensa actividad comercial. El negocio transaccional experimentó un fuerte impulso, con un crecimiento en ingresos del 43%, y lo mismo ocurrió con el negocio Internacional, que creció un 34%.

A lo largo del ejercicio se procedió a la implantación de nuestra propuesta de producto y gestión de clientes, a través de "Bankinter Plan de Empresas", que a 31 de diciembre habían contratado ya el 43% de los actuales clientes. Este producto, transparente y progresivo, engloba su vinculación total y les permite no pagar comisiones.



**Recursos típicos**  
(en millones de euros)

**+5,8%**



## Bankinter Investment

Dio en 2022 un importante salto cualitativo al constituir Bankinter Investment SGEIC, la sociedad gestora de fondos de inversión alternativa, que pretende, entre otros objetivos, ampliar el abanico de productos y servicios en el ámbito de la inversión alternativa, al mismo tiempo que los hace accesibles a un colectivo mucho más extenso de familias y ahorradores.

De esta forma, Bankinter Investment podrá gestionar sus propios fondos alternativos y, de hecho, planea lanzar en 2023 un fondo de fondos de gestión delegada en el que podrán participar los inversores *retail* según su perfil de riesgo, además de los clientes de altos patrimonios e institucionales.

La tipología de inversiones sigue la misma línea que en años anteriores: activos de infraestructuras, energías renovables, tecnología, residencias de estudiantes, hoteles, logística y medio ambiente, junto a otros sectores que se irán incorporando.

Bankinter Investment se ha consolidado como la plataforma líder en inversión alternativa de España y Portugal, con 19 vehículos de inversión, más de 4.000 millones de euros de capital comprometido por inversores y cerca de 7.000 millones de activos bajo gestión.

Activos bajo gestión

**7.000**

M€

## Banca Internacional

El negocio de Banca Internacional de Bankinter se consolidó en 2022 como una palanca clave en el crecimiento de la actividad comercial con empresas. El saldo medio de inversión alcanzó los 7.953 millones de euros, con un incremento del 24,71%, frente al 10,4% registrado el año anterior.

Durante el ejercicio se registraron fuertes crecimientos en el negocio documentario intermediado (+73%), en el de cobros y pagos internacionales intermediados (+21,3%) y en el volumen gestionado por el Bróker Online de divisas (+39,5%). Los ingresos por comisiones sumaron 265,5 millones de euros (+42%).

## Mercado de capitales

Bankinter tiene una notable posición de liquidez. Los recursos crecieron durante 2022 en 2.135 millones de euros, y al cierre del ejercicio ya suponían el 103% de la inversión crediticia del Grupo. La gestión del riesgo de tipo de interés ha generado estabilidad en el margen financiero del grupo durante los últimos años.

### Recursos

**+2.135**

millones de euros

**103%**

de la inversión crediticia del Grupo



## Gestión de Activos

Tanto los mercados de renta fija como los de renta variable se vieron negativamente afectados en 2022 por la subida de tipos de interés. Sin embargo, la intensa actividad comercial hizo posible que el patrimonio de fondos de inversión de Bankinter Gestión de Activos creciera un 4%, hasta 10.800 millones de euros.

Los ingresos totales generados por el área el año pasado ascendieron a 109 millones y el beneficio antes de impuestos fue de 52 millones.

La gestora lanzó nuevos productos de renta fija a corto y medio plazo aprovechando los altos tipos de interés, así como nuevas carteras de gestión discrecional para clientes de banca privada y una nueva gama de fondos de pensiones perfilados.



## Fondos de Inversión

El negocio de fondos de inversión de Bankinter marcó un nuevo récord de ingresos, llegando a los 198,2 millones de euros y superando al año anterior en un 0,2%.

A pesar del fuerte descenso de los mercados, que afectó a la cartera en casi 3.000 millones de euros en negativo, la actividad comercial de la red y su labor de retención logró que el volumen en fondos descendiera relativamente poco, pasando de 25.662 millones en 2021 a 24.133 en 2022.

A lo largo del ejercicio se procedió al lanzamiento del fondo Bankinter Metaverso y de dos nuevas gamas de renta fija a vencimiento: Horizonte y Deuda Pública.

## Seguros y planes de pensiones

La buena evolución del negocio y el excelente comportamiento de la cartera de seguros de vida riesgo permitieron al banco superar la cifra de 100 millones de euros en primas emitidas de vida riesgo a través de su filial aseguradora, Bankinter Seguros de Vida (50% de Mapfre).

El banco alcanzó un acuerdo con Liberty Seguros para la constitución de una nueva compañía de seguros para el desarrollo de los negocios de seguros de hogar y autos, que engloba también la actividad del banco en Portugal y en EVO.

En 2022 se actualizó la oferta de productos de ahorro a largo plazo. Se creó una nueva gama de planes de pensiones perfilados, Gama Premium, y se reactivó la comercialización de seguros de rentas vitalicias aprovechando la subida de los tipos de interés.

## Bankinter Consumer Finance

El volumen de inversión total de Bankinter Consumer Finance se elevó en 2022 a 5.487 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 55% respecto al año anterior. Todos los mercados del Grupo registraron una fuerte expansión, con aumentos del 26% en España y Portugal y del 132% en Irlanda.

En diciembre se lanzó al mercado CarnRoll.com, una plataforma online de venta de vehículos de ocasión con oferta de financiación y de seguro de auto, resultado de una alianza entre Bankinter Consumer Finance, Línea Directa Aseguradora y Vdshop, del Grupo Vass.

Bankinter es también, en exclusiva, el banco financiador de los proyectos de rehabilitación energética desarrollados por Endesa y OHLA en las comunidades de vecinos, con un producto creado específicamente para ello y 100% digital.

## Renta Variable

Pese a la mala evolución de los mercados, la cuenta de resultados de Renta Variable permaneció en niveles muy altos, por encima de los 63 millones de euros. Destaca el incremento experimentado por el negocio de los fondos cotizados en bolsa (ETFs, en inglés), por la operativa a crédito y por los ingresos por custodia. La cartera se mantuvo estable respecto a 2021, alcanzando los 21.654 millones de euros.

A lo largo del año se enriqueció la oferta de ETFs y se dio un impulso a la formación sobre esta gama de productos a través de la plataforma digital Academia Bróker Bankinter.

## Banca Partner

2022 fue otro año récord en la captación de clientes. Al igual que en 2021, se incorporaron socios muy relevantes (15 nuevos acuerdos), lo que permitió al área seguir creciendo y contribuyendo de forma muy positiva a la cuenta de resultados.

El margen bruto y la inversión de Banca Partner continuaron la línea de crecimiento de años anteriores, con incrementos del 12% y del 6%, respectivamente.

El negocio institucional de Banca Partner, que incluye el generado con entidades reguladas por la CNMV, confirmó asimismo la tendencia al alza de los últimos años, con crecimientos en las principales magnitudes de la cuenta de resultados y el balance. El margen bruto creció un 13%; la inversión, un 8%, y los recursos, un 16%.



## Red de Agentes

La Red de Agentes, compuesta por más de 360 profesionales con oficina propia que se asocian con Bankinter para ofrecer servicios financieros, consolidó en 2022 su nuevo modelo de negocio, caracterizado por la integración en el área de Banca Patrimonial (junto con Banca Privada y Bankinter Luxemburgo), la inversión en procesos y el refuerzo de los servicios de soporte.

El número de clientes activos pasó de 41.869 a 43.399 a lo largo del ejercicio, con una subida del 4%, y la captación de nuevos agentes aportaron al balance 800 millones de euros de nuevos activos.

Al cierre de 2022, la Red de Agentes contaba con unos recursos totales de 11.857 millones de euros (un 4,7% más que en el ejercicio precedente) y con una inversión de 1.996 millones, que supone un incremento del 6%. Su beneficio antes de impuestos creció un 20% hasta alcanzar los 44 millones.

## Red a Distancia

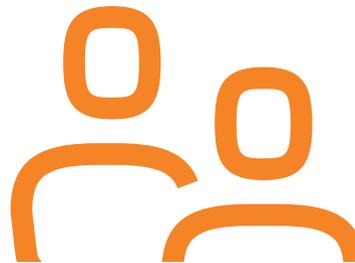
Banca Telefónica introdujo cambios en su organización para adaptarla al modelo del banco y reforzar el impulso comercial. La nueva estructura busca el desarrollo y la vinculación de los clientes con una gestión integral en la que el tutor a distancia gana autonomía y sirve de apoyo para la red presencial.

A lo largo de 2022 se perfeccionó el asistente virtual. Se incorporaron nuevas automatizaciones para mejorar su usabilidad con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes y facilitar las gestiones más sencillas y habituales.

Banca Telefónica gestionó 2,5 millones de llamadas. De ellas, 1,4 millones fueron iniciadas por los clientes. Los restantes 1,1 millones se realizaron desde el banco con fines comerciales, lo que supone un incremento del 37% respecto a 2021.



+3,7%



+4,5%

**Clientes activos  
(nº de clientes)**



# Bankinter Portugal

Bankinter Portugal obtuvo un resultado antes de impuestos de 77,5 millones de euros en 2022, lo que representa un crecimiento del 54,2% en comparación con 2021. El margen bruto aumentó un 25,4% hasta los 190,7 millones de euros; el margen de explotación, un 46,63% (96,2 millones), y el volumen de negocio, un 8,3% (19.900).

El total de la cartera de préstamos alcanzó los 8.600 millones de euros, lo que se traduce en una mejora del 14,3%, muy por encima de la media del mercado (9%, según los datos a noviembre del Banco de Portugal). Los recursos de clientes subieron un 7,9%, situándose en 6.400 millones.

La ratio de morosidad confirmó su tendencia a la baja iniciada en 2016, situándose en el 1,31%, frente al 1,72% del año anterior.



**Banca comercial.** Volvió a registrar un importante crecimiento en las partidas estratégicas del negocio. La producción de créditos hipotecarios mejoró un 65,1% y la división de banca privada aumentó su base de clientes un 8,9%.

#### **Bankinter Gestión de Activos.**

Logró minimizar el impacto de las caídas generalizadas en los mercados bursátiles y de obligaciones, con un total de activos gestionados de 1.051 millones de euros al cierre de 2022 (-7%). En fondos de inversión, el volumen gestionado ascendió a 316 millones de euros (-12%). En el negocio de gestión de carteras para terceros, el valor de los activos se situó en 736 millones de euros (-4%).

**Banca de Empresas.** La cartera de préstamos de Banca Corporativa creció un 32,5%; el margen bruto, más de un 45%, y la captación de clientes, un 29%. En el área de medianas empresas, la facturación gestionada se incrementó hasta los 1.545 millones de euros (+31%) y en la cartera de préstamos el aumento fue de 141 millones (+21%). El segmento pymes alcanzó los 2.083 millones de euros en facturación gestionada, los 1.163 millones en recursos y los 920 en préstamos. En negocios internacionales, la producción subió un 38% y los ingresos un 44%.

**Bankinter Consumer Finance.** El volumen de negocio aumentó un 26%, con más de 392 millones de euros en saldos concedidos y más de 201.000 contratos en vigor con clientes.

**Bankinter Seguros de Vida.** En términos de primas emitidas, la evolución fue superior a la del mercado. Destaca el enorme éxito de los seguros de vida ligados a préstamos hipotecarios y a créditos al consumo, con crecimientos del 5% y 30%, respectivamente. Por su parte, el seguro de no crédito tuvo un crecimiento de más del 100%.



# EVO Banco

El pasado ejercicio trajo consigo la consolidación de EVO como uno de los bancos digitales más grandes y completos del mercado, con 720.500 clientes financieros y un importante crecimiento de su actividad bancaria.

Dentro de las magnitudes más representativas en términos de negocio, destaca el buen comportamiento de todas las líneas de financiación. El negocio hipotecario cerró 2022 con 984 millones de euros de nuevas formalizaciones, un 35% más que en 2021. La financiación al consumo y medios de pago ascendió hasta los 95 millones (+42%).

En términos de balance, el volumen de la inversión crediticia sumó 2.700 millones de euros, con un aumento del 45% respecto a 2021.

Por lo que se refiere al ahorro y la inversión fuera de balance, el año 2022 estuvo marcado por el reforzamiento de la propuesta comercial de EVO en dos direcciones:

- La Cuenta Inteligente, principal producto de la entidad para acceder a una amplia gama de servicios financieros y no financieros, recuperó su mecanismo original, que ofrece dos cuentas conectadas entre sí: una para la operativa del día a día y otra a plazo para los ahorros, en este último caso con una remuneración del 0,6% TAE y absoluta disponibilidad del dinero.
- Respecto a la inversión, EVO redujo sus principales tarifas al mínimo histórico; mejoró su catálogo de compraventa de valores, fondos e inversión indexada; alcanzó un acuerdo con BlackRock para potenciar la penetración de ETFs en España, y diseñó con Morningstar el buscador/comparador más avanzado del mercado para este producto.

En el ámbito tecnológico y de desarrollo digital, se consolidó la voz como elemento clave de atención al cliente y de ciberseguridad.

Nuevas formalizaciones  
negocio hipotecario

**984**

M€

**+35%**





# Sostenibilidad



# Sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se materializa en el Plan plurianual de Sostenibilidad 3D, establecido con el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (económica, social y ambiental), para generar triple impacto en las geografías en las que el grupo opera.



## Dimensión gobernanza

El desempeño de la entidad en materias ambiental, social y de gobernanza fue reconocido en 2022 con la permanencia de Bankinter en los más prestigiosos índices de sostenibilidad, como el Dow Jones Sustainability Index World (que lo reconoce como uno de los veinticinco bancos más sostenibles del mundo) y el Dow Jones Sustainability Index Europe (como uno de los mejores europeos).

La entidad se mantiene también en otros destacados índices y rankings de sostenibilidad (FTSE4Good, STOXX Global ESG Leaders, MSCI o CDP) y fue incluido en el Índice Bloomberg Gender-Equality Index, que mide el compromiso, las prácticas y políticas relacionadas con la igualdad de género en las empresas.

En el pasado ejercicio se procedió al establecimiento de nuevas políticas como la Ambiental y de Cambio Climático y la de Accesibilidad y finalizó la integración en Bankinter Portugal de la estrategia de sostenibilidad del banco, adaptando el Plan 3D a las particularidades del país y el negocio que desarrolla.

El volumen del negocio sostenible se incrementó, tanto en particulares como en empresas, en línea con los objetivos marcados, hasta rondar los 13.000 millones de euros.

## Dimensión social

Bankinter tiene un fuerte compromiso con el mantenimiento del empleo e incluso aumentó de manera orgánica su plantilla de España en 1.000 personas entre 2012-2022. Este compromiso no es sólo con el empleo, sino también con el empleo de calidad a través del desarrollo de programas de gestión avanzada de personas.

En la gestión social externa, se puede destacar la relación que se establece con grupos de interés como los clientes, a los que el banco procura dar de un servicio de calidad y accesible en el ámbito físico, digital y cognitivo. También con los proveedores, aplicando criterios ASG en el proceso de contratación, y con ONG y fundaciones a través del desarrollo de la estrategia de acción social.

En lo que respecta al voluntariado corporativo, un 14,10% de los empleados participaron en algunos de los programas de "Mueve.te".

Bankinter utiliza la metodología reconocida internacionalmente LBG (London Business Group) para medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco. En 2022, el Grupo destinó más de 2,8 millones de euros a iniciativas de interés social, según cálculos basados en esta metodología.

## Dimensión ambiental

Bankinter aprobó en 2022 su estrategia de descarbonización, cuyo objetivo es lograr emisiones cero netas tanto directas—logro obtenido en 2020— como indirectas, en este último caso a través de la financiación a empresas y personas físicas. El propósito es que el banco sea totalmente neutro en emisiones de gases de efecto invernadero en 2050 como fecha límite, estableciendo objetivos intermedios a 2030.

En la estrategia de descarbonización para avanzar en las emisiones de la cartera crediticia de Banca de Empresas, Bankinter sigue una senda de adaptación progresiva, para cumplir los objetivos de reducción de emisiones financiadas, alineadas con los Acuerdos de París y con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC).



# Gobierno Corporativo

La Ley 5/2021, de 12 de abril, establece que los consejeros de las sociedades cotizadas deben ser necesariamente personas físicas. En consonancia con ello, tras el vencimiento en 2022 del mandato de Cartival SA como consejero dominical de Bankinter, se procedió a nombrar en su lugar a don Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, quien ejercía hasta ese momento la representación de dicha sociedad en el Consejo de Administración de Bankinter. Tras la aprobación de su nombramiento por la Junta General de Accionistas celebrada el 23 de marzo de 2022, señor Botín-Sanz de Sautuola fue nombrado vicepresidente ejecutivo del Consejo.

La consejera doña Teresa Martín-Retortillo Rubio fue reelegida consejera externa independiente en la misma Junta General de Accionistas.

Como consecuencia de lo anterior, Consejo de Administración quedó formado por 11 consejeros, con la siguiente distribución de categorías:

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

En términos de diversidad e igualdad, el porcentaje de mujeres en el seno del Consejo se sitúa en el 45,5%, adelantándose en el cumplimiento del objetivo fijado internamente y por encima de los objetivos indicados para futuros ejercicios por las recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales. Cuatro de las consejeras lo son en calidad de externas independientes y otra lo hace como consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad.

El Consejo de Administración realizó su evaluación anual del ejercicio 2022, con la colaboración de un experto externo, conforme a la Recomendación 36 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. La evaluación no identificó deficiencias que requieran, para su subsanación, de la aprobación de un plan de acción por parte del Consejo de Administración, si bien se señalaron áreas de mejora para continuar asegurando la excelencia en el funcionamiento de los órganos de gobierno de la entidad.

Porcentaje de mujeres

**45,5%**



# Cumplimiento Normativo

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible no solo con el cumplimiento normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético con el conjunto de la sociedad.

En 2022 se culminó el trabajo iniciado en 2021 para la implementación de la nueva metodología de medición del riesgo en materia de cumplimiento normativo y prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y la implementación de esta en la herramienta común a todas las áreas que conforman la Dirección.

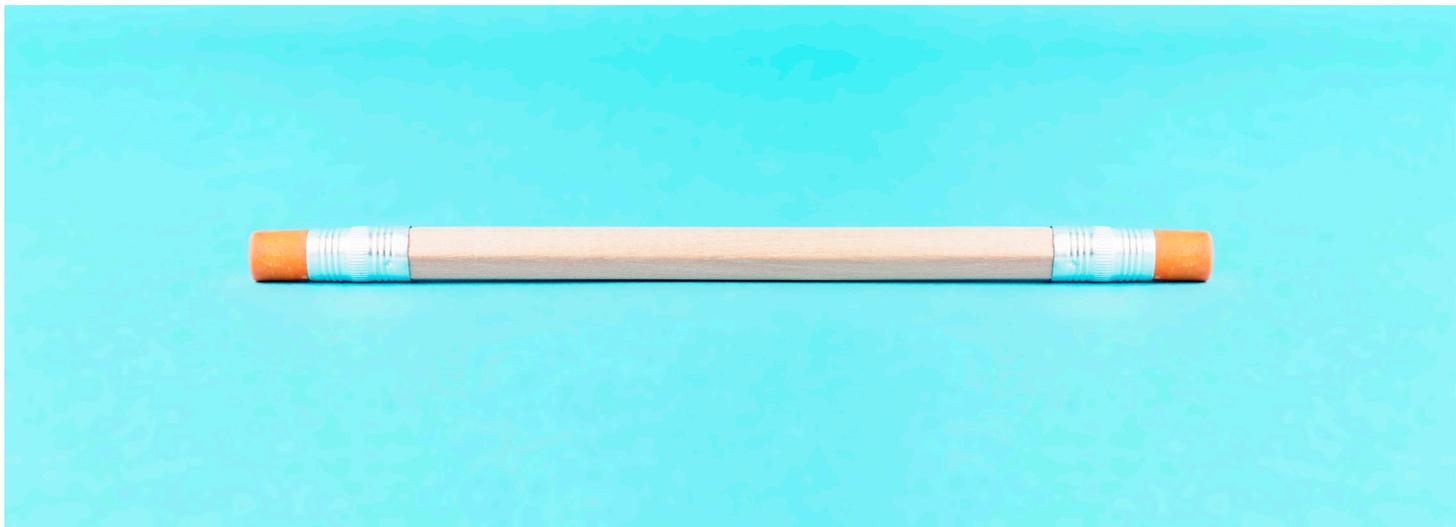
La gestión de los cambios regulatorios se llevó a cabo en 2022 de un modo transversal, con atención especial a los diversos proyectos que requirieron la adaptación de las actividades o procesos del grupo. Entre ellos figuran la normativa derivada del paquete legislativo sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea; la nueva regulación sobre bonos garantizados derivada del Real Decreto-ley 24/2021, y las obligaciones informativas derivadas de la Circular 4/2021 del Banco de España sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

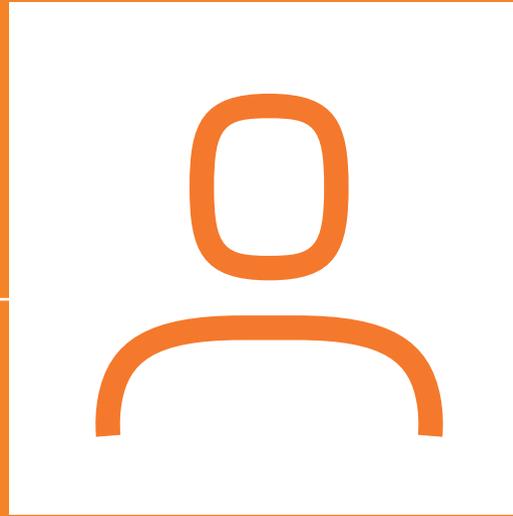
Otra prioridad fueron las implicaciones del cese definitivo o pérdida de representatividad de determinados plazos y divisas del LIBOR.



La entidad desarrolló las áreas básicas de la función de cumplimiento, que se organiza en las siguientes unidades:

- Control y asesoramiento sobre transparencia bancaria y productos, servicios de inversión, abuso de mercado, Reglamento Interno de Conducta y conflictos de interés.
- Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo.
- Control de Riesgos y Validación Interna.
- Control y Análisis Financiero.





Personas



# Personas

El Plan Estratégico de Personas siguió evolucionando para dar respuesta a las necesidades y retos que el banco se había fijado para 2022. Se puso el mayor énfasis en la atracción e impulso del talento joven y el talento STEAM (especializado en ciencias y tecnología), en potenciar el crecimiento profesional de todas las generaciones que conviven en la entidad —apoyado en nuestra cultura de desarrollo— y en seguir enriqueciendo la experiencia de empleado para atender al objetivo irrenunciable de mantener y fortalecer el compromiso y orgullo de pertenencia de todas las personas que formamos Bankinter.

En materia de salud y seguridad, la evolución favorable de la pandemia hizo posible eliminar progresivamente en España numerosas restricciones establecidas en los dos últimos años. Se impulsó el programa “Bankinter Te Cuida”, accesible a toda la plantilla del grupo, pilar de nuestro modelo de buenas prácticas y que cuenta con la promoción de la salud y bienestar de los empleados como piedra angular.

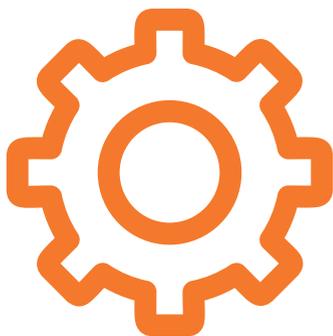
Con el objetivo de permanecer atentos a las necesidades de las personas y enriquecer su experiencia en la entidad, durante 2022 se mantuvieron los programas de cercanía puestos en marcha en los dos últimos años y desarrollados por el equipo de Gestión de Personas. Las HR Business Partners realizaron 113 sesiones, por las que pasaron 2.761 personas que compartieron contenidos adaptados a sus intereses. Además, siguió el programa de acompañamiento a las personas de nueva incorporación.

La captación de talento nuevo estuvo centrada en los recién graduados y profesionales junior al inicio de su carrera profesional. A lo largo de 2022 se unieron al grupo 255 juniors, que representan el 58% del total de incorporaciones del año. Por lo que se refiere al talento experto, su incorporación al banco se centró básicamente en perfiles comerciales para los negocios más especializados.

El banco sigue apostando por el talento propio como una de las principales canteras de captación. En 2022 se duplicó hasta 156 la oferta de vacantes que se publican de manera abierta a través de la intranet. En la línea de proporcionar crecimiento y oportunidades al talento interno, se puso en marcha la primera edición de “Movilidad Bankinter”, un programa que refuerza nuestra identidad corporativa a través de los contactos profesionales de empleados de distintas empresas y geografías.



**El banco sigue apostando por el talento propio como una de las principales canteras de captación. En 2022 se duplicó hasta 156 la oferta de vacantes que se publican de manera abierta a través de la intranet.**



Innovación



# Banca Digital

El área de Banca Digital siguió avanzando durante 2022 en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, que se resumen en fortalecer los canales digitales, desarrollar las capacidades del negocio, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la competitividad tecnológica de la entidad.

Por lo que se refiere a los canales, a lo largo del ejercicio se pusieron en marcha, entre otras, las siguientes iniciativas:

- **Nueva app** de particulares.
- **Nueva Web** Corporativa.
- Migración de clientes a la **web de empresas**.
- **Rediseño de la app** de empresas.
- **Rediseño** de la **posición global** de la web de particulares.
- Mejora del **equipamiento digital** en las oficinas.

## canales

Además, desde el año pasado, los clientes pueden disfrutar de servicios digitales como:

- **Paga Cómodo**, que permite el fraccionamiento del importe de cualquier movimiento en cuenta (recibos domiciliados, transferencias, cargo de la tarjeta de crédito, pagos a través de Bizum, impuestos, retiradas a débito en cajero), incluyendo los realizados hasta tres meses atrás.
- **Cambia a Bankinter**, que gestiona de forma totalmente gratuita el traslado de las cuentas desde otro banco, sin necesidad de que el cliente se mueva de su casa y con la posibilidad de hacer un seguimiento de la situación en que se encuentra cada trámite.

## servicios



En materia de **procesos** se lograron avances como los que se mencionan a continuación:

- **Autoservicio** en la actualización de diligencias.
- **Posibilidad** de elegir canal en cada momento para la tramitación de hipotecas.
- Uso del **big data** para la gestión de recobros.
- Solicitud, formalización y entrega de **avales 100% digital**.
- Aplicación de la **firma a distancia** a operativas que aún no la tenían.
- Agregación en el **traspaso** de fondos de inversión y de pensiones.

## procesos



# Seguridad Digital



La actividad del área se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios, que son el eslabón más débil de la cadena de seguridad

En 2022 se acometieron los proyectos previstos en el Plan Director de Seguridad Digital, con el objetivo de garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores.

El Plan Director registró en su primer año de funcionamiento importantes aportaciones, como la consolidación de la nueva gerencia de continuidad y respuesta ante incidencias, en la que se gestionaron y desarrollaron modelos de *reporting*, escalado, *role plays* (formación de vendedores) y ejercicios de simulación avanzada. La nueva gerencia se sumó a las implantadas en 2018: riesgos tecnológicos, ciberseguridad y monitorización de la seguridad, y prevención del fraude electrónico.

En 2022 se generó un proceso basado en los requisitos de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) para la revisión de proveedores. Además, se renovaron las certificaciones de BSI en Gestión de la Seguridad (ISO 27001) y en Continuidad de Negocio (ISO 22301), lo que ofrece una garantía externa en la realización de los proyectos y el desarrollo de los procesos.

La actividad del área se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios, que son el eslabón más débil de la cadena de seguridad. La entidad lleva a cabo programas de formación online para los empleados a través de la Intranet y se realizan simulaciones para obtener información confidencial (contraseñas, datos de identificación, etc.) a través de correos electrónicos, mensajes de texto (*smishing*) llamadas telefónicas (*vishing*), etc.

# Fundación Innovación Bankinter

La Fundación Innovación Bankinter lleva 20 años trabajando con el fin de transformar la sociedad a través de la innovación. Alineada con los propósitos de Bankinter, impulsamos una comunidad de innovadores desde cuatro áreas clave:

- Conocimiento, mediante el think tank de expertos del Future Trends Forum (FTT), anticipando tendencias de innovación.
- Emprendimiento, acompañando a los emprendedores a través de los programas Venture Capital, Scaleup Spain Network y Observatorio de Startups.
- Educación, llevando la innovación a alumnos de universidades españolas mediante el programa Akademia.
- Empresas, impulsando la Fundación Cre100do, cuya misión es promover el crecimiento de empresas excelentes.

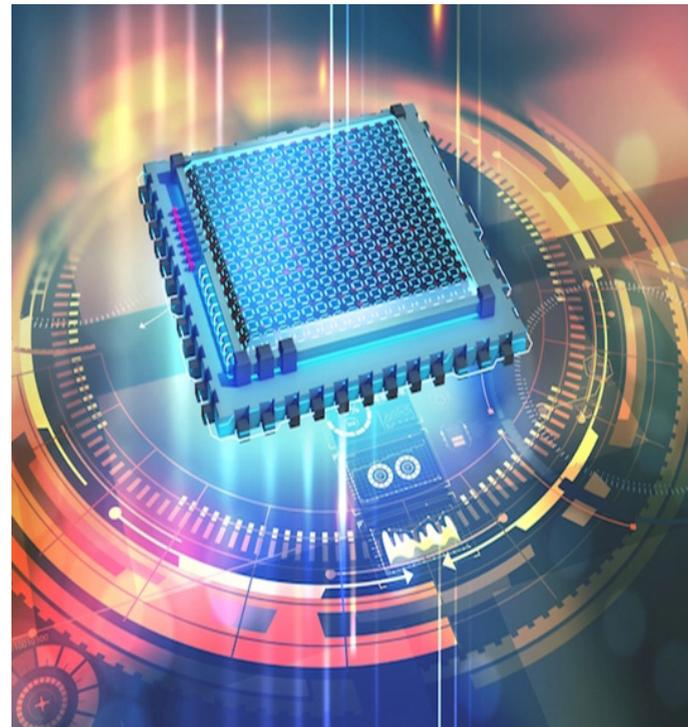
2022 fue un año en el que se lanzaron nuevas actividades que permitieron difundir el conocimiento de nuestra comunidad, pero también acercar la innovación al público general a través de eventos online y redes sociales.

Destaca el lanzamiento de Megatrends, un informe anual que recoge las diez tendencias que impulsarán y protagonizarán la innovación en el mundo durante el año, o la creación de Innoverse, un podcast en el que expertos en diferentes áreas, desde nanovacunas a movilidad o neuroeducación, comparten su conocimiento y perspectivas de futuro sobre el impacto en la sociedad.

Además, desde Akademia participamos en la creación del programa Shakers, que realiza la Universidad Corporativa Bankinter junto con la Fundación para formar y desarrollar en habilidades, metodologías y técnicas de innovación a empleados del banco. También se realizó una experiencia piloto de Akademia Formación Profesional, a través del desarrollo del programa para 25 alumnos de FP de Valencia que aprendieron en 10 sesiones cómo desarrollar un algoritmo de inteligencia artificial.

Por primera vez en 2022, tras las ediciones anteriores marcadas por la pandemia, el programa Scaleup Spain Network, que suma los esfuerzos de la Fundación Innovación Bankinter, Wayra y Endeavor para apoyar a scaleups (startups con un negocio ya probado y en fase de crecimiento), se realizó un bootcamp (formación intensiva) presencial con los fundadores de las empresas participantes, lo que supone un paso más en el impulso a estas compañías a través de la transmisión de aprendizajes de startups que están dando el paso a scaleups.

Por su parte, la Fundación Cre100do, cuyo fin es impulsar las empresas de tamaño Intermedio (middle market español), incorporó 10 nuevas empresas al programa. La Fundación las ayuda a crecer, difundiendo conceptos y prácticas empresariales de alto impacto y promoviendo el networking y wla colaboración entre ellas.





Cerca de ti



# Calidad

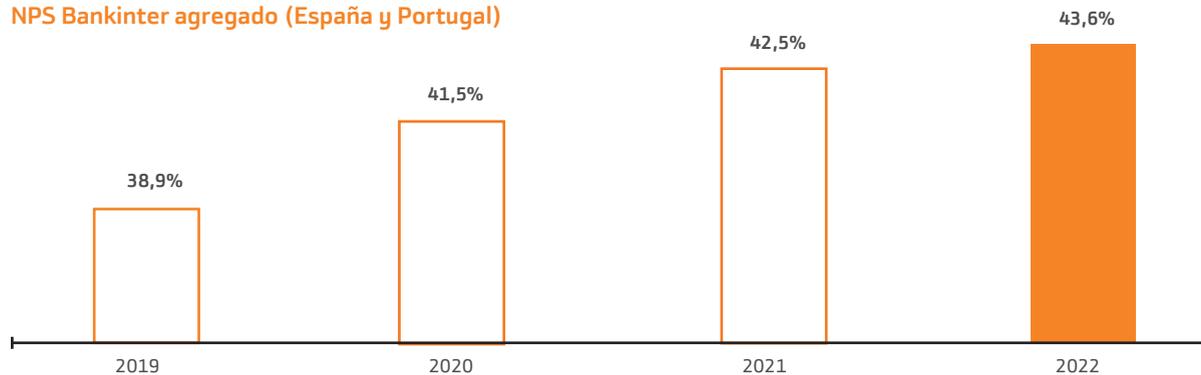
Uno de los retos más relevantes para la entidad es que el nivel de calidad percibida por sus clientes –tanto familias como empresas– mantenga su tendencia de crecimiento, sin mostrar un ápice de deterioro.

En 2022 el índice global agregado de la calidad percibida por los clientes de España y Portugal, medido a través del NPS (Net Promoter Score), se situó en el 43,6% (+2,6% respecto a 2021). En España el resultado fue del 43,4 (+ 1,2%), mejorando la calidad percibida de los clientes en el 48% de los centros de la Red de Oficinas. Para las personas físicas, analizados los datos de los mayores de 65 años, el NPS fue del 50,31% (+24,8% que la media de todas las personas físicas evaluadas). En Bankinter Portugal el NPS alcanzó el 42,5% (+17,4%), con mejoría en el 72% de los centros.

El año pasado también se mantuvo una evolución muy positiva en el nivel de satisfacción de los clientes. En España, el 53,2% (+1,4%) señaló que recomendaría Bankinter y los clientes insatisfechos se situaron en el 9,9%. En Portugal, el porcentaje de clientes recomendadores fue del 53,6% (+8,5%) y el de clientes detractores, del 11,1%. Por canales de relación con el banco, destacó el aumento del nivel de satisfacción de los clientes en las webs y apps, con un NPS de 47,3% (+1,5%) en España y de 64% (+25%) en Portugal.

Banca Telefónica y la Red de Oficinas conservaron igualmente sus elevados niveles de recomendación.

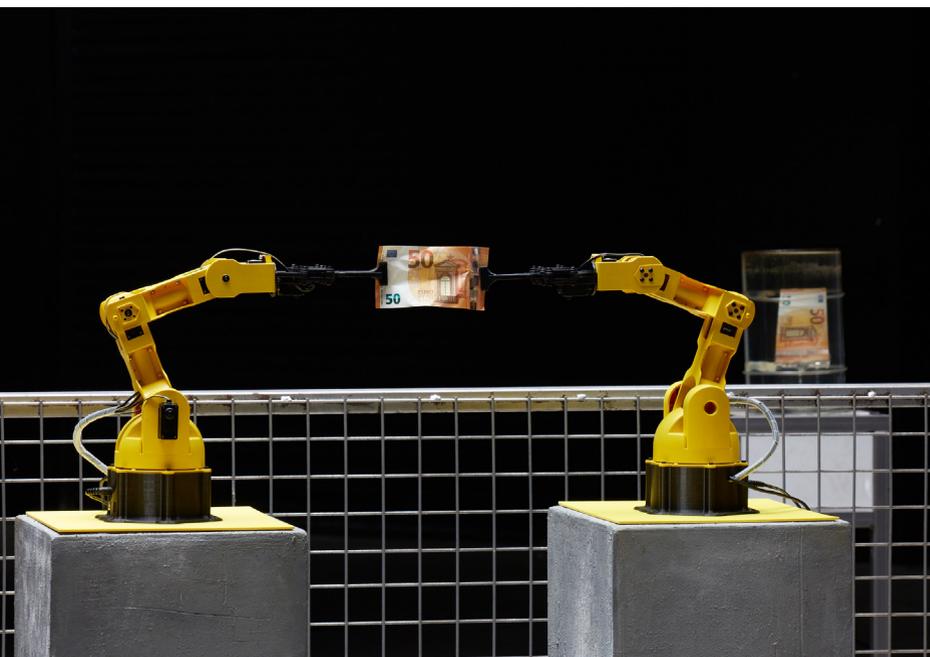
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



Uno de los retos más relevantes para la entidad es que el nivel de calidad percibida por sus clientes –tanto familias como empresas– mantenga su tendencia de crecimiento, sin mostrar un ápice de deterioro.



# Marketing



Más de 2.000 personas se registraron durante el año en Bankinter CFO Forum, la plataforma de contenidos orientados al mundo empresarial

En 2022 Bankinter desarrolló nuevas campañas publicitarias, realizó eventos presenciales y online con clientes, preparó material de apoyo comercial para el lanzamiento de nuevos productos o servicios y dotó a la red con novedosas herramientas para conocer el comportamiento digital de los clientes. Además, se concluyó la digitalización de todos los folletos comerciales de oficinas, que ayuda a reducir nuestra huella de carbono y facilita la consecución de los objetivos comerciales del banco.

Estas son las principales campañas realizadas a lo largo del año:

- Campaña de publicidad para dar continuidad al posicionamiento de marca «El banco que ve el dinero como lo ves tú».
- Campaña de publicidad para reforzar la marca de Bankinter como referente en el asesoramiento de fondos europeos y productos NextGen.
- Campaña digital y de radio para la difusión del Bróker Bankinter.
- Lanzamiento de la campaña "Don dinero", que da visibilidad a las medidas habilitadas por el banco para hacer frente al impacto económico de la inflación.
- Lanzamiento de todos los materiales y webs de Supply Chain Finance, la solución de negocio internacional que propone resolver las necesidades de pagos y cobros de las cadenas de suministro.

Más de 2.000 personas se registraron durante el año en Bankinter CFO Forum, la plataforma de contenidos orientados al mundo empresarial, y 600 personas presenciaron en directo la presentación del primer informe CFO Frontline Report, un análisis sobre el papel del director financiero en España.



# Comunicación Corporativa

Comunicación Corporativa afrontó en 2022 un año complicado, tanto desde el punto de vista interno como externo. Las secuelas de la pandemia de coronavirus y los cambios regulatorios marcaron el ejercicio y obligaron al área a emprender numerosas actividades para mejorar la experiencia de la plantilla y proteger la reputación de la entidad, entre otros objetivos.

Este área tuvo tres grandes líneas de actuación: escuchar activamente a sus profesionales, apoyar la recuperación de la presencialidad total y potenciar la intranet. En torno a ellas se desarrollaron numerosas acciones asociadas, siempre con el foco puesto en mejorar la experiencia de los empleados.

Transversalmente, se siguió potenciando desde Comunicación Interna el pro-grama "Bankinter te cuida", una iniciativa que busca mejorar el bienestar físico y mental de los empleados.

Desde Comunicación Interna se apoyó al negocio con diferentes iniciativas clave para el banco; entre ellas, "Bankinter en familia", el lanzamiento de una gestora de inversión alternativa de Bankinter Investment o la implementación de un nuevo modelo de Banca Retail.

comunicación  
interna

Entre los principales proyectos de la planificación estratégica de comunicación de Bankinter durante 2022 cabe destacar los relativos al lanzamiento, a finales de año, de la nueva gestora de inversión alternativa, que permitirá el acceso a este tipo de inversiones a clientes minoristas del banco, o la constitución de la nueva compañía de seguros Bankinter Liberty Hogar y Auto.

Según los datos obtenidos en el estudio de 2022, realizado por la consultora Rebold, que analiza las menciones sobre el banco y su comparación con las del resto de entidades, Bankinter habría alcanzado una calificación superior a la media sectorial. El banco se sitúa, además, como líder entre el resto de sus pares en porcentaje de menciones positivas: un 62% de todo lo publicado sobre Bankinter en los medios off y on line y en las principales redes sociales analizadas tiene un carácter favorable al banco, y apenas un 14% de ese contenido es clasificado como negativo.

comunicación  
externa





# Redes Sociales

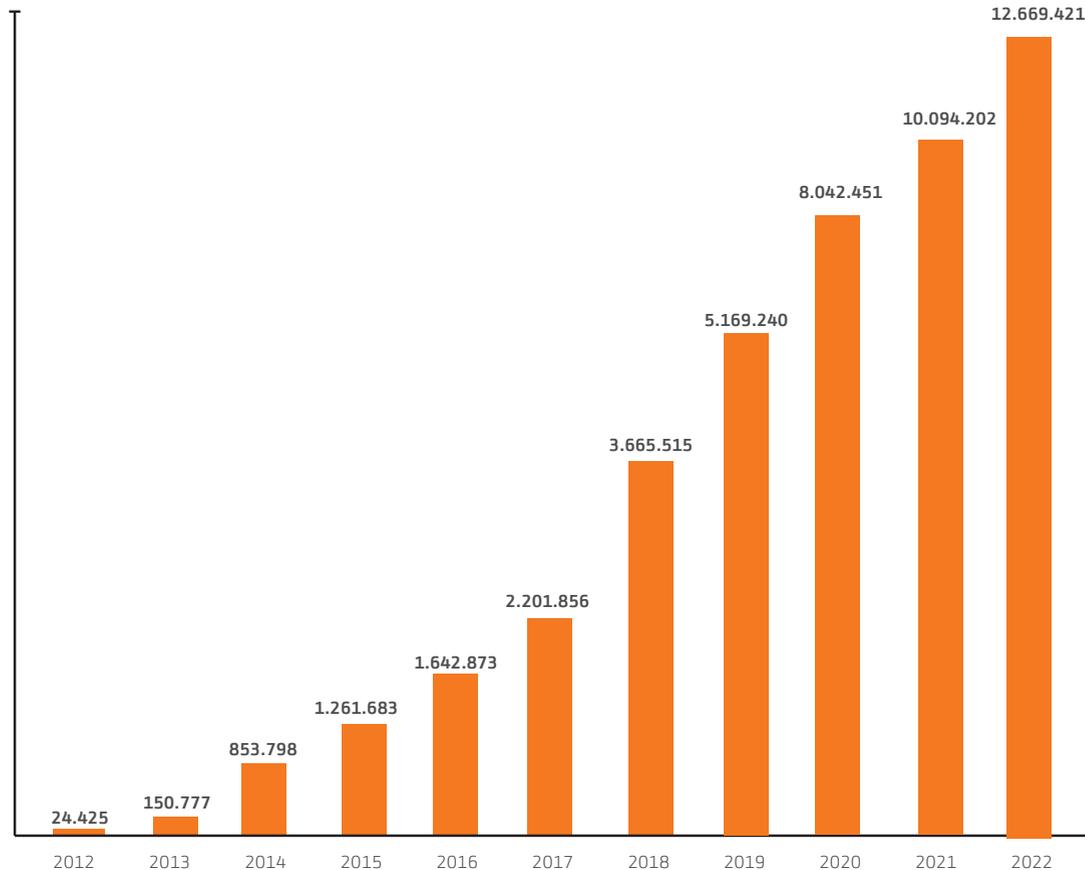
El Blog de Bankinter, portal de contenidos financieros de la entidad, continuó creciendo y firmó un alza del 25,5% en su audiencia, hasta llegar a 12.669.421 visitas anuales, un nuevo máximo histórico que duplica la cifra conseguida hace tan solo tres años. Durante 2022 se hizo un esfuerzo para rentabilizar aún más ese tráfico, canalizando las visitas al Blog hacia páginas más comerciales de la entidad (simuladores de hipoteca, de jubilación, de compra de vivienda...).

El banco continuó impulsando la comunicación digital a través de sus perfiles de Youtube, LinkedIn, Twitter, Facebook e Instagram, donde la entidad tiene una numerosa comunidad de seguidores. El canal de Youtube, por ejemplo, registró en 2022 un total de 28,8 millones de reproducciones de sus vídeos (un 164% más que el año anterior).

En paralelo a la consolidación de los canales con más antigüedad, Bankinter siguió innovando para conquistar territorios que van surgiendo en el ecosistema de las redes sociales. En el segundo trimestre se puso en marcha un nuevo canal corporativo en TikTok, que consiguió centenares de miles de reproducciones y más de 15.000 seguidores.

Otro punto de interés en el área de Comunicación Digital y Redes Sociales fue la puesta en marcha del canal de podcast titulado "Mejores con economía", un espacio alojado en Spotify e Ivoox, donde se comparten contenidos en formato audio muy enfocados a mejorar los conocimientos financieros.

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



**bankinter.**