

The Bankinter logo is positioned in the top right corner of the image. It consists of the word "bankinter." in a lowercase, sans-serif font, colored in a vibrant orange. The background of the entire image is a low-angle shot of a modern building with a facade of large glass panels and reddish-brown panels, set against a clear blue sky with a few wispy clouds. A large, semi-transparent orange rectangle is overlaid on the left side of the image, containing the title text. A smaller, solid yellow rectangle is positioned above the orange one, partially overlapping the building's facade.

bankinter.

The title "Informe Anual Integrado 2023" is centered within a large, semi-transparent orange rectangle that covers the left and central portions of the image. The text is in a bold, white, sans-serif font. The background behind the text is the same modern building facade seen in the rest of the image.

**Informe  
Anual  
Integrado  
2023**

Compromisos Bankinter	3
Hitos 2023	4
Premios 2023	5
Entrevista al presidente	7
Entrevista a la consejera delegada	13
Estrategia y resultados	19
Negocios en España	44
Actividad en otros países	66
La calidad Bankinter	70
Gestión del riesgo	77
Cumplimiento normativo	87
Seguridad Digital	90
Innovación	92
Gobierno Corporativo	100
Sostenibilidad	107
Gestión de Personas	121
Anexos	128

# Índice

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

Sabemos que cuesta mucho elegir.  
Por eso, queremos dejar nuestros  
compromisos contigo por escrito.



Compromisos  
Bankinter

# #01

Nos comprometemos a **crear valor a largo plazo** para accionistas, inversores, clientes y otros grupos de interés, atendiendo a sus necesidades y expectativas.

# #02

Nos comprometemos a dar un **servicio personalizado**, eficiente y profesional.

# #03

Nos comprometemos a **actuar de una forma íntegra**, a gestionar nuestra actividad desde un modelo de negocio ético y transparente, basado en los principios de responsabilidad y Buen Gobierno.

# #04

Nos comprometemos a ofrecer **productos de calidad**, adaptados a las expectativas y necesidades de los clientes.

# #05

Nos comprometemos a **escuchar la opinión de los clientes** sobre los servicios recibidos, y a ser ágiles en resolver sus solicitudes.

# #06

Nos comprometemos a apostar por la **innovación** para estar un paso por delante.

# #07

Nos comprometemos a **formar a nuestros empleados** y a fomentar su desarrollo profesional.

# #08

Nos comprometemos a facilitar la **conciliación de la vida familiar y laboral de nuestros empleados**, promoviendo una cultura de salud y bienestar.

# #09

Nos comprometemos a **desarrollar un modelo de negocio sostenible** que contribuya a una economía próspera y responsable con las personas y el planeta.

# #10

Nos comprometemos a fomentar la **inclusión financiera** facilitando el acceso a los servicios y a la educación en el ámbito financiero.

#### Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

El beneficio neto alcanzó una cifra récord

844,8 M€  
(+50,8%)



Se obtuvieron cifras históricamente altas en ingresos, volumen de negocio, inversión crediticia y captación de clientes

Banca Comercial puso en marcha la Hipoteca Dual, que combina las ventajas de las de tipo fijo y variable

Se aprobó el nuevo Plan de Sostenibilidad 2024-26 y Portugal concluyó la implantación de la estrategia del banco en esta materia

El patrimonio gestionado de Banca Patrimonial y Banca Retail superó por primera vez los 100.000 millones

Bankinter repitió como el banco español más resistente en las pruebas de esfuerzo de la EBA y el BCE

El dividendo repartido creció un

51%

En Banca de Empresas, el margen bruto, los recursos típicos y las comisiones evolucionaron muy favorablemente

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) llegó al

17,1%,  
la cifra más elevada en una década

EVO Banco cerró por primera vez su cuenta de resultados en equilibrio

El capital de máxima calidad (*fully loaded*) se situó en el 12,3%, casi cinco puntos más de lo exigido a Bankinter por el BCE



Banca Corporativa fue el segmento de negocio que más contribuyó a las cifras de la entidad

La actividad de Banca Partner cumplió treinta años sumando

2.044  
millones de euros en créditos

Bankinter Investment SGEIC, S.A.U lanzó el primer Fondo de Gestión Alternativa

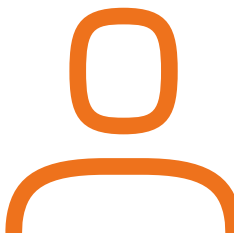


Bankinter firmó una alianza con el gigante luso Sonae en materia de crédito al consumo



El patrimonio gestionado en sicav por Bankinter Luxemburgo, que en 2023 cumplió diez años, creció un

25%



Bankinter fue incluido por sexto año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial

La aportación de la filial de Portugal al margen bruto del banco es ya del 10%

Comenzó el despliegue, para uso interno, de la aplicación de inteligencia artificial ChatGPT



La Fundación celebró su vigésimo aniversario con una renovada apuesta por la innovación

## Hitos 2023

5

Bankinter  
Informe  
Anual  
Integrado  
2023

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Una de las  
empresas  
con **mejor  
reputación**



Una de las marcas españolas **más valiosas**  
BrandZ #30  
Interbrand #22

Uno de los  
bancos **más  
sostenibles**



#40

Una de las  
**mejores  
empresas  
para  
trabajar**



Productos y  
servicios de  
**calidad**



MEJOR EQUIPO DE BANQUEROS  
Y/O AGENTES  
**BANKINTER**



# Premios 2023

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

# Entrevistas

bankinter.



# Entrevista al presidente

## 'Dejo la presidencia con inmensa gratitud a nuestros accionistas, profesionales y clientes'

**Después de la Junta General de Accionistas dejará usted la presidencia de Bankinter a petición propia. ¿Qué sensaciones tiene ante la llegada de ese momento?**

Una sensación de inmensa gratitud. Gratitud a los accionistas, por su confianza. Gratitud al equipo profesional del banco, por su compromiso. Y gratitud a los clientes, por su exigencia y lealtad. Bankinter va a cumplir sesenta años en 2025 y yo he tenido el honor de presidirlo durante diecisiete. Hemos avanzado mucho en este tiempo: en tamaño, en cuota de mercado, en presencia territorial, en calidad de servicio, en solvencia, en compromiso con la sociedad. Pues bien, nada de eso hubiera sido posible sin el respaldo de nuestros accionistas, sin el trabajo de nuestros profesionales o sin el estímulo de nuestros clientes para ser cada vez mejores. Ellos han logrado que Bankinter tenga hoy el reconocimiento que tiene a escala nacional e internacional. Y para mí ha sido una experiencia extraordinaria.

**¿Qué destacaría de esos 17 años al frente de Bankinter?**

Creo que lo más importante ha sido la evolución de nuestro modelo de negocio, hoy mucho más diversificado, rentable y resiliente. Por citar algunas áreas que han destacado en estos últimos años, Banca Privada ha multiplicado sus activos gestionados por más de 4 y nos hemos convertido en uno de los protagonistas del mercado español. Algo parecido ha pasado con el área de Financiación al Consumo en la que en 2007 teníamos una presencia meramente testimonial, o con Negocio Internacional. Hemos lanzado con extraordinario éxito el negocio de Banca de Inversión y el de Gestión Alternativa, en el que somos la referencia del mercado. Y hoy nuestra entidad es una marca internacional con actividad en Portugal, Irlanda y Luxemburgo además de en España. Todo ello nos dota de un potencial y de una proyección mucho mayor.

Estoy especialmente satisfecho por el salto adelante que ha dado Bankinter en materia de Sostenibilidad. Nuestra entidad se encuentra entre las más sostenibles del mundo en el sector financiero, gozando de un merecido reconocimiento en esta área como lo demuestra el que llevemos siete años consecutivos perteneciendo al Dow Jones Sustainability World Index, que es la referencia internacional en la materia. También ha sido sobresaliente la evolución de la Fundación Innovación Bankinter que ha sido reiteradamente reconocida como uno de los primeros *think tank* del mundo en materia de Ciencia y Tecnología.

Pedro  
Guerrero



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Como consecuencia de todo ello, y gracias a unas líneas de negocio cada vez más potentes y diversificadas, desde 2006, el banco ha más que duplicado tanto sus activos y su inversión crediticia, como su cuota de mercado en España y, frente a los 316 millones de euros de beneficio antes de impuestos obtenidos aquel año, en 2023, sin Línea Directa, hemos superado los mil trescientos\*. También hemos mejorado mucho en solvencia, porque la ratio CET1 prácticamente se ha duplicado en ese periodo, y en eficiencia, donde hemos ganado casi 15 puntos porcentuales. Son números que, a la hora de hacer un balance de estos 17 años, marcan una tendencia y afirman nuestra confianza en el futuro.

Todo ello ha sido posible porque contamos con el mejor equipo humano del sistema financiero español, dirigido por una brillante línea ejecutiva que lidera nuestra, hasta ahora, consejera delegada y en el futuro presidenta de la entidad, María Dolores Dancausa. El trabajo realizado ha sido extraordinario.

### Vayamos al último ejercicio, que es el objeto de este informe anual. ¿Cómo valora la evolución de la economía en 2023?

Cuando comenzó el año las previsiones eran malas. Pero al final la tan temida recesión no llegó, ni siquiera a la eurozona. La economía mundial creció más de lo esperado, un tres por ciento, con un comportamiento muy bueno de la norteamericana, que creció un 2,5%; flojo de las economías emergentes, que crecieron un 4%; y débil, pero positivo, de la Zona Euro que creció un 0,7% en el año. Todo ello con una fortaleza notable del empleo en el que influye, sin duda, la demografía, y con la inflación en descenso, aunque todavía siga siendo elevada, sobre todo la subyacente.

En este contexto, a España le fueron las cosas razonablemente bien, con un avance del PIB y una mejora de los datos de empleo superiores a los registrados en nuestro entorno europeo, si bien después del verano ambos indicadores perdieron fuelle. Esta vez la fortaleza del consumo interno y el turismo fueron decisivos para el crecimiento y permitieron compensar la ralentización de las exportaciones derivada de la falta de empuje de los principales socios comerciales del país, que son las grandes economías europeas.

### ¿Cuáles son, en su opinión, las perspectivas para 2024?

La persistencia de la guerra de Ucrania y el recrudecimiento del conflicto entre israelíes y palestinos son focos de incertidumbre muy importantes, con un alto potencial desestabilizador para la toma de decisiones económicas en general y para el mercado energético en particular. Más aún si en el escenario aparecen nuevos actores, cuya presencia puede empeorar situaciones ya de por sí muy delicadas. Frente a este riesgo, los signos de relajación de la política monetaria lanzados por el Banco Central Europeo y la Reserva Federal en la recta final de 2023 adelantan un mejor clima para el acceso al crédito, imprescindible para incrementar los niveles de actividad.

Los principales Organismos Internacionales y Casas de Análisis pronostican un comportamiento positivo de la economía mundial, pero con un crecimiento ligeramente inferior al de 2023.

\* Sin tener en cta. el impuesto a la banca (siendo este de 77 millones), para hacer el BAI comparable con el de años anteriores.

**Bankinter hizo en 2023 un ejercicio espectacular, con mejoras notables en todos los márgenes de la cuenta de resultados.**

**Bankinter siguió siendo la entidad española más resistente a un escenario adverso en las pruebas de esfuerzo realizadas por el BCE.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Esto es lo que también se espera para España: crecimiento menor e inflación en descenso. Si bien será clave la intensidad con que se avance en la consolidación fiscal, en línea con las recomendaciones de Bruselas, y se liberen recursos financieros para el sector privado. Con el mismo objetivo, resulta fundamental que se establezcan los mecanismos necesarios para que fluyan los fondos europeos Next Generation, que tantas expectativas despertaron en su momento.

### ¿Cómo ve el sector bancario?

A escala internacional hubo algunos episodios que generaron preocupación en los mercados. Me refiero al desplome de Credit Suisse, precedido de una serie de escándalos que habían dañado gravemente su reputación, y a la quiebra del Silicon Valley Bank, la segunda más grande de la historia de Estados Unidos.

Ambos episodios se resolvieron enseguida y el tiempo ha demostrado que se trataba de casos aislados.

En España la normalización de los tipos de interés después de años en cero o negativo se tradujo en una mejora del margen financiero que dio lugar a una evolución muy favorable de la rentabilidad del sector.

Además, no se registró un deterioro significativo de la calidad crediticia, en buena medida gracias al buen comportamiento del empleo.

Ello no significa que no sea necesario permanecer vigilantes pues la política monetaria restrictiva necesariamente se traducirá, en algún momento, en disminución de la demanda de crédito y de la actividad económica con el consiguiente efecto negativo sobre la morosidad. Será clave durante el ejercicio 2024 el ritmo al que el Banco Central Europeo decida relajar su Política Monetaria y bajar tipos de interés, como ya anticipa el mercado, a la vista de que la inflación remite y la actividad económica se ralentiza.

### ¿Cuál es su opinión sobre la prórroga del impuesto extraordinario a la banca?

Ya nos manifestamos en contra del Impuesto Extraordinario a la Banca cuando fue implementado y lo recurrimos ante los Tribunales de Justicia, aunque, como es natural, lo acatamos y lo hemos pagado. Consideramos que un impuesto sectorial es, de entrada, discriminatorio y atenta contra el principio de Generalidad de los Impuestos que consagra nuestra Constitución y que es básico en una Hacienda Pública moderna. Los argumentos que se aducen para justificarlo son falaces. La Banca española, después de muchos años con rentabilidad muy mermada por el nivel anómalo de los tipos de interés (cero o negativo) ha recuperado unos beneficios ligeramente por encima del coste de capital, lo que es imprescindible para que el crédito, y con él la actividad económica pueda crecer de forma sostenible. Cuando de una forma ligera y demagógica se señalan como escandalosamente altos (obscenos se ha llegado a decir) los beneficios bancarios del pasado año, se olvida que se corresponden con unos recursos propios aportados por los accionistas, superiores a los 220.000 millones de euros. ¿Cuál es un beneficio razonable para una inversión de 220.000 millones, que requiere capital por imperativo legal, y cuyo coste de capital es, desde luego, superior al diez por ciento?

**Si nos opusimos al impuesto extraordinario en su creación, con mayor motivo nos oponemos a su prórroga.**

Además, el impuesto, en un Mercado Único, discrimina negativamente a los bancos españoles afectados frente a sus competidores europeos.

Por todo ello, si nos opusimos al impuesto en su creación, con mayor razón nos oponemos a su prórroga.

### ¿Qué le parece el comportamiento de Bankinter en 2023?

En 2022 se habían producido dos grandes hitos en materia de beneficios. Se superó el récord histórico de 2019, antes del estallido de la pandemia, pese a no contar ya con los ingresos derivados de Línea Directa. Y se alcanzó el objetivo fijado para 2023 con un año de anticipación. Teníamos, por lo tanto, el listón muy alto. Pero, aun así, volvimos a desarrollar un ejercicio espectacular, con mejoras notables en todos los márgenes de la cuenta y en todas las ratios.

Aunque no quiero adelantarme a lo que nuestra consejera delegada explica con detalle en las siguientes páginas, sí me gustaría dar unas pinceladas que muestran bien a las claras la salud y robustez de nuestro banco. La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) subió nada menos que seis puntos porcentuales, hasta el 17,1%. El capital de máxima calidad (fully loaded) se situó en el 12,3%, casi cinco puntos por encima del mínimo regulatorio exigido a Bankinter por el BCE. Y la morosidad se mantuvo en un óptimo 2,1%, frente al 3,5% de media sectorial.

La salud y la fortaleza de Bankinter le permitieron ser de nuevo en 2023 la entidad de la banca española más resistente a un escenario adverso en las pruebas de esfuerzo realizadas a las principales entidades financieras del continente por la Autoridad Bancaria Europea y el Banco Central Europeo, con el escenario económico a tres años más severo planteado nunca. Y fue también uno de los cinco mejores entre los 70 bancos europeos participantes en el ejercicio.

Gracias a ese buen desempeño en todos los ámbitos, volveremos a cumplir nuestro compromiso de repartir un dividendo equivalente al 50% del beneficio. En consonancia con ello, el Consejo de Administración tiene previsto someter a la consideración de la Junta la distribución de un complementario de 96.823.850 de euros, de modo que nuestros accionistas percibirán un total de 422.393.685 euros con cargo a los resultados de 2023, un 51% más que en 2022.

### ¿Siguió manteniendo Bankinter su compromiso con la innovación durante 2023?

Esta memoria explica con detalle en sus diferentes apartados las principales iniciativas innovadoras puestas en marcha durante el pasado año. No obstante, me voy a referir a algunos de ellos, a título de ejemplo.

Hemos mejorado nuestra oferta crediticia con la creación de la Hipoteca Dual, que conjuga las ventajas de la hipoteca a tipo fijo y de la hipoteca variable. No se trata de una hipoteca mixta al uso, sino que los dos tipos de interés conviven a lo largo de toda la vida del préstamo, afectando cada uno a una parte del capital a decidir por el cliente, lo que supone un paso adelante en la personalización de este tipo de productos.

Quiero reconocer de forma expresa el trabajo de nuestros profesionales para que Bankinter sea cada vez mejor.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Nuestra nueva Gestora, Bankinter Investment SGEIC, S.A.U, lanzó el primer Fondo de Gestión Alternativa que permite a los pequeños inversores acceder, de forma diversificada, a un amplio universo de inversiones en la economía real, hasta ahora restringido a clientes de altos patrimonios o institucionales, dado su elevado importe.

Del lado de la inversión en Renta Variable, cabe destacar el lanzamiento de nuestro "Bróker 0", que está permitiendo a los clientes realizar operaciones de compraventa en el mercado español a coste cero, con el único requisito de poner a disposición del banco los títulos depositados en sus cuentas, para un servicio de préstamo de valores.

Y, por último, en un momento en que la industria financiera está explorando el aprovechamiento de la inteligencia artificial generativa, nuestro banco ha comenzado ya el despliegue, para uso interno, de la aplicación ChatGPT, observando los estándares de seguridad más exigentes. Gracias a ello, vamos a ser más eficientes a la hora de comparar documentos, analizar textos complejos, redactar ciertas comunicaciones y traducir o resumir grandes volúmenes de información. Eso sí, siempre bajo la supervisión última de un profesional.

### La innovación es precisamente la razón de ser de la Fundación...

En efecto: la innovación y el emprendimiento, a través de los cuatro programas que constituyen sus pilares básicos. Future Trends Forum, un *think tank* que en la actualidad está formado por más de 700 expertos nacionales e internacionales en distintos ámbitos, principalmente relacionados con la Ciencia y la Tecnología y que es uno de los más reconocidos del mundo en su género. Akademia, que ha permitido ya que más de 2.000 alumnos de 12 universidades accedan a los conocimientos de los expertos del *think tank*. Startups, un proyecto a través del cual el banco ha invertido hasta ahora en las fases iniciales del desarrollo de medio centenar de empresas de este tipo. Y Scale Up, programa que trata de fomentar la consolidación y el crecimiento de las Start Ups que han superado su etapa de inicio.

Hay un quinto programa, llamado Cre100do, concebido para impulsar al *middle market* español, que se lanzó hace 10 años y que, por su éxito e impacto en el tejido empresarial español, ha merecido convertirse en Fundación independiente.

El objetivo final de todo ello es transformar la sociedad, no sólo creando conocimiento, sino también compartiéndolo y aplicándolo en la toma de decisiones con impacto real. En ese empeño lleva la Fundación veinte años, que se cumplieron en 2023 y que celebramos con un gran evento en los cines Callao de Madrid, donde se abordaron cuestiones tan trascendentales como la inteligencia artificial o la transición energética.

### No fue el único aniversario de 2023...

Es cierto. También se cumplieron, en este caso treinta años, de la puesta en marcha de un modelo único de negocio. Me refiero a Bankinter Partner, del que son partícipes 270 grandes empresas, entre ellas casi todas las del Ibex. Estas empresas tienen suscritos acuerdos con Bankinter, que ofrece a sus empleados productos y servicios financieros a la medida en condiciones preferentes a través de oficinas virtuales específicas, además de compartir con ellos los beneficios que la actividad genera.

**Hemos iniciado el despliegue, para uso interno, de la inteligencia artificial, con los estándares de seguridad más exigentes.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Con 47.910 clientes, una cartera crediticia de 3.400 millones de euros y la gestión de ahorro e inversiones por encima de los 14.000 millones, este modelo de negocio no solo se ha consolidado como una fórmula original y pionera en España de hacer banca, sino que cada vez tiene un peso más relevante en las cuentas de Bankinter.

### Hablemos de sostenibilidad, que lleva años siendo una de las apuestas del banco.

Efectivamente, en Bankinter venimos desarrollando una estrategia de Sostenibilidad que parte de unas sólidas bases de Gobierno Corporativo, y que, apuesta por la gestión social y ambiental, consolidando una cultura responsable que integra los criterios ASG (Ambientales, Sociales, de Gobernanza) en la cadena de valor del Grupo. Todo ello con el objetivo de impulsar el crecimiento económico de los países en los que operamos, su desarrollo social y la preservación del entorno ambiental. Porque cabe señalar que la gestión de la Sostenibilidad constituye una magnífica oportunidad para la innovación y para la transformación sostenible de la economía, comparable con la transformación digital de la que también fuimos pioneros.

Dentro de los sucesivos Planes Estratégicos de Sostenibilidad que hemos desarrollado en los últimos años, como el que finalizamos en el ejercicio 2023, destacaría la gestión de los riesgos ambientales y sociales, tanto de los derivados de la actividad operativa como de los asociados a la actividad financiera. Así, por ejemplo, el banco alcanzó la neutralidad de la propia huella de carbono en 2020, y ha calculado la intensidad en CO<sub>2</sub> de su actividad financiera, para la que ha definido una senda de descarbonización progresiva con el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas antes de 2050.

Por otra parte, hemos identificado y estamos capturando las nuevas oportunidades de negocio que están surgiendo en la necesaria transición a una economía sostenible, acompañando a nuestras empresas clientes en la transformación y adaptación de sus modelos de negocio a las necesidades de este nuevo sistema económico.

También cabe señalar la gestión de la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes, y una gestión social de las personas que forman parte del Grupo, que fomenta la diversidad, la conciliación, la salud y el talento.

El compromiso de Bankinter con el desarrollo sostenible e inclusivo, y un excelente desempeño en la gestión de sus aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, han sido reconocidos por los analistas y principales agencias de rating ASG, que han posicionado al banco dentro de los principales índices de sostenibilidad como el IBEX ASG, el selectivo FTSE4Good o la familia de índices Dow Jones Sustainability, que reconoce a Bankinter como uno de los veintisiete bancos más sostenibles del mundo. Excelentes credenciales no financieras que acompañan a los excepcionales resultados económicos del Grupo en el último ejercicio.

**No avanzar por el camino de la sostenibilidad, además de faltar al compromiso con la sociedad, sería un error estratégico.**

# Entrevista a la consejera delegada

## 'Unos resultados muy satisfactorios en los que de nuevo Bankinter volvió a alcanzar un beneficio récord'

### ¿Cómo fueron los resultados de Bankinter en 2023?

Fueron realmente muy satisfactorios y en los que de nuevo Bankinter volvió a alcanzar un beneficio récord en la historia del banco, generado a partir de la actividad ordinaria que mantenemos con nuestros clientes y no mediante operaciones financieras o con otro tipo de ingresos extraordinarios.

El beneficio neto del banco en 2023 se elevó a 845 millones de euros, un 51% superior al del ejercicio precedente, pese al impacto negativo del nuevo impuesto al sector financiero, que para Bankinter representó 77 millones de euros.

Son las mejores cifras que hayamos obtenido en ingresos, volúmenes de negocio y captación de clientes, que siguen un patrón de crecimiento gradual y sin oscilaciones. Pero lo más importante es que tienen lugar de forma equilibrada en todas nuestras líneas de negocio y en todos los países en los que operamos, desde Banca de Empresas a Financiación al Consumo, desde Bankinter Portugal a Avant Money en Irlanda.

Son cifras que han supuesto igualmente un récord en inversión crediticia, récord en recursos minoristas, récord en margen de intereses y comisiones y, por tanto, en margen bruto, facilitando el terreno para que esos resultados sigan siendo excelentes en el futuro.

### ¿Cómo se explican estos ritmos de crecimiento tan sobresalientes?

La causa hay que entenderla como una combinación de múltiples factores. Sin duda al crecimiento de nuestros resultados ha contribuido la favorable evolución de los tipos de interés, pero sería injusto ignorar la participación que en ello ha tenido el fuerte impulso comercial llevado a cabo desde la red, que nos ha permitido incrementar la cartera de crédito, así como la defensa que hemos hecho del margen de clientes, la focalización estratégica en los segmentos clave y las inversiones realizadas en el pasado. Unas iniciativas que han resultado acertadas y que están dando sus frutos, desde la expansión de nuestra actividad a países fuera de España, pero siempre de la Eurozona, a proyectos y nuevos negocios que han resultado un acierto o que han producido una mayor eficiencia de nuestras operaciones.

María  
Dolores  
Dancausa



### ¿Qué otros indicadores se pueden destacar en 2023?

El crecimiento de todos los epígrafes del balance y la buena gestión de los diferenciales nos ha permitido mejorar todas las ratios de la cuenta, que son fiel reflejo de nuestra actividad.

Entre ellos, la rentabilidad se ha convertido en uno de los indicadores más destacados del año, situándose a la cabeza de la banca cotizada en España. Nuestro ROE, o rentabilidad sobre recursos propios, mejoró hasta el nivel más elevado de la última década, el 17,1%, con un ROTE del 18,1%.

Asimismo, la eficiencia del Grupo Bankinter, es decir, el cociente de costes de explotación sobre ingresos ha continuado mejorando, y hemos cerrado 2023 con una ratio de un 37,3%, con una reducción de 670 puntos básicos con respecto a 2022.

Si hablamos de solvencia, la ratio de capital CET1 (fully loaded) alcanza el 12,3%, con amplio margen sobre el nivel mínimo de exigencia establecido para nuestra entidad por el BCE, que es del 7,8%, el más reducido del sector. Este indicador es representativo de la sostenibilidad de los resultados de la entidad y tiene especial mérito si tenemos en cuenta el contexto inflacionista en que se movió la economía española en 2023. 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 106%.

Y todo ello, manteniendo la morosidad en términos similares al año anterior y en línea con todos nuestros indicadores de calidad de activos. La ratio fue del 2,1%, tan solo 1 punto básico por encima del año pasado y en niveles próximos a los tiempos anteriores a la crisis de 2008.

### Si nos centramos en este aspecto, el de la morosidad, ¿cómo ha funcionado el acuerdo marco con el Gobierno para aliviar el pago de las hipotecas de los contribuyentes vulnerables o en riesgo de serlo?

La reforma del marco de códigos de buenas prácticas, que incluye facilidades para los clientes bancarios con dificultades para pagar la hipoteca, está funcionando bien, aunque el número de solicitudes que nos llegan es muy reducido. Esto es una buena noticia por partida doble. Por un lado, significa que de momento no se ha resentido significativamente la capacidad de pago de los clientes vulnerables gracias a la resistencia de los niveles de empleo y al ahorro acumulado de las familias. Por otra parte, quiere decir que los bancos estamos haciendo las cosas bien y que tenemos mecanismos propios para mitigar la carga de los hipotecados con problemas para hacer frente a sus pagos. No hay nadie más interesado que los bancos en ayudar a sus clientes en estas circunstancias.

En el caso de Bankinter, siempre vamos a buscar soluciones personalizadas que ayuden a nuestros clientes a superar situaciones transitorias de dificultad. Lo demostramos durante la crisis de 2008, lo volvimos a demostrar a lo largo de la pandemia de coronavirus, con medidas a favor de empresas y familias, y por supuesto lo estamos haciendo ahora, cuando las subidas de los tipos de interés han aumentado las cargas hipotecarias.

**El beneficio neto del banco en 2023 se elevó a 845 millones de euros, un 51% más que en el ejercicio precedente, pese al impacto negativo del nuevo impuesto al sector financiero.**

**Las cifras de 2023 son históricamente las mejores en ingresos, volúmenes de negocio y captación de clientes.**

**Nuestro ROE, o rentabilidad sobre recursos propios, fue de 17,1%, el nivel más elevado de la última década, con un ROTE del 18,1%.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## La inversión crediticia de Bankinter aumentó en 2023, cuando en el conjunto del sector la tendencia es la contraria, por la debilidad de la demanda. ¿A qué se debe esta evolución contracorriente?

Es verdad que la demanda de crédito se contrajo en España durante el ejercicio, un hecho motivado fundamentalmente por el endurecimiento de la política monetaria por parte del Banco Central Europeo (BCE) para combatir la alta inflación. Pero en Bankinter hemos sido capaces de conjugar esa dinámica y elevar la cartera de inversión crediticia a clientes un 4% en el año, gracias a la inversión en empresas, a la inversión en hipotecas de Irlanda, Portugal y EVO, y gracias al negocio de financiación al consumo, que compensaron con creces la menor producción hipotecaria en España; en definitiva, gracias a que contamos con una estrategia diversificada, tanto geográficamente como en lo que se refiere a tipología de producto, y a que hemos mantenido la cercanía con nuestros clientes.

### ¿Cómo se concretaron esas realidades y proyectos desde el punto de vista del negocio?

La estrategia de diversificación del banco siguió funcionando, tanto en las áreas más maduras y consolidadas como en las líneas de negocio internacionales, en especial Portugal e Irlanda, que crecieron a mayor ritmo.

El negocio de Empresas, que es el que más aporta a los ingresos del Grupo, mantuvo un sólido impulso comercial, lo que le permitió crecer en inversión crediticia, a diferencia del sector, pese a desenvolverse en un entorno de dificultad. Su cartera de crédito se elevó a 32.800 millones de euros, un 4,6% más que el año anterior, gracias en parte al dinamismo de la actividad de Negocio Internacional, cuya cartera de crédito supera ya los 8.800 millones de euros, y también a la buena gestión realizada en torno a los fondos europeos.

En cuanto a Banca Comercial, o de personas físicas, el crecimiento se mantuvo constante en todos los segmentos, con un patrimonio gestionado entre los clientes de Banca Patrimonial y Banca Retail que supera por primera vez los 100.000 millones de euros, con un aumento del 11% respecto al año anterior.

Un crecimiento que ha sido más acentuado en los llamados "productos de valor", más adaptados al perfil de cada cliente y que generan un mayor retorno para el banco vía comisiones. El incremento ha sido muy notable en fondos de inversión y pensiones, así como en gestión patrimonial gracias a la captación de patrimonio externo y al trasvase interno desde cuentas y depósitos.

En el lado del activo, la cartera de hipotecas residenciales en el Grupo Bankinter se elevó hasta los 34.900 millones de euros, lo que supone un incremento del 3,5%, gracias especialmente al crecimiento en el mercado irlandés y portugués. Donde sí se notó el enfriamiento del mercado inmobiliario por la subida de los tipos de interés fue en la nueva producción hipotecaria, un 14% inferior a la de 2022, a pesar de la cual hemos continuado mejorando nuestra cuota de mercado, que en España asciende al 7%

Por otra parte, la actividad de Bankinter en otras geografías evolucionó muy favorablemente. El paradigma es el negocio de Portugal, que en 2023 confirmó nuestras mejores expectativas. Los notables crecimientos de la inversión crediticia, de los recursos de clientes y de los recursos fuera de balance se trasladaron a la cuenta de resultados, con un beneficio antes de impuestos de 166 millones de euros, que más que duplicó la cifra alcanzada en el ejercicio precedente.

**La eficiencia ha continuado mejorando y hemos cerrado con un ratio de un 37,3%, con una reducción de 670 puntos básicos con respecto a 2022.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

La evolución del negocio en Irlanda, a través de la marca Avant Money, fue también positiva. Su cartera de inversión alcanzó los 3.000 millones de euros, un 34% más, de los cuales 2.200 millones son hipotecas, una actividad relativamente reciente en este país, que crece un 41% en el año y en donde ya nos hemos consolidado como un actor muy relevante.

Esta actividad en Irlanda consolida en nuestra filial Bankinter Consumer Finance, que también muestra unas cifras extraordinarias. Además de la cartera de hipotecas de Avant Money, antes mencionada, su actividad de consumo ha vivido en el año un fuerte impulso, en especial la cartera de préstamos personales, por valor de 3.100 millones de euros, que se incrementan en un 19%.

Y por último, EVO Banco, la marca digital del grupo, también registró un gran dinamismo, especialmente en el mercado hipotecario y en el negocio de consumo. Su cartera crediticia alcanzó los 3.400 millones de euros, lo que supone un aumento en el año del 25%.

### Con esas bases de negocio, ¿cuál es la estrategia de crecimiento en el horizonte inmediato?

Nuestra apuesta decidida es el crecimiento orgánico. Así ha sido siempre en Bankinter y no hay motivos para cambiar. Tenemos una estrategia definida y consolidada, perfectamente identificable por los clientes, analistas e inversores y sin oscilaciones ni cambios de rumbo. Por tanto, vamos a perseverar en un modelo de negocio basado en la diversificación de nuestras fuentes de ingresos, el control de los gastos y de los riesgos y la aplicación de la tecnología a todos nuestros procesos para mejorar la eficiencia y la calidad de servicio al cliente.

Eso no significa que renunciemos a determinadas operaciones de compra o de colaboración que puedan ser interesantes para complementar nuestros negocios principales, siempre que sean prudentes y ajustadas a nuestro tamaño. Lo hicimos en Luxemburgo, en Portugal e Irlanda, y también con la adquisición del banco digital EVO.

En este sentido, cabe señalar el acuerdo suscrito en 2023 entre Bankinter Consumer Finance y el grupo empresarial portugués Sonae para la constitución de una joint venture que creará la primera entidad de crédito al consumo en el mercado luso, con una cartera de más de un millón de clientes. Estamos muy ilusionados con esta operación que va a reforzar la presencia de Bankinter en Portugal y que puede dar lugar en el futuro a otros acuerdos de colaboración.

### Los buenos resultados de la banca en los dos últimos años han abierto un debate sobre el destino del capital excedentario que se genera. ¿Cuál es la visión de Bankinter?

Nuestra idea general es que, en tiempos de incertidumbre, como los actuales, es prudente hacer un esfuerzo para preservar el capital, porque precisamente por esa incertidumbre no sabemos si vamos a necesitar más recursos propios para cubrir potenciales incidencias en el valor de los activos o en la morosidad. A partir de ahí, si como consecuencia de la buena evolución del negocio se genera un nivel de capital que excede lo razonable, consideramos que ese exceso debe dedicarse a crecer y a invertir en nuevos proyectos. Por eso no contemplamos

**En 2024 Bankinter continuará creciendo en dimensión y seguirá ocupando una sólida posición de liderazgo en el mercado.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

la posibilidad de hacer ninguna recompra de acciones, como han hecho otras entidades. Nuestro dividendo, con un *pay out* del 50%, es en sí mismo muy atractivo para el inversor y no vemos necesidad de complementarlo con ese tipo de operaciones.

### Reguladores y supervisores están presionando para que los bancos españoles aumenten la remuneración de los depósitos. ¿Qué expectativas hay para los próximos meses en esta materia?

Desde el respeto máximo a las opiniones de todo el mundo, creo que la remuneración del pasivo es una decisión autónoma de los bancos, que adoptan su estrategia comercial en función de distintas variables, como la situación de los tipos de interés, la competencia entre entidades, la gestión del balance o los niveles de liquidez.

Si se analizan todas esas variables, dudo mucho que se vaya a producir una guerra en el sector para captar o retener depósitos de los clientes como hubo a finales del siglo pasado en España. Ni siquiera esperamos una oferta generalizada por parte de bancos grandes o medianos, aunque es verdad que se observa una cierta tendencia hacia el encarecimiento progresivo del pasivo.

En el caso de Bankinter, no vemos de momento la necesidad de remunerar el ahorro de forma general. Pagamos puntualmente por determinados productos, como la Cuenta Nómina, la Cuenta Inteligente de EVO Banco o la Cuenta Digital, como parte de nuestra estrategia de negocio, pero no remuneramos todos los depósitos ni prevemos hacerlo en el corto plazo.

### La aprobación de los fondos europeos Next Generation despertó una gran expectación, al entender que podían llegar a ser una potente palanca de crecimiento para la economía española. ¿Se han cumplido estas expectativas?

No del todo. El proceso de tramitación y ejecución tendría que acelerarse. Es una enorme oportunidad para la revitalización de la economía española y no nos podemos permitir el lujo de perderla. Son fondos que hay que aprovechar porque tienen potencial para transformar y modernizar la industria en sectores que van a ser clave para el futuro. En este sentido, los bancos deberíamos jugar un papel muy importante en la transmisión de las ayudas y estamos plenamente dispuestos a colaborar con las autoridades para que su distribución sea lo más eficiente posible.

En Bankinter hemos sido proactivos para ayudar a todas las empresas, desde las pymes hasta las grandes corporaciones, y disponemos de planes para asesorarlas en la gestión y presentación de los proyectos, complementándolos con diferentes soluciones financieras, como la concesión de avales, el anticipo de la financiación o la financiación complementaria.

### Teniendo en cuenta todo ello, ¿cómo puede evolucionar Bankinter en 2024?

En términos de ingresos y beneficios, es difícil que se repita un ejercicio tan positivo y con un ritmo de crecimiento tan acelerado como el de 2023. Por una parte, la mejora en el margen de intereses, que contribuyó

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

en gran medida al impulso de los resultados el año pasado, será probablemente más limitada, ya que se está agotando la reprecación de la cartera de crédito. Además, la subida de los tipos de interés tiene también ciertas contraindicaciones. Me refiero al incremento de los costes del pasivo y a una cierta tendencia, que de momento es muy incipiente, al aumento de la morosidad, sobre todo en el crédito al consumo.

Los indicios de ralentización del mercado inmobiliario, tanto el residencial como sobre todo el comercial, deben también ser observados con cuidado. Tampoco ayudará la prórroga del impuesto a la banca, que además de dañar nuestra rentabilidad tiene repercusiones negativas sobre la confianza de los inversores en España, como hemos dicho muchas veces.

Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta el previsible enfriamiento de la actividad económica, o señales que vemos en indicadores clave, como la debilidad de las exportaciones o del ahorro de las familias, que ya están agotando las reservas que acumularon durante la pandemia. Y nunca está de más recordar que el negocio bancario es muy dependiente de la evolución de la economía.

Dicho todo ello, no me cabe ninguna duda de que en 2024 Bankinter continuará creciendo en dimensión y seguirá ocupando una sólida posición de liderazgo en el mercado español en términos de calidad de los activos, solvencia, rentabilidad, eficiencia y liquidez.

**Hablando de 2024, es inevitable referirse a la propuesta de renovación de la alta dirección del banco, que será efectiva a partir de la próxima Junta de Accionistas, a celebrar el 21 de marzo. En particular, usted deja su puesto como consejera delegada y pasa a desempeñar la presidencia no ejecutiva de la entidad. ¿Cuál es el objetivo de esos cambios y qué pueden suponer para el futuro de Bankinter?**

El Consejo de Administración del banco ha propuesto, efectivamente, mi nombramiento como presidenta no ejecutiva, en sustitución de Pedro Guerrero, que cesa a petición propia, así como el de Gloria Ortiz, hasta ahora directora general de Banca Comercial, como nueva consejera delegada. Se trata de un relevo interno que forma parte de la normalidad empresarial y que encaja perfectamente dentro de la política de renovación de los puestos directivos de Bankinter. En ese sentido, creo que es un necesario paso adelante para aportar nuevos puntos de vista a la gestión del banco, fortalecer su estrategia y prolongar su senda de éxitos. Y siempre con respeto a los principios de crecimiento prudente, calidad e innovación que lo han caracterizado a lo largo de su historia.

Por lo que a mí se refiere, mi trabajo dentro de la entidad va a cambiar de forma significativa. Tras muchos años gestionando el día a día, ahora dejo todas las funciones ejecutivas y paso a ocuparme de supervisar las líneas maestras de su estrategia, de acuerdo con nuestro modelo de gobernanza y en sintonía con las directrices del Banco Central Europeo. Afronto este nuevo reto con una gran ilusión y confiando en que la brillante trayectoria de Pedro Guerrero como presidente me sirva de inspiración y guía para llevar a Bankinter al privilegiado lugar que merece.

**El relevo en los puestos directivos es un necesario paso adelante para aportar nuevos puntos de vista a la gestión del banco, fortalecer su estrategia y prolongar sus éxitos.**

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

bankinter.



# Estrategia y resultados

# Estrategia

## Un negocio diversificado y con mucho potencial

El ejercicio 2023 estuvo marcado por una serie de variables que, muy posiblemente, seguirán sin ser despejadas en 2024, al menos durante la primera parte del año, por lo que persistirán algunas de sus principales incertidumbres.

Entre estas dinámicas destaca la abrupta subida de tipos llevada a cabo por los bancos centrales para tratar de controlar la inflación, que pese a propiciar un mejor escenario para el sector financiero, tras un largo periodo de tipos inusualmente bajos, ha derivado también en una ralentización del crecimiento económico, debido al encarecimiento del crédito.

El consenso actual de los expertos es que esa tendencia al alza de los tipos ya no irá a más y que una vez esté definitivamente controlada la inflación, el movimiento será a la baja, si bien esto no ocurrirá hasta la segunda parte del año.

También persistirán durante 2024 algunas de las incertidumbres geopolíticas que, como la guerra Ucrania-Rusia, tuvieron su impacto sobre la inflación y sobre la economía en su conjunto, a la que se han unido otros conflictos como los desencadenados en el Próximo Oriente, con enorme poder destabilizador y potencialmente escalables.

No obstante, 2023 fue un año de crecimiento económico que finalmente resultó más débil de lo previsto, especialmente en Europa y sobre todo en el último trimestre del año, si bien España pudo exhibir un crecimiento del PIB y una mejora de los datos de empleo superiores a los registrados en nuestro entorno inmediato.

En este contexto, la actividad de las entidades financieras se vio favorecida por la normalización de la política monetaria, que ha permitido a las entidades obtener un mayor margen por la subida de los tipos de interés sin que, hasta el momento, se hayan incrementado los niveles de morosidad por el encarecimiento del crédito.

En el caso de Bankinter, este viento de cola se vio acrecentado por un mayor impulso comercial que ha alcanzado a todas las líneas de negocio, las cuales han incrementado su volumen de actividad y, en consecuencia, también sus ingresos, dando como resultado el beneficio récord presentado por el banco al cierre de año.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

En Banca Comercial, la entidad ha consolidado su estrategia basada en una estructura que se soporta sobre dos grandes segmentos de clientes: Banca Retail y Banca Patrimonial. Dentro del primero, el banco ha sido capaz de realizar una buena gestión de los márgenes en un entorno de caída del crédito, propiciando a la vez el traspaso de recursos de los clientes desde las cuentas y depósitos hacia productos de valor, como los fondos de inversión o las carteras gestionadas, con mayores retornos para el banco y también para el cliente.

Banca Patrimonial, por su parte, ha seguido incrementando el patrimonio gestionado y su cuota de mercado en este negocio gracias a una propuesta diferencial en la gestión del cliente, capaz de atender todas sus necesidades de una forma global. Dentro de esa propuesta, la entidad ha consolidado su posición de liderazgo en el negocio de la 'inversión alternativa', dando la oportunidad a los clientes de dirigir parte de sus inversiones hacia la economía real a través de nuevos vehículos de inversión en todo tipo de sectores con un excelente binomio rentabilidad-riesgo, los cuales han encontrado una gran aceptación entre los clientes.

En Banca de Empresas, Bankinter se ha posicionado como un socio prioritario de las compañías en ámbitos de especial importancia, como la gestión y tramitación de los fondos europeos, que han alcanzado una mayor velocidad de llegada, la cual se incrementará aún más en 2024, o el apoyo prestado a las empresas en su actividad exterior, gracias a los nuevos proyectos surgidos en Banca Internacional, área que está adquiriendo cada vez mayor peso en este segmento.

Por lo que se refiere a Bankinter Consumer Finance, ha encontrado en la buena evolución del consumo una vía para consolidar su negocio de préstamos y créditos personales, abriendo además una nueva vía de actividad en Portugal, con la creación junto a Sonae de una *joint venture* que aspira a convertirse en el líder del consumo en el país luso.

Y es que Bankinter sigue reforzando su posición en todas las geografías en las que opera además de en España: Irlanda, Luxemburgo y Portugal, jurisdicción esta última donde el banco ha alcanzado crecimientos a doble dígito en todos los epígrafes del balance y un beneficio récord.

Por lo que se refiere a EVO Banco, ha mantenido una evolución positiva durante estos años pasados, culminando durante este ejercicio en el *break even* (punto en el que el coste total y los ingresos son iguales) de su actividad y consolidándose como uno de los principales operadores financieros digitales.

En definitiva, ha sido un ejercicio exitoso en el que Bankinter ha impulsado su crecimiento diversificado, manteniendo controlados los gastos y riesgos derivados de su actividad y ampliando el perímetro de su negocio con nuevos proyectos cargados de potencial para generar mayores ingresos.

**Bankinter sigue reforzando su posición en todas las geografías en las que opera además de en España: Irlanda, Luxemburgo y Portugal.**

# Resultados

## El mayor beneficio recurrente de la historia del banco

El Grupo Bankinter cerró 2023 con un beneficio recurrente récord en su historia, con todas las líneas de negocio creciendo a buen ritmo, lo que permitió a la entidad seguir ampliando su cuota de mercado en los segmentos de clientes y países en los que opera.

La favorable evolución de los tipos de interés, el incremento de volúmenes en todos los epígrafes del balance y una gestión más activa del patrimonio de los clientes trajo consigo sustanciales crecimientos en los márgenes y mejoras en la rentabilidad y la eficiencia.

El beneficio antes de impuestos fue de 1.228,8 millones de euros (+56,5%) y el beneficio neto alcanzó los 844,8 millones (+50,8%), pese al impacto del nuevo impuesto al sector financiero, que para Bankinter ascendió a 77 millones.

**El beneficio antes de impuestos fue de 1.228,8 millones de euros (+56,5%) y el beneficio neto alcanzó los 844,8 millones (+50,8%).**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Ratios

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) obtuvo un dato histórico en el banco: el 17,1%, frente al 12% de 2022, con un ROTE del 18,1%, las cifras más altas del sector financiero nacional.

La ratio de capital CET1 *fully loaded* se situó en el 12,3%, cuando el mínimo regulatorio exigido a Bankinter por el BCE es del 7,8%, el menor entre la banca cotizada en España.

La ratio de morosidad se mantuvo en un nivel similar al año anterior, el 2,1%. En el caso específico de España, la mora fue del 2,4%, bastante por debajo de la media del sector, que según el Banco de España era del 3,57% en noviembre. La cobertura de la morosidad estaba a 31 de diciembre en el 64,7%.

La ratio de eficiencia del banco se situaba a esa fecha en un exitoso 37,3%, que compara muy favorablemente respecto al 44% de 2022, dato que en España es todavía mejor: del 34%.

La situación de liquidez es incluso más positiva que hace un año. El banco dispone de un volumen de depósitos sobre créditos del 106%, frente al 102,8% de 2022.

## Balance

Los activos totales del Grupo se situaban a 31 de diciembre de 2023 en 113.011,6 millones de euros.

La cartera de créditos sobre clientes alcanzó los 76.885,7 millones (+3,6%). En España, la inversión crediticia del banco creció algo menos, el 1%, dada la mayor debilidad de nuestro mercado inmobiliario,

que se reflejó en una caída del 3,5% de la cartera del conjunto del sector financiero con datos a noviembre del Banco de España.

Los recursos minoristas de clientes cerraron 2023 en 81.574,8 millones de euros (+8,5%). Los recursos gestionados fuera de balance también experimentaron un fuerte crecimiento del 18,1%, hasta los 43.937 millones, gracias tanto a la captación de nuevo negocio como al trasvase dentro del banco desde otros productos.

## Márgenes

Todos los márgenes de la cuenta se incrementaron de forma significativa en 2023. El de intereses alcanzó los 2.213,5 millones de euros (+44%), mientras que el margen bruto, que engloba todos los ingresos del Grupo, alcanzó una cifra récord de 2.660,5 millones (+27,7%).

Los ingresos por comisiones ascendieron a 817 millones de euros, de los que 196 millones procedían del negocio de Gestión de Activos. Las comisiones netas (diferencias entre las cobradas y las que el banco paga a terceros) sumaron 624,3 millones (+3%).

El margen de explotación antes de provisiones concluyó 2023 en 1.667,2 millones de euros (+43%), tras absorber unos costes operativos que se incrementaron un 8% debido a una mayor retribución variable de la plantilla por consecución de objetivos, al crecimiento en las aportaciones a la Seguridad Social y a la asunción de los costes derivados de la creación de una nueva *joint venture* en Portugal.

Margen de intereses

**2.213,5 M€**  
+44%

Margen bruto

**2.660,5 M€**  
+27,7%

Rentabilidad sobre  
recursos propios

**17,1%**



## Líneas de negocio

Bankinter afianzó en 2023 su estrategia de diversificación de sus fuentes de ingresos, con crecimientos en todas las líneas de negocio y diferentes geografías, con especial incidencia en los nuevos negocios, cuya aportación a los ingresos del Grupo va ganando cada vez mayor protagonismo, sin que por ello las líneas más consolidadas dejen de incrementar su cuota de mercado.

**Banca de Empresas.** La mayor aportación al margen bruto del banco provino de este negocio, en el que Bankinter ofrece una atención muy especializada desde su nacimiento. La cartera de crédito a empresas cerró 2023 con un volumen de 32.800 millones de euros (+4,6%). La cartera en España creció un 2,8%, frente a una caída del sector del 5%, con datos a noviembre del Banco de España.

El **Negocio Internacional** de Empresas se ha convertido en un baluarte esencial de esta actividad, con una cartera de inversión que se elevó en 2023 un 11%, hasta los 8.800 millones de euros. Algunos negocios recientes puestos en marcha dentro de Banca Internacional, como el denominado *Supply chain finance* (una solución para las empresas en su actividad exterior que ha encontrado una excelente aceptación), multiplicaron su volumen por cinco durante el ejercicio.

**Banca Comercial o de personas físicas.** El resultado fue muy bueno tanto en captación de recursos como de clientes, con un patrimonio gestionado de 103.000 millones de euros (+11%) y un patrimonio neto nuevo de 6.000 millones.

El segmento que agrupa a los clientes con un perfil económico-financiero más elevado, **Banca Patrimonial**, cerró con un volumen de 57.800 millones de euros de patrimonio gestionado, frente a los 51.100 millones de un año antes. Desde 2018, el patrimonio de este segmento se ha incrementado en un 62%. Solo el pasado ejercicio, Bankinter captó un patrimonio neto nuevo de 3.200 millones.

En cuanto a **Banca Retail**, que aglutina al resto de clientes, el patrimonio gestionado llegó a los 45.600 millones de euros (+10,1%), con un patrimonio neto nuevo captado en el año de 2.800 millones.

**Bankinter afianzó en 2023 su estrategia de diversificación de sus fuentes de ingresos, con crecimientos en todas las líneas de negocio y diferentes geografías, con especial incidencia en los nuevos negocios.**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Productos

**Recursos gestionados fuera de balance.** 2023 fue un buen año para este tipo de recursos (fondos de inversión propios y de terceros, fondos de pensiones, gestión patrimonial y *sicavs*), que generan mayor aportación para el banco vía comisiones y también para el cliente. Su volumen creció en 6.700 millones (+18%).

**Cuentas nómina.** Experimentaron una caída en cuanto al volumen de los saldos: 13.000 millones de euros frente a 16.700 millones en 2022, si bien el número de cuentas creció un 4%, lo que significa que este producto líder en su categoría sigue teniendo capacidad para captar nuevos clientes. En los últimos cinco años, la cartera de cuentas nóminas se ha incrementado un 57%.

**Hipotecas.** Las residenciales sumaban al cierre del año 34.900 millones de euros en el conjunto del Grupo (+3,5%). En España se produjo una ligera caída del 0,1%, aunque con una cierta recuperación en el último trimestre. Esa caída es, no obstante, muy inferior a la del conjunto del sector, donde el descenso fue del 3,3% según datos a noviembre del Banco de España.

La nueva producción hipotecaria generada ascendió a 5.800 millones de euros, incluyendo EVO Banco. Esto supone un 14% menos frente a la nueva producción de 2022, que fue un año muy positivo, y está en relación con la caída de la actividad en el mercado inmobiliario. Un 39% de las nuevas hipotecas se firmaron a tipo fijo.

**Bankinter Investment,** la filial del banco dedicada a la actividad de banca de inversión, va alcanzando cada vez mayor protagonismo en las cuentas del Grupo, siendo creciente su aportación al margen bruto del banco, que este año alcanzó los 233 millones de euros entre comisiones y margen de intereses. Dentro de su negocio de inversión alternativa, donde ostenta el liderazgo en España, la filial ha lanzado ya 23 vehículos estructurados invertidos en diferentes proyectos de la economía real, con un capital comprometido de 4.700 millones.

La nueva producción hipotecaria generada ascendió a 5.800 millones de euros, incluyendo EVO Banco.

## Geografías

**Portugal.** Dentro de las diferentes geografías en las que el banco opera, al margen de España, destaca Portugal, cuya aportación al margen bruto del banco alcanza ya el 10%, y que en 2023 superó las expectativas con un resultado óptimo en todos sus epígrafes.

En el lado de la inversión crediticia, Bankinter Portugal cerró el año con una cartera de 9.200 millones de euros (+16%), de los que 6.100 millones corresponden a Banca Comercial y el resto a Banca de Empresas. La mora se situó en el 1,3%. Los recursos de clientes crecieron un 32%, hasta los 8.400 millones de euros, mientras que los gestionados fuera de balance crecieron un 2%, hasta los 4.000 millones.

La gestión de ese balance se refleja en la buena evolución que muestran todos los márgenes de la cuenta. El de intereses se incrementó un 85%; el margen bruto, un 61%, y el margen de provisiones, un 112%. Todo ello dio como resultado un beneficio antes de impuestos que se disparó hasta los 166 millones de euros (+114%). La ratio de eficiencia de Bankinter Portugal continuó su senda de mejora hasta situarse en un 33,4%, frente al 49,5% de 2022.

**Irlanda.** El banco opera en este país a través de la marca Avant Money, cuya cartera de inversión llegó a los 3.000 millones de euros (+34%), de los cuales 2.200 millones correspondían a hipotecas. El volumen de estas subió un 41%, y el de la financiación al consumo, un 19%.

Toda la actividad de Avant Money consolida en la filial Bankinter Consumer Finance, que en 2023 aportó 397 millones al margen bruto del banco (+16%). La cartera de inversión de esta filial se incrementó un 23%, sumando al cierre de año 6.800 millones de euros. La parte más importante de la financiación al consumo la constituyen los préstamos personales (3.100 millones de euros, un 19% más) y el resto proceden de la actividad con tarjetas en sus diferentes modalidades.

**EVO Banco.** La marca digital del Grupo alcanzó el *breakeven* (punto en el que el coste total y los ingresos son iguales) de su actividad, con unos ingresos por margen bruto que ascendieron a 66 millones de euros (+78%). La cartera de inversión sigue en constante crecimiento y alcanzó al cierre del ejercicio los 3.393 millones de euros (+25%), con una ratio de mora de apenas un 0,5%. La nueva producción hipotecaria se resintió de la debilidad del sector inmobiliario y, pese a obtener un meritorio volumen de 873 millones, cayó un 11%.

Portugal

10%

Aportación al margen  
bruto del banco

Irlanda

3.000 M€

Cartera de inversión

EVO Banco

66 M€

Ingresos por margen  
bruto



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022 (Miles de euros)

	31/12/2023	31/12/2022 (*)
<b>ACTIVO</b>		
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>13.859.595</b>	<b>13.351.217</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>4.505.254</b>	<b>4.055.770</b>
Derivados	756.160	1.181.732
Instrumentos de patrimonio	151.858	164.756
Valores representativos de deuda	1.255.441	974.684
Préstamos y anticipos	2.341.795	1.734.598
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	2.203.838	1.320.483
Clientela	137.957	414.115
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	886.196	524.832
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>178.110</b>	<b>161.397</b>
Instrumentos de patrimonio	176.943	160.047
Valores representativos de deuda	887	884
Préstamos y anticipos	280	466
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	—	—
Clientela	280	466
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	—	—
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Valores representativos de deuda	—	—
Préstamos y anticipos	—	—
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	—	—
Clientela	—	—
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	—	—
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>1.232.596</b>	<b>2.810.920</b>
Instrumentos de patrimonio	161.308	195.617
Valores representativos de deuda	1.071.288	2.615.303
Préstamos y anticipos	—	—
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	—	—
Clientela	—	—
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	186.779	618.859
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>90.836.049</b>	<b>84.862.782</b>
Valores representativos de deuda	10.577.989	9.352.619
Préstamos y anticipos	80.258.060	75.510.163
Bancos centrales	—	—
Entidades de crédito	6.059.036	3.758.565
Clientela	74.199.024	71.751.598
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	12.987.118	9.285.766
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>853.258</b>	<b>1.128.474</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>(377.646)</b>	<b>(648.517)</b>
<b>Inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>235.499</b>	<b>178.203</b>
Negocios conjuntos	167.139	118.243
Entidades asociadas	68.360	59.960
<b>Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Activos tangibles</b>	<b>426.764</b>	<b>447.853</b>
Inmovilizado material	424.178	447.853
De uso propio	420.368	438.915
Cedido en arrendamiento operativo	3.810	8.938
Afecto a la obra social (cajas de ahorro y cooperativas de crédito)	—	—
Inversiones inmobiliarias	2.586	—
De las cuales: cedido en arrendamientos operativo	2.586	—
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	120.876	135.048
<b>Activos intangibles</b>	<b>302.018</b>	<b>278.940</b>
Fondo de comercio	2.276	2.276
Otros activos intangibles	299.742	276.664
<b>Activos por impuestos</b>	<b>583.054</b>	<b>460.241</b>
Activos por impuestos corrientes	322.289	195.412
Activos por impuestos diferidos	260.765	264.829
<b>Otros activos</b>	<b>193.113</b>	<b>156.758</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones	—	—
Existencias	—	—
Resto de los otros activos	193.113	156.758
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>183.978</b>	<b>262.994</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>113.011.642</b>	<b>107.507.032</b>

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

**BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022** (Miles de euros)

	31/12/2023	31/12/2022 (*)
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		
<b>PASIVO</b>	<b>107.688.702</b>	<b>102.602.060</b>
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>3.895.791</b>	<b>3.347.198</b>
Derivados	836.110	1.140.068
Posiciones cortas	1.042.100	918.983
Depósitos	2.017.581	1.288.147
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	483	-
Clientela	2.017.098	1.288.147
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pro memoria: pasivos subordinados	-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>102.070.062</b>	<b>97.817.081</b>
Depósitos	90.584.931	87.965.731
Bancos centrales	1.323.987	11.699.869
Entidades de crédito	10.272.080	3.363.826
Clientela	78.988.864	72.902.036
Valores representativos de deuda emitidos	8.546.380	6.433.093
Otros pasivos financieros	2.938.751	3.418.257
Pro memoria: pasivos subordinados	1.421.995	1.080.928
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>611.660</b>	<b>625.125</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>(105.156)</b>	<b>(203.914)</b>
<b>Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Provisiones</b>	<b>346.190</b>	<b>376.159</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas postempleo	1.408	1.293
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	133.524	122.755
Compromisos y garantías concedidos	29.441	39.143
Restantes provisiones	181.817	212.968
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>463.012</b>	<b>291.132</b>
Pasivos por impuestos corrientes	399.716	231.932
Pasivos por impuestos diferidos	63.296	59.200
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>407.143</b>	<b>349.279</b>
De los cuales: fondo de la obra social (sólo cajas de ahorro y cooperativas de crédito)	-	-
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>107.688.702</b>	<b>102.602.060</b>

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

**BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022** (Miles de euros)

	31/12/2023	31/12/2022 (*)
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)</b>		
<b>Fondos propios</b>	<b>5.445.304</b>	<b>5.034.000</b>
<b>Capital</b>	<b>269.660</b>	<b>269.660</b>
Capital desembolsado	269.660	269.660
Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro memoria: capital no exigido	-	-
<b>Prima de emisión</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
<b>Otros elementos de patrimonio neto</b>	<b>19.807</b>	<b>11.905</b>
<b>Ganancias acumuladas</b>	<b>4.650.297</b>	<b>4.406.753</b>
<b>Reservas de revalorización</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otras reservas</b>	<b>(12.312)</b>	<b>(13.290)</b>
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(12.312)	(13.290)
Otras	-	-
<b>(-) Acciones propias</b>	<b>(1.365)</b>	<b>(1.393)</b>
<b>Resultado atribuible a los propietarios de la dominante</b>	<b>844.787</b>	<b>560.203</b>
<b>(-) Dividendos a cuenta</b>	<b>(325.570)</b>	<b>(199.838)</b>
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>(122.364)</b>	<b>(129.028)</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>(81.224)</b>	<b>(47.171)</b>
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	5.876	6.135
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(87.100)	(53.306)
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>(41.140)</b>	<b>(81.857)</b>
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	-	-
Conversión en divisas	-	-
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	(12.548)	4.434
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(27.321)	(71.776)
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(1.271)	(14.515)
<b>Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otro resultado global acumulado	-	-
Otras partidas	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>5.322.940</b>	<b>4.904.972</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>113.011.642</b>	<b>107.507.032</b>
PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
Compromisos contingentes concedidos	16.129.393	16.370.121
Garantías financieras concedidas	1.689.894	1.976.956
Otros compromisos concedidos	11.462.378	9.682.797

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

## CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022 (Miles de Euros)

	(Debe)/Haber 31/12/2023	(Debe)/Haber 31/12/2022 (*)
Hitos de 2023		
Entrevistas		
Estrategia y Resultados		
Negocios		
Riesgos		
Innovación		
Gobierno Corporativo		
Sostenibilidad		
Personas		
Anexo		
Ingresos por intereses	3.677.727	1.767.606
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	15.047	50.749
Activos financieros a coste amortizado	3.151.070	1.650.888
Restantes ingresos por intereses	511.610	65.969
Gastos por intereses	(1.464.227)	(230.884)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>	<b>2.213.500</b>	<b>1.536.722</b>
Ingresos por dividendos	15.261	17.960
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	31.575	36.600
Ingresos por comisiones	817.059	789.379
Gastos por comisiones	(192.767)	(183.287)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	19.922	38.182
Activos financieros a coste amortizado	29.237	34.403
Restantes activos y pasivos financieros	(9.315)	3.779
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	73.181	26.251
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	73.181	26.251
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	5.467	14.079
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	5.467	14.079
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	1.813	(109)
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	(64.834)	(7.611)
Otros ingresos de explotación	34.898	30.734
Otros gastos de explotación	(294.532)	(214.598)
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
<b>B) MARGEN BRUTO</b>	<b>2.660.543</b>	<b>2.084.302</b>
Gastos de administración	(911.309)	(837.950)
Gastos de personal	(557.923)	(508.859)
Otros gastos de administración	(353.386)	(329.091)
Amortización	(82.069)	(80.088)
Provisiones o reversión de provisiones	(79.678)	(107.017)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor y ganancias o pérdidas por modificaciones de flujos de caja de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(338.174)	(253.018)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(9.784)	(80)
Activos financieros a coste amortizado	(328.390)	(252.938)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(10.214)	(9.192)
Activos tangibles	-	(56)
Activos intangibles	(10.214)	(9.136)
Otros	-	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, Netas	(3.012)	(1.313)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(7.247)	(10.687)
<b>C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>1.228.840</b>	<b>785.037</b>
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(384.053)	(224.834)
<b>D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>844.787</b>	<b>560.203</b>
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
<b>E) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>844.787</b>	<b>560.203</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	844.787	560.203
<b>BENEFICIO POR ACCIÓN:</b>		
Básico	0,94	0,62
Diluido	0,91	0,61

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

## ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022 (Miles de Euros)

	31/12/2023	31/12/2022 (*)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>844.787</b>	<b>560.203</b>
<b>OTRO RESULTADO GLOBAL</b>	<b>6.664</b>	<b>(244.567)</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>(34.053)</b>	<b>(104.774)</b>
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(368)	4.060
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	—	—
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(34.309)	(109.276)
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	—	—
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	—	—
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	—	—
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	—	—
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	624	442
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>40.716</b>	<b>(139.793)</b>
<b>Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	—	—
Transferido a resultados	—	—
Otras reclasificaciones	—	—
<b>Conversión de divisas</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	—	—
Transferido a resultados	—	—
Otras reclasificaciones	—	—
<b>Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]</b>	<b>(24.261)</b>	<b>6.981</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(24.261)	6.981
Transferido a resultados	—	—
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	—	—
Otras reclasificaciones	—	—
<b>Instrumentos de cobertura [elementos no designados]</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	—	—
Transferido a resultados	—	—
Otras reclasificaciones	—	—
<b>Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>63.507</b>	<b>(179.611)</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	43.724	(177.545)
Transferido a resultados	19.783	(2.066)
Otras reclasificaciones	—	—
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	—	—
Transferido a resultados	—	—
Otras reclasificaciones	—	—
<b>Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>13.244</b>	<b>(18.952)</b>
<b>Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas</b>	<b>(11.774)</b>	<b>51.789</b>
<b>RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>851.451</b>	<b>315.636</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—
Atribuible a los propietarios de la dominante	851.451	315.636

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

## ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022 (Miles de Euros)

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

## ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021 (Miles de Euros)

	Capital (Nota 21)	Prima de emisión (Nota 21)	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización (Nota 21)	Otras reservas (Nota 21)	(-) Acciones propias (Nota 21)	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta (Nota 21)	Otro resultado global acumulado (Nota 22)	Intereses Minoritarios		Total
												Otro resultado global acumulado	Otras partidas	
<b>Saldo de cierre 31-12-2021 (*)</b>	269.660	—	—	6.163	3.306.854	—	(12.093)	(1.025)	1.333.108	(166.046)	115.539	—	—	4.852.160
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Saldo de apertura 01-01-2022</b>	269.660	—	—	6.163	3.306.854	—	(12.093)	(1.025)	1.333.108	(166.046)	115.539	—	—	4.852.160
Resultado global total del ejercicio	—	—	—	—	—	—	—	—	560.203	—	(244.567)	—	—	315.636
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	—	—	—	5.742	1.099.899	—	(1.197)	(368)	(1.333.108)	(33.792)	—	—	—	(262.824)
Emisión de acciones ordinarias	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Emisión de acciones preferentes	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Conversión de deuda en patrimonio neto	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reducción del capital	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	(252.480)	—	—	—	(252.480)
Compra de acciones propias	—	—	—	—	(145)	—	—	(84.469)	—	—	—	—	—	(84.614)
Venta o cancelación de acciones propias	—	—	—	—	—	—	—	84.101	—	—	—	—	—	84.101
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	—	—	—	—	1.114.420	—	—	—	(1.333.108)	218.688	—	—	—	—
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	5.742	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5.742
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	—	—	(14.376)	—	(1.197)	—	—	—	—	—	—	(15.573)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Saldo de cierre 31-12-2022 (*)</b>	269.660	—	—	11.905	4.406.753	—	(13.290)	(1.393)	560.203	(199.838)	(129.028)	—	—	4.904.972

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

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022 (Miles de Euros)

	31/12/2023	31/12/2022 (*)
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>658.419</b>	<b>(8.034.976)</b>
Resultado del periodo	844.787	560.203
<b>Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>	<b>922.760</b>	<b>698.795</b>
Amortización	82.069	80.088
Otros ajustes	840.691	618.707
<b>Aumento/disminución neto de los activos de explotación</b>	<b>5.343.481</b>	<b>9.405.758</b>
Activos financieros mantenidos para negociar	449.484	17.514
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	16.899	29.864
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	—	—
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1.583.771)	392.816
Activos financieros a coste amortizado	6.623.995	8.182.913
Otros activos de explotación	(163.127)	782.651
<b>Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación</b>	<b>4.563.853</b>	<b>59.516</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar	548.593	(349.298)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	—	—
Pasivos financieros a coste amortizado	3.807.742	295.483
Otros pasivos de explotación	207.518	113.331
<b>Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias</b>	<b>(329.500)</b>	<b>52.268</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>(44.234)</b>	<b>(234.051)</b>
<b>Pagos</b>	<b>170.062</b>	<b>(287.478)</b>
Activos tangibles	21.713	(18.838)
Activos intangibles	68.669	(53.412)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	—	—
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	51.946	(27.081)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	27.734	(188.147)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	—	—
<b>Cobros</b>	<b>125.828</b>	<b>53.427</b>
Activos tangibles	9.180	4.880
Activos intangibles	382	2.334
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	3.846	2.166
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	—	—
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	112.420	44.047
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	—	—
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>(105.807)</b>	<b>(752.846)</b>
<b>Pagos</b>	<b>484.953</b>	<b>(836.948)</b>
Dividendos	405.834	(252.479)
Pasivos subordinados	—	(500.000)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	—	—
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	79.119	(84.469)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	—	—
<b>Cobros</b>	<b>379.146</b>	<b>84.102</b>
Pasivos subordinados	300.000	—
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	—	—
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	79.146	84.102
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	—	—
<b>D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>	<b>508.378</b>	<b>(9.021.873)</b>
<b>F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO</b>	<b>13.351.217</b>	<b>22.373.090</b>
<b>G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>13.859.595</b>	<b>13.351.217</b>
Del que : Intereses percibidos	3.737.346	1.692.647
Del que : Intereses pagados	1.122.078	260.396

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

# La acción

## Un comportamiento atípico

La acción de Bankinter tuvo en 2023 un comportamiento atípico y su rentabilidad se vio reducida. Los accionistas que mantuvieron sus acciones a lo largo de todo el ejercicio obtuvieron un rendimiento total del -0,3%, incluyendo los dividendos repartidos, que crecieron más de un 60% sobre el año anterior. La evolución del precio de la acción fue del -7,5% en los últimos doce meses, mientras la media de los bancos cotizados españoles se situó en el 15%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2023 se redujo levemente hasta los 5.200 millones de euros. Por su parte el IBEX 35 subió un 22,8% y el Eurostoxx 50 un 17,3%.

Al cierre de 2023, el capital social de Bankinter S.A. estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas ellas se encuentran representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

Capitalización

**5.200** M€



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Accionistas

El número de accionistas era de 61.201 a 31 de diciembre. Un 57% del capital estaba en manos de residentes en España y el restante 43% pertenecía a no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación significativa se detallan en el cuadro adjunto.

Los datos más relevantes de la acción de Bankinter en 2023 se describen en las siguientes tablas.

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

Nombre	Total Acciones	Porcentaje de Participación	Directas	Indirectas
Cartival, S.A.	208.474.176	23,19	208.474.176	0
Fernando Masaveu Herrero	47.775.076	5,32	776.330	46.998.746
Lazard Asset Management Inc.	27.254.415	3,03	0	27.254.415
Fidelity International Limited	25.439.817	2,83	0	25.439.817

### Estructura de accionistas por número de acciones, a 31/12/2023

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	14.304	23,37	274.429	0,03
De 101 a 1.000 acciones	21.287	34,78	10.755.934	1,20
De 1.001 a 10.000 acciones	21.675	35,42	72.490.801	8,06
De 10.001 a 100.000 acciones	3.627	5,93	85.750.723	9,54
Más de 100.000 acciones	308	0,50	729.594.267	81,17
<b>Total</b>	<b>61.201</b>		<b>898.866.154</b>	

### Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	60.265	98,47	511.458.273	56,90
No residentes	936	1,53	387.407.881	43,10
<b>Total</b>	<b>61.201</b>		<b>898.866.154</b>	

### Datos por acción del período, a 31/12/2023 (euros)

Beneficio por acción	0,91
Dividendo por acción	0,45
Valor teórico contable por acción	5,92
Cotización al inicio del año	6,39
Cotización mínima intradía	5,00
Cotización máxima intradía	6,93
Cotización última	5,80
Revalorización últimos 12 meses (%)	-7,53

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Dividendos

Tras la pandemia y la invasión de Ucrania, Bankinter retornó en 2023 a la normalidad en su política de distribución trimestral de dividendos. Los tres dividendos pagados a cuenta del resultado del ejercicio 2023 se situaron en 0,362 euros por acción, lo que supone una cifra distribuida de 326 millones de euros. Esta distribución de dividendos compara con los tres dividendos trimestrales pagados en el ejercicio 2022 por 200 millones de euros, y por tanto experimenta una subida del 63%

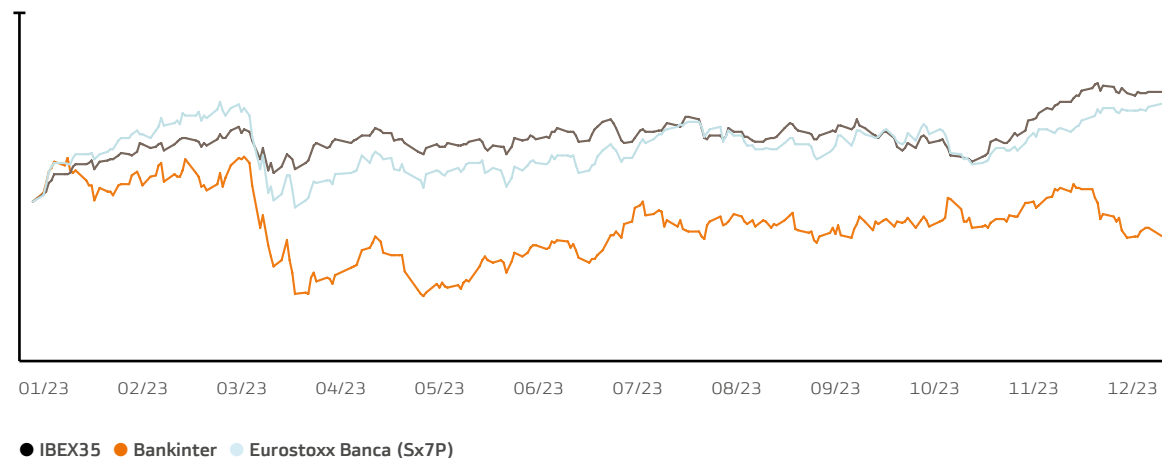
Estos dividendos a cuenta se complementarán con el dividendo final que se apruebe en la Junta General de Accionistas a propuesta del Consejo de Administración.

El detalle de los dividendos distribuidos con cargo a resultados del ejercicio durante el año 2023, sin incluir las acciones propias en poder del banco, se observa en la tabla Distribución de dividendos.

## American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2023 tenía en circulación 1.768.345 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.

Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-23 base 100)



### Ratios bursátiles a 31/12/2023

Precio/Valor teórico contable (veces)	0,98
PER (precio/beneficio, veces)	6,31
Rentabilidad por dividendo (%)	7,79
Número de accionistas	61.201
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	387.407.881
Contratación media diaria (número de acciones)	3.044.355
Contratación media diaria (miles de €)	18.103,30
<b>Capitalización bursátil (miles de €)</b>	<b>5.209.828</b>

### Distribución de dividendos

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
jun-23	0,09199018	898.866.154	200.000	898.666.154	82.668.461	2023
sept-23	0,12808265	898.866.154	200.000	898.666.154	115.103.542	2023
dic-23	0,14220835	898.866.154	200.000	898.666.154	127.797.831	2023
<b>Total</b>	<b>0,36228118</b>				<b>325.569.834</b>	

# Oficina del Accionista

## Con la transparencia como razón de ser

Gracias al programa **'Usted Primero'**, los accionistas del banco conocen antes que nadie noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o la información relevante que sobre la entidad se publica en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Además de la gestión de este programa, la Oficina del Accionista se encarga de atender las propuestas y las aclaraciones que se le solicitan sobre la cotización actual o histórica de la acción, los importes y fechas de pago de dividendos, los contenidos correspondientes a este área para la elaboración de la memoria corporativa o colaborar con los detalles de la Junta General de Accionistas.

La Oficina tiene asignados otros dos cometidos fundamentales: generar información interna para la dirección y para los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial y velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores, de obligado cumplimiento para los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

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

### Junta de Accionistas

El 23 de marzo de 2023 tuvo lugar la Junta General de Accionistas en formato mixto presencial y telemático. El quórum de participación fue del 73,5%, en línea con los años anteriores y con el promedio de las empresas del Ibex 35. Se desarrolló sin ningún incidente reseñable y se aprobaron todos los puntos del orden del día por una amplia mayoría.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Relación con Inversores

## Información continua y de calidad

La relación de Bankinter con sus inversores y analistas se guía por los principios de igualdad, rigor y transparencia propios de la cultura del banco, y que son también exigidos por los reguladores. Les facilita información relevante y de calidad sobre la evolución de los diferentes negocios, así como sobre las nuevas estrategias, tanto por tipo de negocio como por geografías. En 2023, las acciones desarrolladas en el área para cumplir con ese compromiso fueron, entre otras, las siguientes:

- **Cita trimestral (en enero, abril, julio y octubre)** para presentar los resultados del grupo a la comunidad inversora a través de *webcast* y teleconferencia. Suelen conectarse entre 150 y 200 analistas financieros e inversores institucionales, tanto nacionales como internacionales.
- **Asistencia a las más importantes conferencias y seminarios internacionales** convocados por sociedades de bolsa y bancos de inversión, donde se mantienen contactos directos y estrechos con todos los grupos de interés: inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados.
- **Reuniones formales** (cerca de 300) en formato *online* o presencial con inversores institucionales y analistas financieros, tanto en sesiones individuales como en grupos, ya fueran organizadas directamente por los diferentes *brokers* de bolsa o por los departamentos de corporate access de las instituciones interesadas.
- **Visitas o roadshows** a inversores actuales o potenciales en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Los Ángeles, Londres, París, Fráncfort, Zúrich, etc.).

A 31 de diciembre de 2023, el banco tenía el 43% de sus acciones en manos de inversores no residentes e institucionales. El porcentaje era ligeramente inferior al de años anteriores.

## Información sostenible

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

Como reconocimiento a su buena gestión de la sostenibilidad, el banco volvió a ser incluido en 2023, por sexto año consecutivo, en las versiones europea y mundial del prestigioso Dow Jones Sustainability Index. Además, Bankinter aparece como una de las empresas más sostenibles de España y del sector financiero a escala global en diversos *rankings*, informes e índices de sostenibilidad elaborados por agencias especializadas y *proxy advisors* (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre la gestión del voto en las juntas de accionistas).

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Rating

## Nueva mejora de la calificación de los activos del banco

En 2023 volvió a confirmarse la capacidad de Bankinter para mejorar sus ratios en materia de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad, reduciendo así sus costes de financiación en los mercados de capitales. En concreto, el año pasado la entidad obtuvo una revisión de perspectiva del *rating* de la agencia DBRS Morningstar, que elevó a 'positiva' la de su deuda a largo plazo.

Las calificaciones crediticias de Bankinter a 31 de diciembre de 2023 eran las siguientes:

### 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). Se ha mejorado la perspectiva a

**positiva**



# Recursos propios

## El requerimiento de capital refleja el buen perfil de riesgo del banco

El nivel de incertidumbre en torno a la situación macrofinanciera de la economía global y española se mantuvo elevado en 2023, teniendo como focos principales la inflación, la actuación de los bancos centrales y las tensiones geopolíticas, que aumentaron con el nuevo conflicto en Oriente Próximo.

La debilidad de algunas economías en la zona del euro y la expectativa de una política monetaria restrictiva a largo plazo deterioraron las perspectivas de crecimiento y reafirmaron los riesgos a la baja. Por otra parte, el endurecimiento de la política monetaria ayudó a moderar los precios y estabilizó los riesgos asociados a la alta inflación. Además, persistieron las vulnerabilidades relacionadas con el alto endeudamiento público y la situación financiera de las empresas y los hogares, aunque disminuyeron en lo que se refiere a la capacidad de intermediación financiera.

El ejercicio de 2023 quedó marcado también por los problemas de diversos bancos regionales americanos, con la quiebra de Silicon Valley Bank como ejemplo más significativo, y por la adquisición de Credit Suisse por UBS, que generó mucha volatilidad en el mercado de deuda subordinada.

Respecto al sistema bancario europeo, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) reconoció en su informe de diciembre de 2023 que el sector había demostrado su resiliencia en medio de las turbulencias bancarias y destacó que la capitalización se mantiene alta. Los niveles elevados de tipos de interés facilitaron el aumento de los márgenes y de los resultados de las entidades. Al mismo tiempo, la subida de tipos genera riesgos en ciertas áreas. La calidad de activos es sólida y la liquidez continúa siendo abundante con tendencia a normalizarse.

El Banco de España, en su Informe de Estabilidad Financiera de octubre 2023, se alineó con la visión de la Autoridad Bancaria Europea sobre la resiliencia del sector, pero destaca que, aunque en su escenario central para el próximo ejercicio no se prevén problemas para la generación de capital y la liquidez, la materialización de riesgos identificados podría requerir absorción de pérdidas. En este sentido, el Banco de España recomienda que las entidades refuercen su resistencia ante posibles escenarios adversos aprovechando la actual favorable situación de rentabilidad.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

A lo largo del ejercicio, el modelo de negocio de Bankinter y su prudente política de riesgos y de gestión de recursos propios permitió al Grupo operar con unos niveles de capital holgados, de alta calidad y que están muy por encima de los requerimientos de las autoridades reguladoras y supervisoras, a pesar del contexto económico.

## Gestión eficiente de capital

En 2023, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa y eficiente de su capital. El objetivo es reforzar su posición en términos de solvencia, impulsando el flujo de crédito a hogares y empresas sin afectar a sus ratios de capital y preservando su habitual nivel de *pay out* del 50%.

Así, el capital de máxima calidad del Grupo, la ratio CET1 (el cociente entre el capital *Common Equity Tier 1* y los activos ponderados por riesgo) se situó a cierre del ejercicio en el 12,30%, 44 puntos básicos por encima del nivel del ejercicio precedente. El aumento fue posible a pesar del crecimiento de la inversión crediticia, del impuesto extraordinario temporal y del impacto de la transacción en el cuarto trimestre para materializar la alianza en crédito al consumo en Portugal.

A la evolución positiva del nivel de solvencia contribuyeron los buenos resultados y el mantenimiento del perfil de riesgo, factores clave dado el empeoramiento del entorno macroeconómico. El resultado del ejercicio permitió retener 118 puntos básicos de capital después de aplicar la tradicional política de dividendos del Grupo (50% del beneficio).

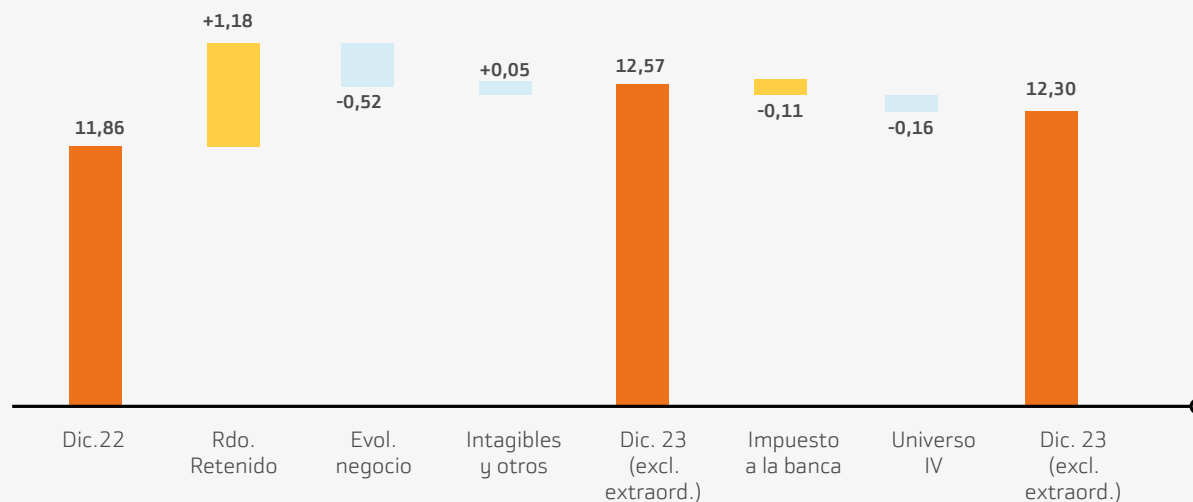
La demanda de crédito evolucionó de forma satisfactoria. La inversión a empresas experimentó un fuerte crecimiento, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. El negocio hipotecario (mitigado a efectos de capital debido a las garantías) continuó, considerando todas las geografías, creciendo por encima del sector. El resto de las actividades también crecieron. Como consecuencia de todo ello, la evolución del negocio detrajo 52 puntos básicos de la ratio CET1, destacando el fuerte incremento del consumo de capital por riesgo operacional dado al crecimiento del margen ordinario (-20 puntos básicos).

El resto de las partidas que componen el CET1, entre ellas las relacionadas con las carteras que se registran a valor razonable, generaron 5 puntos

básicos de CET1. Adicionalmente, durante el ejercicio se concretaron dos eventos extraordinarios: el impuesto a la banca y la nueva *joint venture* de crédito al consumo en Portugal, que consumieron 11 y 16 puntos básicos de CET1, respectivamente. Sin ese impacto, la ratio CET1 se situaría en 12,57%.

Por otra parte, cabe destacar que el nivel de CET1 a cierre de ejercicio se situó 457 puntos básicos (equivalentes a 1.785 millones de euros) por encima del requerimiento mínimo del capital de nivel ordinario (CET1%) que estableció el Banco Central Europeo (BCE) para el Grupo Bankinter en 2023 y que estaba fijado en el 7,726%. La ratio de capital total alcanzó el 16,09%, 430 puntos básicos (1.679 millones de euros) más que el requerimiento del 11,79%.

### Variaciones en la ratio CET1



## Evaluación supervisora

En noviembre de 2023 Bankinter recibió la comunicación del BCE con el resultado del proceso de evaluación y revisión supervisora (SREP, por sus siglas en inglés) y con los requerimientos mínimos de capital para 2024. De acuerdo con la comunicación, el perfil de riesgo de Bankinter sigue invariable respecto al de ejercicios anteriores y la entidad continúa situada en el grupo de bancos españoles y europeos con el requerimiento de capital más bajo.

El requerimiento SREP a nivel consolidado exige al Grupo Bankinter mantener una ratio mínima CET1 del 7,802% y una ratio de Capital Total mínima del 11,91%. Ambas exigencias incluyen un requerimiento de Pilar 2 (P2R) de 1,39%, de los que 0,09% vienen determinados sobre la base de las expectativas de provisiones prudenciales del BCE. El requerimiento de Pilar 2 refleja el buen perfil de riesgo de la entidad, ya que es el cuarto menor de todos los establecidos para los bancos bajo la supervisión del BCE.

Adicionalmente a la evaluación anual del BCE, que le permite determinar el nivel de requerimientos de capital que deben mantener los bancos para hacer frente a potenciales eventualidades, la EBA, en colaboración con el propio BCE y la Junta Europea de Riesgo Sistémico (JERS) realiza cada dos años una prueba de resistencia a las principales entidades del sector bancario europeo en un hipotético escenario macroeconómico muy adverso.

En el test de 2023, Bankinter obtuvo, de nuevo, la mejor calificación de la banca española. Estos ejercicios sirven para conocer la capacidad de los bancos para absorber pérdidas y sostener su nivel de solvencia en un escenario de crisis económica muy grave. Según los resultados publicados por la EBA, en el escenario estresado propuesto Bankinter tendría

un impacto, o *capital depletion*, de 165 puntos básicos, muy por debajo del promedio de los setenta bancos participantes en el ejercicio, que fue de 459 puntos básicos. El dato sitúa a Bankinter como el banco español con menor impacto en su solvencia en un escenario estresado y el quinto menor impacto de entre todas las entidades europeas analizadas. De esta forma, Bankinter renueva el liderazgo obtenido en el test de estrés de 2021 y confirma su excelente posición en términos de solvencia y solidez de su balance.

Por otra parte, en diciembre de 2023 Bankinter recibió la comunicación del Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés) que fijó la Junta Única de Resolución para 2024. La decisión establece un requerimiento total de MREL vinculante, que debe cumplirse a partir del 1 de enero de 2024, del 18,29% de la exposición total al riesgo (TREA, por sus siglas en inglés) y del 5,31% de la exposición a la ratio de apalancamiento (LRE, por sus siglas en inglés). Adicionalmente, se establece que a partir del 1 de junio de 2024 se deben utilizar instrumentos subordinados para cumplir con el MREL equivalente al 16,27% de TREA y del 6,45% de LRE. Por tanto, a partir de dicha fecha el requerimiento de MREL total a nivel consolidado se sitúa en el 18,29% de TREA y en el 6,45% de LRE.

A lo largo de 2023, el Grupo continuó construyendo el colchón de pasivos elegibles para cumplir con el MREL mediante la generación de capital orgánico, la emisión de instrumentos elegibles y la gestión de su balance. Así, al cierre del ejercicio, el nivel de instrumentos elegibles como MREL se situaba en el 22,64% (20,14% sin incluir el capital que debe dedicarse a cubrir el requerimiento combinado de colchón que supone un 2,5% de los activos ponderados por riesgo), y en el 7,88% de la exposición al ratio de apalancamiento.

**A lo largo de 2023, el Grupo continuó construyendo el colchón de pasivos elegibles para cumplir con el MREL mediante la generación de capital orgánico, la emisión de instrumentos elegibles y la gestión de su balance.**

## Objetivos

Con vistas a 2024, Bankinter mantiene como objetivo la generación orgánica de capital que le permita operar con unos ratios holgados por encima de los que establece el supervisor y el mantenimiento de su política habitual de dividendos, es decir, la distribución en efectivo del 50% del resultado.

Al mismo tiempo, el banco mantendrá como uno de sus objetivos principales la provisión de crédito a la economía real y la contribución al desarrollo económico, dentro de un marco en el que el binomio rentabilidad-riesgo le permita proteger su solvencia, su rentabilidad y su perfil de riesgo.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

# Negocios en España

bankinter.



# Banca de Empresas

## Excelentes resultados, con mejoras en la captación de clientes y en la calidad

Los resultados del negocio de Banca de Empresas en el ejercicio de 2023 fueron excelentes. El margen bruto creció significativamente (+46,15%), reforzando el liderazgo del área en cuanto a aportación a los ingresos del Grupo, y los recursos típicos, impulsados por una estrategia de remuneración selectiva, también se elevaron (+19,28%) a buen ritmo. Asimismo, las comisiones evolucionaron de forma muy favorable, con un incremento del 10% respecto a 2022. La inversión aumentó menos de lo previsto, ya que la subida de los tipos de interés restó fuerza al apetito de las empresas por invertir, pero el resultado fue superior al del mercado y, por tanto, se consiguió el objetivo de ganar cuota.

Estos datos positivos se explican por factores exógenos y endógenos. El aumento de los tipos de interés decidido por el Banco Central Europeo ayudó a la mejora de los principales indicadores del negocio y, en especial, favoreció el incremento del margen de intereses de la financiación empresarial.

Al mismo tiempo, la intensa actividad comercial y los buenos resultados de los proyectos iniciados en años anteriores también fueron determinantes para cerrar el ejercicio de forma satisfactoria. Sobresalieron particularmente el negocio transaccional (*factoring*, *confirming*, pago de impuestos...), en el que se han cosechado los frutos de las inversiones realizadas en los últimos ejercicios, y el internacional, sobre todo en inversión.

Especial mención merece también el esfuerzo en materia de captación, que creció alrededor de un 9%. La captación de empresas calificadas (las que facturan más de un millón de euros) fue especialmente sobresaliente, con un aumento del 41% respecto a 2022. Estos ritmos de crecimiento son el fruto, en parte, del programa denominado 'Redes de Empresa', que desde hace dos años permite a la entidad conocer más a fondo a sus clientes y potenciales, gestionar de manera más eficiente la información pública disponible y detectar oportunidades de negocio.

Al mismo tiempo, en 2023 se consolidó el Plan de Empresas, una herramienta automática que discrimina a los clientes en función de su relación con la entidad (a mayor vinculación, menores comisiones), lo cual también reforzó la política de captación.

**Especial mención merece el esfuerzo en materia de captación, que creció alrededor de un 9%.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

**Negocios**

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Percepción de la calidad

Otro rasgo muy relevante del ejercicio fue la notable mejora de la calidad percibida por los clientes, tanto en Banca Corporativa como en Medianas Empresas y en Pymes. Una evolución que es especialmente significativa en una coyuntura como la del año pasado, marcada por la subida de los tipos de interés y el consecuente incremento de los costes financieros de las empresas. En ese contexto externo difícil, el aumento de la satisfacción del cliente es el resultado de la estrategia de trabajar siempre muy cerca de sus preocupaciones.

También son de destacar cuatro proyectos de 2023 con distinto grado de maduración:

- La migración a la nueva web de empresas, que prácticamente se completó durante el ejercicio, con importantes mejoras en su funcionamiento, tras una inversión de alrededor de 15 millones de euros.
- El desarrollo de *Supply Chain Finance*, una plataforma de negocio circulante en el ámbito internacional, que ofrece un servicio diferenciador.
- El lanzamiento de un proyecto para conocer cómo van a influir los principios de sostenibilidad (ESG, por sus siglas en inglés) en la inversión empresarial y, por extensión, en el negocio de Banca de Empresas.
- El asesoramiento sobre los fondos europeos Next Generation. En 2023 se realizaron 39.900 acciones comerciales para informar a las empresas sobre las oportunidades que presentan y ofrecerles financiación, si bien los fondos no acaban de llegar con fluidez.

Por otra parte, el ejercicio fue bastante satisfactorio en términos de morosidad. El saldo de mora creció, pero por debajo de las previsiones, lo cual fue una buena noticia, teniendo en cuenta que las circunstancias son desfavorables para las empresas por el encarecimiento de su financiación. En todo caso, la entidad permanece alerta por la incertidumbre ante la evolución de los tipos de interés.

## Segmentos

Por segmentos de negocio, Banca Corporativa fue la que tuvo mayor protagonismo durante el ejercicio, tanto en inversión como en recursos típicos. Sus resultados en términos de riesgo también fueron excelentes y la calificación crediticia de los nuevos clientes fue superior a la de la cartera global. El negocio de Medianas Empresas brilló en actividad comercial, comisiones y rentabilidad, si bien la inversión fue inferior a la esperada. Respecto al segmento de Pymes, el aspecto menos positivo fue también el no crecimiento de la inversión. Por el contrario, fue un buen ejercicio desde el punto de vista de la captación, el comportamiento de las comisiones y, sobre todo, de la calidad. En 2022, se registró un cierto descenso en los índices de la calidad en el negocio de Pymes y en 2023 se recuperaron con creces los niveles anteriores.

Además, es destacable la evolución de los resultados de Banca Partner, un modelo de negocio único en el sector basado en los acuerdos con grandes empresas para ofrecer servicios financieros a sus empleados. En 2023, Banca Partner celebró su trigésimo aniversario y se consolidó como un servicio diferencial y rentable. Su margen bruto creció significativamente y la captación de clientes aumentó a un ritmo del 20%. Por productos, las hipotecas tuvieron un comportamiento bastante razonable, teniendo en cuenta las dificultades del mercado por la subida del precio del dinero.

**Por segmentos de negocio, Banca Corporativa fue la que tuvo mayor protagonismo durante el ejercicio, tanto en inversión como en recursos típicos.**

Las expectativas sobre lo que puede ocurrir en 2024 están asociadas a lo que ocurra con los tipos de interés, y por tanto están rodeadas de cierta incertidumbre. Es posible prever que los resultados serán similares a los de 2023 y el banco confía en una mejora de las comisiones gracias a la apuesta por los negocios Transaccional e Internacional. En inversión, las perspectivas son de un mayor crecimiento, sobre todo si se confirma la rebaja de los tipos de interés, y también los fondos europeos pueden ayudar en ese sentido. Otro aspecto prometedor es el de la actividad vinculada a los principios ESG. En definitiva, el objetivo de Banca de Empresas es ofrecer productos y servicios que permitan ganar cuota de mercado y con una calidad de riesgo elevada, como ha venido ocurriendo en los últimos años.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Banca Comercial

## Crecimientos en el volumen de patrimonio gestionado y la captación de clientes

La actividad de Banca Comercial de Bankinter (centrada en las personas físicas) tuvo un buen comportamiento durante 2023, que se tradujo en un incremento de su margen bruto del 37%, muy por encima del objetivo fijado. Eso hizo, a su vez, que la aportación de Banca Comercial al margen bruto de la entidad superara el tercio que tradicionalmente representa, hasta situarse en el 37%.

Además del esfuerzo comercial realizado, estos buenos resultados recogen los frutos de la reorganización de esta línea de negocio llevada a cabo en 2021 con el propósito de obtener una mayor productividad y ofrecer un mejor servicio, perfilando a los clientes de acuerdo con su potencial y sus necesidades financieras específicas.

De los dos segmentos en que ahora se subdivide este negocio, fue especialmente satisfactoria en 2023 la evolución de Banca Retail (antiguas Banca Personal, Particulares y Extranjeros), con un margen bruto de 732 millones de euros (+57%). Por su parte, el margen correspondiente al negocio de Banca Patrimonial (que engloba las actividades de Banca Privada, Bankinter Luxemburgo y la Red de Agentes) ascendió a 243 millones.

Uno de los grandes hitos del ejercicio residió en la captación de clientes, que fue de 123.000, la mayor cifra alcanzada nunca en un solo año. A 31 de diciembre, el número total de clientes activos de Banca Comercial superaba los 900.000. De ellos, 867.104 correspondían a Retail y 51.984 a Patrimonial, que experimentaron crecimientos del 6,4% y 8,4%, respectivamente.

En lo que se refiere al volumen de patrimonio gestionado, Banca Patrimonial, que agrupa a los clientes de mayor patrimonio, cierra un prolífico ejercicio, con un volumen de 57.800 millones de euros, frente a los 51.100 de hace un año. En cuanto a Banca Retail, que aglutina al resto de clientes, el patrimonio gestionado alcanza los 45.600 millones de euros, un 10,1% más sobre la misma cifra al cierre de 2022.

**De los dos segmentos en que ahora se subdivide este negocio, fue especialmente satisfactoria en 2023 la evolución de Banca Retail, con un margen bruto de 732 millones de euros (+57%).**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Productos

Del análisis por productos se desprende que Bankinter ganó cuota en el mercado hipotecario, al sufrir un retroceso menor que sus competidores en esta clase de operaciones, muy perjudicadas por los altos tipos de interés, que trajeron consigo un descenso de la demanda de préstamos y un aumento de las amortizaciones. La producción hipotecaria fue de 2.876 millones de euros y su saldo vivo al cierre de 2023 se situaba en 22.988 millones.

Otro de los productos estrella de Bankinter, la cuenta nómina, continuó proporcionando alegrías al banco, que la mantiene desde hace más de una década con continuas mejoras. El año pasado se capturaron 56.800 nuevas cuentas nómina, un 4% más que en 2022. Una de sus novedades fue la posibilidad de abrir junto a ella otras dos cuentas sin comisiones.

También está exenta de gastos la cuenta digital que Bankinter lanzó a principios del ejercicio, con una remuneración del 1% hasta 25.000 euros, del 1,25% TAE entre 25.000 y 50.000 euros, y del 1,50% TAE a partir de 50.000 euros. La cuenta, contratada exclusivamente a través de internet, lleva aparejada una tarjeta de débito gratuita y permite la misma operativa que las cuentas convencionales.

En materia de crédito al consumo se formalizaron operaciones por importe de 871 millones de euros. La cartera era de 1.600 millones al finalizar el año, un 12% más que en 2022.

Cabe destacar la extraordinaria acogida que sigue teniendo entre los clientes, especialmente de altos patrimonios, la propuesta de Bankinter en el ámbito de la inversión alternativa, que permite dirigir una parte de la inversión hacia activos de la economía real, en sectores tan diversos como las energías renovables, las infraestructuras, la logística, las residencias de estudiantes o las superficies comerciales. Bankinter cuenta ya con un total de 23 vehículos de inversión alternativa y un capital comprometido de 4.808,5 millones.

## Objetivos

Entre los objetivos de Banca Comercial para 2024 figura un crecimiento del margen bruto por encima del 10%, muy basado en el asesoramiento y en la recuperación de la actividad hipotecaria, una vez estabilizados los tipos de interés.

Se espera que contribuyan a ello iniciativas como la Hipoteca Dual, que permite al cliente definir desde el inicio del préstamo qué porcentaje de la hipoteca va a funcionar en modalidad variable y qué parte lo hará en modalidad fija; el Bróker Cero, un servicio con el que operar de forma gratuita en el mercado español utilizando el servicio de préstamo de valores e incluso recibir un abono del rendimiento que Bankinter obtenga poniendo esas acciones en préstamo; o la Cuenta Única de Seguros, que agrupa todas las primas y fracciona su pago mensualmente.

**El año pasado se capturaron 56.800 nuevas cuentas nómina, un 4% más que en 2022.**

# Banca Patrimonial

## Flexibilidad para seguir creciendo en clientes y recursos

El área de Banca Patrimonial se adaptó en 2023 al nuevo entorno de mercado con rapidez. En un contexto marcado por el repunte de los tipos de interés en Europa y en Estados Unidos, la entidad lanzó fondos y carteras de renta fija a vencimiento para completar su portfolio. Esta flexibilidad facilitó el crecimiento en clientes y recursos totales.

Durante el ejercicio se registraron cifras históricas en el balance de fondos de inversión. Se alcanzaron 18.925 millones de euros, lo que supone un incremento del 20% respecto al año anterior.

También hubo un incremento significativo del patrimonio nuevo: 3.230 millones. El total de activos bajo gestión se situó en 57.800 millones de euros, lo que supone un crecimiento de 6.600 millones en relación con 2022.



Clientes activos  
(nº de clientes)

+8,2%

2023	2022
51.984	48.056



Recursos totales  
(en millones de euros)

+9,5%

2023	2022
38.241	34.939



Recursos típicos  
(en millones de euros)

-6,1%

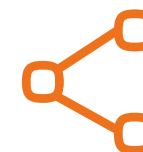
2023	2022
14.410	13.482



Activos bajo gestión  
(en millones de euros)

+13%

2023	2022
57.763	51.127



Inversión  
(en millones de euros)

+0,8%

2023	2022
5.695	5.650

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Banca Retail

## Mejora la calidad percibida por los clientes, que crecen un 6,4%

El área de Banca Retail profundizó durante 2023 en la estrategia de servicio, lo cual hizo posible una evolución muy positiva en la calidad percibida por los clientes. Gracias a ello, se cerró el ejercicio con notables resultados de crecimiento en margen bruto, en clientes activos y en patrimonio gestionado.

El número de clientes ascendió a 867.104, lo que supone un incremento de 6,4% respecto al año anterior. Este aumento se debe, principalmente, a los 117.467 clientes captados (un 19,4% más) y a la vinculación con la cuenta nómina. El patrimonio de los clientes de Banca Retail alcanzó los 45.571 millones de euros, con una subida del 9,5% frente a 2022.

Por otra parte, en sintonía con la línea innovadora del banco en 2023 se lanzó la Hipoteca Dual, un producto innovador y único en el mercado que permite al cliente decidir, en el momento de la firma, qué parte del préstamo se constituirá como hipoteca variable y qué parte será fija.

**El patrimonio de los clientes de Banca Retail alcanzó los 45.571 millones de euros, con una subida del 9,5% frente a 2022.**



Clientes activos  
(nº de clientes)

+6,4%

2023	2022
867.104	814.932



Recursos totales  
(en millones de euros)

+8,2%

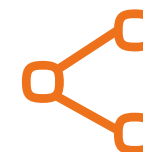
2023	2022
39.826	36.792



Recursos típicos  
(en millones de euros)

+2,2%

2023	2022
14.410	13.482



Inversión  
(en millones de euros)

+3,3%

2023	2022
22.996	23.777

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

**Negocios**

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Banca Corporativa

## Otro año récord por subida de tipos y comisiones

2023 fue otro ejercicio récord en Banca Corporativa. La generación de margen bruto se elevó a 476,9 millones de euros y el beneficio antes de impuestos BAI alcanzó los 419 millones, siendo el segmento de negocio con mayor contribución a las cifras de la entidad. Los resultados fueron impulsados por la subida de los tipos de interés, pero también se apoyaron en la excelente evolución de las comisiones, que crecieron un 7,79%.

Además, el balance experimentó un sólido aumento, desbordando claramente los objetivos establecidos. Los recursos típicos se incrementaron en 3.036 millones y la inversión crediticia creció en 597 millones, gracias en buena parte a la nueva producción, que subió un 29% respecto al año anterior.

Por otra parte, el área mantuvo un excelente ritmo de captación de clientes. En 2023 se incorporaron 1.463 nuevos clientes ubicados en diversas geografías.

**El beneficio antes de impuestos alcanzó los 419 millones, siendo el segmento de negocio con mayor contribución a las cifras de la entidad.**



Clientes activos  
(nº de clientes)

+7,4%

2023	2022
7.168	6.676



Recursos totales  
(en millones de euros)

+29,87%

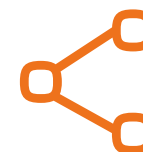
2023	2022
11.488,65	8.846,06



Recursos típicos  
(en millones de euros)

+38,78%

2023	2022
10.862,85	7.827,32



Inversión  
(en millones de euros)

+4,12%

2023	2022
15.077,30	14.480,53

# Medianas Empresas

## Los ingresos por intereses y comisiones disparan el margen bruto

El margen bruto en el negocio de Medianas Empresas mejoró un 57,2% el año pasado. Este espectacular aumento no solo fue fruto de la subida de los tipos de interés, que hizo crecer un 77,3% el margen de intereses, sino también de la mejora del comportamiento de los ingresos por comisiones, que experimentaron un incremento del 12%.

El beneficio antes de impuestos se elevó un 100,2% y la aportación a la cuenta de resultados del banco se situó en 247,5 millones de euros. Los recursos totales alcanzaron los 7.922 millones (+12%), con crecimientos tanto de los saldos de intermediación (+11,3%) como de los recursos típicos (+12%).

A 31 de diciembre de 2023, Medianas Empresas contaba con un total de 27.712 clientes, casi mil más que al cierre del ejercicio anterior.

**El beneficio antes de impuestos se elevó un 100,2% y la aportación a la cuenta de resultados del banco se situó en 247,5 millones de euros.**



Clientes activos  
(nº de clientes)

+3,5%

2023	2022
27.712	26.770



Recursos totales  
(en millones de euros)

+11,9%

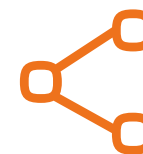
2023	2022
7.922	7.079



Recursos típicos  
(en millones de euros)

+12,0%

2023	2022
7.270	6.493



Inversión  
(en millones de euros)

-0,3%

2023	2022
8.119	8.147

# Pymes

## Prometedor despegue de Bankinter Plan Empresas

El año se caracterizó en el área de Pymes por una intensa actividad comercial, que dio como resultado un crecimiento del 11% en comisiones. Los ingresos totales se incrementaron un 47%, el margen bruto alcanzó los 326 millones de euros y el beneficio antes de impuestos fue de 180 millones.

Uno de los hitos del ejercicio fue la gran acogida dispensada a Bankinter Plan Empresas, un producto transparente y progresivo que propicia la vinculación global. Al concluir 2023, ya había sido contratado por un 58% de nuestros clientes, lo que da cuenta de su potencial. Bankinter Plan Empresas, que está impulsando todas las líneas de negocio del área, seguirá consolidándose a lo largo de 2024.

A 31 de diciembre, Pymes contaba con 79.010 clientes, manejaba 6.160 millones de euros en recursos y su inversión era de 6.123 millones.

**Uno de los hitos del ejercicio fue la gran acogida dispensada a Bankinter Plan Empresas, un producto transparente y progresivo que propicia la vinculación global.**



Clientes activos  
(nº de clientes)

+1,4%

2023	2022
79.010	77.913



Recursos totales  
(en millones de euros)

+3,6%

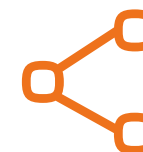
2023	2022
6.160	5.944



Recursos típicos  
(en millones de euros)

+0,2%

2023	2022
5.520	5.510



Inversión  
(en millones de euros)

-0,8%

2023	2022
6.123	6.073

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Bankinter Investment

## Primer fondo de fondos de gestión delegada de inversiones alternativas

Bankinter Investment lleva siete años desarrollando su plataforma de inversiones alternativas en la Península Ibérica, y fruto de ello fue la constitución en 2022 de Bankinter Investment SGEIC, la sociedad gestora de vehículos de inversión alternativa del grupo.

Esta nueva sociedad gestora partía del convencimiento de que la inversión en activos reales o alternativos debe suponer un porcentaje del ahorro de cualquier inversor. De ahí que dentro de sus objetivos fundacionales estuviese ampliar el abanico de productos y servicios en el ámbito de la inversión alternativa, al mismo tiempo que hacerlos accesibles a un colectivo mucho más extenso de familias y ahorradores.

Como consecuencia de ello, en el primer trimestre de 2023, y una vez recibida la preceptiva aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se puso en marcha el primer fondo de fondos de gestión delegada de inversiones alternativas registrado en España, con importes mínimos de inversión superiores a 10.000 euros. Nació así Bankinter Investment Gestión Alternativa I, FCR, vehículo en el cual invirtieron más de 4.000 familias el año pasado y cuya comercialización seguirá vigente tanto en España como en Portugal a lo largo de 2024.

La política de inversión es de largo plazo, buscando una optimización del binomio rentabilidad-riesgo, para lo cual la diversificación sectorial y geográfica es

fundamental. De ahí que este fondo de fondos aspire a tomar exposición en sectores tan diversos como las infraestructuras, energías renovables, tecnología, residencias de estudiantes, hoteles, logística, residencial en alquiler, superficies comerciales, agricultura y medio ambiente, entre otros.

Todo lo anterior se lleva a cabo con fidelidad a la estrategia que Bankinter Investment ha seguido en estos más de siete años de actividad: inversión solo en producto propio; alianzas exclusivas y de largo plazo con el mejor socio experto en el sector; coinversión de Bankinter y el socio junto al resto de los clientes, y monitorización rigurosa por parte del banco de la evolución de los distintos vehículos de inversión.

En paralelo, Bankinter Investment ha seguido lanzando vehículos de inversión monotemáticos, dirigidos a inversores institucionales o de altos patrimonios. Este ha sido el caso de:

- **Palatino Residencial.** Constituido con la idea de invertir en activos residenciales en alquiler (existentes o a desarrollar), tanto de vivienda libre como de vivienda asequible y con un foco especial en la Comunidad de Madrid. Siendo leales al ADN de la entidad, se firmó una alianza con un extraordinario socio, Vía Ágora, cuyo presidente y socio fundador, Juan Antonio Gómez Pintado, cuenta con varias décadas de experiencia y un reconocidísimo prestigio en el sector.

**En el primer trimestre de 2023, se puso en marcha el primer fondo de fondos de gestión delegada de inversiones alternativas registrado en España, con importes mínimos de inversión superiores a 10.000 euros.**



- **ORES Alemania.** Ha invertido en una cartera diversificada de activos comerciales en la primera economía europea. Los activos están siendo operados por entidades de primer nivel y cuentan con contratos de arrendamiento de largo plazo. El socio en esta inversión vuelve a ser el grupo líder portugués Sonae Sierra, socio de Bankinter Investment desde 2016 en otros vehículos de activos comerciales en España y Portugal.

Asimismo, es digna de mención la puesta a disposición, para los clientes más sofisticados o con mayores patrimonios, de estructuras de inversión a nivel vehículo o incluso coinvirtiéndose a nivel de activos, que les permitan optimizar la gestión integral de su patrimonio.

## Impacto real

Bankinter Investment ha lanzado en sus siete años de vida 23 vehículos de inversión; más de 4.500 millones de euros de capital ha sido comprometido por inversores, y hay un importe cercano a los 8.000 millones de euros de activos bajo gestión. Las principales inversiones se han dirigido al sector inmobiliario (hoteles, activos comerciales, logística, residencias de estudiantes y residencial) seguido de las energías renovables, las infraestructuras, el capital riesgo, el medio ambiente y la tecnología.

Bankinter Investment está firmemente convencido de las bondades de los activos alternativos y del modelo de gestión que ha implementado alrededor de ellos, contribuyendo a dotar de una mayor estabilidad y previsibilidad a los retornos de los inversores, descorrelacionando con los mercados financieros y, por tanto, reduciendo la volatilidad provocada por el actual entorno macroeconómico y geopolítico.

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

Hay múltiples ejemplos de lo anterior, como los más de 3.000 millones de euros invertidos en energías renovables para contribuir a la independencia energética de España y Portugal, o la retención del talento de nuestros estudiantes (futuros profesionales) con el desarrollo de una plataforma de residencias, o el desarrollo de infraestructuras modernas para los países en el ámbito de las comunicaciones, el agua o la salud, o los miles de puestos de trabajo creados en el ámbito hotelero, logístico o de superficies comerciales.

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

# 23

vehículos de inversión  
lanzados en siete años

Capital comprometido  
por inversores  
**4.500** M€

Activos bajo gestión  
**8.000** M€

# Banca Internacional

## Crecimiento en un complicado entorno geopolítico

A pesar del complicado entorno económico y geopolítico, el saldo medio de inversión del negocio de Banca Internacional alcanzó los 8.813 millones de euros, con un incremento del 10,8%, frente al 24,7% alcanzado el año anterior. Durante el ejercicio se registraron notables crecimientos en el número de cobros y pagos simples internacionales intermediados (+5,45 %) y una mejora en las cuotas de negocio documentario, tanto de importación (11,8%), como de exportación (5,8%). El margen bruto del área alcanzó los 405,9 millones de euros (+53,0%) y aportó un 33,38 % en el margen bruto total de Empresas.

Con vistas a 2024, Banca Internacional apuesta por la herramienta *Supply chain finance* (financiación de la cadena de suministro), que anticipa facturas y garantiza los compromisos de pagos a proveedores internacionales, ya sea en euros o en cualquier otra divisa convertible. El apoyo a la inversión extranjera directa de la empresa española y portuguesa se complementa con un servicio muy especializado para la emisión de garantías bancarias internacionales.

En 2023 Bankinter pasó a formar parte de FCI (*Factor Chain Internacional*), una red de corresponsales a través de cuyos miembros se canaliza el 65% del *factoring* a escala mundial y que ofrece alternativas de cobro seguras a los clientes en casi un centenar de países de los cinco continentes.

Con vistas a 2024, Banca Internacional apuesta por la herramienta *Supply chain finance*, que anticipa facturas y garantiza los compromisos de pagos a proveedores internacionales.



Saldo medio de inversión  
(en millones de euros)

8.813



Margen bruto  
(en millones de euros)

405,9  
+53,0%

# Mercado de capitales

## Una liquidez notable y un fuerte aumento del patrimonio gestionado

Bankinter tiene una notable posición de liquidez. Los recursos suponían a finales de 2023 el 106% de la inversión crediticia del grupo. A lo largo del año, Bankinter acudió al mercado en tres ocasiones con gran éxito, para emitir bonos por importe de 1.300 millones de euros.

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

El volumen de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos alcanzó a 31 de diciembre los 12.389 millones de euros, un 14% más que en 2022. La mayoría de los fondos gestionados tuvieron un excelente comportamiento respecto a la competencia.

Volumen de fondos de inversión  
gestionados por Bankinter  
Gestión de Activos

**12.389** M€

**+14%**

# Bankinter Gestión de Activos

## Nuevos productos con gran aceptación

La subida de los tipos de interés a lo largo de 2023 permitió el lanzamiento de productos de inversión de renta fija que tuvieron mucha aceptación entre los clientes. Durante el primer trimestre se pusieron en el mercado siete fondos con carteras a vencimiento entre uno y tres años, que captaron un total de 891 millones de euros.

En el tramo final del ejercicio, Bankinter Gestión de Activos amplió su gama de fondos premium con un producto de renta fija a corto y medio plazo, de cuya buena acogida da cuenta el hecho de que atrajera 770 millones de euros en solo dos meses.

El buen año en los mercados financieros internacionales, tanto de acciones como de bonos, hizo posible la recuperación en muchos casos de todas las pérdidas sufridas en 2022, especialmente en productos de mayor riesgo.

Los activos totales crecieron un 17%, hasta los 22.000 millones de euros, entre productos gestionados y asesorados.

# Fondos de Inversión

## Récord de cartera y consolidación de ingresos

Los mercados de renta fija y renta variable experimentaron durante 2023 un crecimiento importante en Europa y Estados Unidos, recuperando lo retrocedido el año anterior. Esta recuperación, junto con la intensa actividad comercial, produjo un incremento muy importante de la cartera de fondos del banco, cuyo volumen pasó de 24.000 a 29.000 millones de euros, con un crecimiento del 20%.

El negocio alcanzó una cifra muy elevada de ingresos (190 millones), aunque algo menor que la conseguida en 2022 porque en 2023 no se cobraron comisiones de éxito para compensar la mala evolución del mercado durante el ejercicio precedente.

Por otra parte, con el fin de enriquecer y adaptar nuestro porfolio a los distintos perfiles de inversión y aprovechar las oportunidades de los mercados, se lanzó el fondo Bankinter Premium Renta Fija, que superó los 700 millones de euros en las primeras semanas.



Valor cartera total  
depositada (en millones de euros)

+20%

2023	2022
28.932	24.133



Ingresos ExFCR  
(en miles de euros)

-4,3%

2023	2022
189.649	198.255

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Renta Variable

## Cambios para ampliar la oferta y aumentar la competitividad

La cartera depositada de Renta Variable experimentó el año pasado un crecimiento del 9%, superando la cifra de 23.000 millones y situándose en máximos históricos.

Los inversores mantuvieron una tónica de menor actividad respecto a ejercicios pasados y se apreció un retroceso en la actividad de compraventa, especialmente en operativa internacional. Aun así, la cuenta de resultados permaneció en niveles muy elevados, por encima de 55 millones de euros. Es de destacar el incremento en los ingresos por custodia.

En 2023 se realizó un intenso trabajo en incorporación de novedades en el negocio de Renta Variable para mejorar la oferta al cliente y aumentar la competitividad de Bankinter en el mercado. Entre otros cambios, se produjeron los siguientes:

- Intermediación en operativa nacional a través de Equiduct, que facilita la desaparición de los costes de canon para la práctica totalidad de las operaciones y mejora su ejecución.
- Nueva tarifa Bróker 0, que elimina las comisiones en operativa nacional y permite operar con la cartera en préstamo de valores y repartir con el cliente parte de los ingresos obtenidos.
- Construcción de la nueva web del Bróker. La renovación añade funcionalidades y mejora la experiencia del usuario, equiparándola en tecnología con el resto de las webs del banco.



Valor efectivo depositado  
(en millones de euros)

+9%

2023	2022
23.067	21.128



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

-12%

2023	2022
55.746	63.445

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Renta Fija

## Crecimiento récord y desarrollo del negocio

Debido a la evolución en los tipos de interés y en línea con la tendencia iniciada a finales de 2022, los inversores siguieron encontrando oportunidades en renta fija directa. Especial mención merece la importante reactivación en la actividad de compra de letras del Tesoro.

El volumen de cartera depositada se incrementó a lo largo del año en un 54%, alcanzando los 7.360 millones de euros. Los ingresos experimentaron un incremento récord del 50%, hasta los 19,6 millones, lo que convirtió este negocio en uno de los que más creció del banco durante 2023.

En conjunto, fue un ejercicio de intenso trabajo en el desarrollo de Renta Fija, con el fin de impulsar la calidad del servicio al cliente.

**El volumen de cartera depositada se incrementó a lo largo del año en un 54%, alcanzando los 7.360 millones de euros.**



Valor efectivo total  
depositado  
(en millones de euros)

**+54%**

2023	2022
7.360	4.786



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

**+50%**

2023	2022
19.633	13.127

# Bankinter Consumer Finance

## Paso adelante en Portugal y nuevos servicios al cliente

La filial del banco especializada en el crédito al consumo adquirió el año pasado al grupo luso Sonae un 50% de su entidad de servicios financieros Universo, que en el momento de la compra contaba con más de un millón de clientes y 400 millones de euros en préstamos. La *joint venture* dio lugar al primer operador de Portugal en este segmento de negocio.

Otro hito de Bankinter Consumer Finance en 2023 fue el lanzamiento de Bkswipe, una aplicación nativa en la que los usuarios contratan una cuenta corriente y una tarjeta de débito asociada a dicha cuenta y pueden fraccionar cualquier pago de hasta tres meses atrás, de forma rápida y sencilla.

Avant Money, la filial en Irlanda, comenzó a comercializar hipotecas de manera directa (eliminando *brokers*), lo que permite al cliente tener una nueva experiencia con una notable rebaja de los plazos de adjudicación.

**Con Bkswipe, los usuarios contratan una cuenta corriente y una tarjeta de débito asociada a dicha cuenta y pueden fraccionar cualquier pago de hasta tres meses atrás, de forma rápida y sencilla.**

**Durante 2023 se realizaron asimismo importantes mejoras en los procesos de contratación de seguros de vida y hogar, completando la plataforma digital del banco.**

## Seguros y planes de pensiones

### La Cuenta Única de Seguros mejora la oferta del banco

En 2023 el lanzamiento de la Cuenta Única de Seguros supuso una mejora sustancial de la oferta del banco, ya que facilita el pago mensual de las primas sin coste y permite acceder a importantes bonificaciones a los clientes con seguros contratados con Bankinter.

Durante 2023 se realizaron asimismo importantes mejoras en los procesos de contratación de seguros de vida y hogar, completando la plataforma digital del banco.

Por otra parte, el año se cerró con más de 3.250 millones de euros en patrimonio gestionado en planes de pensiones y entidades de previsión social voluntaria, el máximo histórico de la entidad. Las primas de seguros de ahorro comercializadas entre nuestros clientes superaron los 50 millones.

# Red de Agentes

## Cartera crediticia activa y fuerte subida del beneficio

La Red de Agentes, compuesta por más de 350 profesionales con oficina propia que se asocian con Bankinter para ofrecer servicios financieros, aportó el año pasado 79 millones de euros al margen bruto del banco y 53 millones al beneficio antes de impuestos, con crecimientos del 16% y el 21% respectivamente.

La cartera crediticia mantuvo buenos niveles de actividad: la producción fue de 64 millones de euros, de los que 22 millones correspondían a préstamos hipotecarios. La rentabilidad de la cartera superó el 4,30% como consecuencia del incremento de los tipos de interés y de una correcta gestión de los precios.

Los recursos controlados evolucionaron favorablemente con una subida del 8,5%. Los ingresos por intermediación mejoraron un 18%, gracias a la mayor generación de comisiones derivadas de la actividad en fondos de inversión (+23%) y en renta fija (+41%), así como a la contención del coste, que aumentó un 1%.

Los recursos controlados evolucionaron favorablemente con una subida del 8,5%.



Clientes activos  
(nº de clientes)

+4,0%

2023	2022
43.375	41.634



Recursos totales  
(en millones de euros)

+8,5%

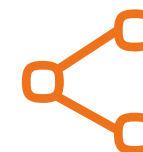
2023	2022
12.866	11.855



Recursos típicos  
(en millones de euros)

-17,3%

2023	2022
2.719	3.289



Inversión  
(en millones de euros)

-5,6%

2023	2022
1.886	1.997

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Banca Partner

## Treinta años de una actividad singular

Se cumplieron treinta años de esta actividad singular de Bankinter, que se basa en acuerdos de colaboración con grandes empresas, donde el banco crea oficinas virtuales para desarrollar productos y servicios financieros a medida, dirigidos a sus empleados, clientes y proveedores. Los beneficios de dicha actividad se distribuyen entre ambas partes.

En 2023, el dato más importante fue la nueva producción de hipotecas, préstamos y créditos en el ámbito de Banca Comercial, que ascendió a 471 millones de euros, un 12,1% más que el año anterior. A 31 de diciembre la inversión en esos productos sumaba a 2.044 millones, con un crecimiento del 8% respecto a 2022.

La captación de clientes volvió a alcanzar una cifra récord, con 5.866 (+15%), gracias fundamentalmente a la incorporación de 13 nuevos socios relevantes. El negocio institucional aumentó en inversión por encima del 40%.

En 2023, el dato más importante fue la nueva producción de hipotecas, préstamos y créditos en el ámbito de Banca Comercial, que ascendió a 471 millones de euros, un 12,1% más que el año anterior.



Clientes activos  
(nº de clientes)

+5,3%

2023	2022
47.910	45.480



Recursos totales  
(en millones de euros)

+13,7%

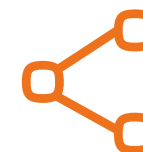
2023	2022
7.475,8	6.574,5



Recursos típicos  
(en millones de euros)

+1,0%

2023	2022
4.516,4	4.473,0



Inversión  
(en millones de euros)

+3,0%

2023	2022
3.397,8	3.299,2

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Red a Distancia/Banca Telefónica

## Foco en la gestión comercial de los productos de valor

Banca Telefónica continuó evolucionando durante 2023 su modelo centrado en la gestión comercial de clientes. La figura de los tutores a distancia ganó relevancia, con mayor autonomía en cuanto a operativa y contratación de productos, siempre en coordinación y comunicación con la red presencial.

Los equipos especializados siguieron focalizados en la gestión y retención de productos de valor (fondos de inversión, pensiones, renta variable, seguros, hipotecas, renovaciones de activo, gestión integral de pagos, negocio transaccional y negocio internacional), mejorando sus procesos, lo que les permitió ganar eficiencia en su labor de soporte a la web y la app.

El asistente virtual cerró el año con una tasa de resolución del 88%, lo que representa una mejora de 17 puntos respecto a 2022.

El volumen de llamadas gestionadas por el gestor fue de tres millones. De ellas, 1,7 millones fueron iniciadas por clientes o potenciales, con un nivel de atención del 93%, y 1,3 millones fueron emitidas por los tutores a distancia y los especialistas con finalidad comercial y de gestión. El 80% de los clientes se mostraron satisfechos con el servicio prestado, el 65% lo recomendaría y el 86% indicaron que su gestión había sido resuelta en el momento.

**El asistente virtual cerró el año con una tasa de resolución del 88%, lo que representa una mejora de 17 puntos respecto a 2022.**

<b>Banca Telefónica</b>		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado ( excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 00
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 01
Atención en catalán	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	93 410 84 85
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	91 657 88 69
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	91 657 88 01
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 050 00 96
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00.	91 050 01 08
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 807 09 84

# EVO Banco

## La marca digital de Bankinter equilibra sus cuentas por primera vez

EVO Banco completó en 2023 un ciclo estratégico de tres años, que le ha permitido impulsar de forma significativa su propuesta de valor como uno de los bancos digitales más grandes e innovadores de España. En ese tiempo, la entidad ha sido objeto de una importante transformación tecnológica y comercial, con el objetivo de incrementar su potencial de negocio y asegurar su rentabilidad estructural a corto y largo plazo.

Tras el esfuerzo realizado, EVO cerró 2023 con crecimientos en todas las líneas de negocio y con una cuenta de resultados en equilibrio (*break even*), hito que sitúa a la entidad en un nuevo escenario de sostenibilidad y liderazgo en el mercado de las finanzas digitales. El margen bruto ascendió a 66 millones de euros, un 78% más que el año 2022; el margen de explotación pasó de -19 millones de euros a 4,1 millones, y el beneficio antes de impuestos, que había arrojado números rojos por importe de 24,2 millones el año anterior, tuvo un resultado positivo de 0,01 millones. Todo ello respaldado por una política prudente de gestión del riesgo, cuya tasa de mora se situaba a 31 de diciembre último en el 0,46%.

EVO elevó hasta los 766,8 millones de euros su cartera de clientes financieros en 2023, al tiempo que consolidaba su posicionamiento como banco principal. Se formalizaron un total de 872,6 millones de euros

de hipotecas, lo que elevó la inversión crediticia de 2.719 a 3.393 millones de euros (+25%). En relación con el ahorro se llevó a cabo una importante ofensiva comercial para posicionar su oferta de cuentas remuneradas (Cuenta Inteligente) y depósitos entre las más competitivas del mercado. Gracias a ello, el saldo de recursos se elevó a 3.964 millones de euros, frente a los 3.828 millones del año anterior.

En términos de inversión fuera de balance, EVO tuvo en 2023 la mejor oferta de la banca española en gestión indexada, la cual, sumada a los servicios de fondos de inversión o compraventa de valores, situó el saldo fuera de balance en 257 millones, un 3,3% más que en 2022.

El buen desempeño del negocio de EVO se extendió a otras líneas comerciales. Muestra de ello son el incremento del 51% en los nuevos préstamos personales (más de 64 millones de euros de producción anual); el aumento de la cartera de tarjetas en un 7,5%, hasta superar las 796.000, o el impulso a los seguros de hogar (+25%) y de vida (+160%), que sumaban juntos una cartera de 5.800 millones de euros al cierre de 2023.

El crecimiento del negocio estuvo acompañado de mejoras estructurales en la plataforma tecnológica y operativa de la entidad y del lanzamiento de

**En términos de inversión fuera de balance, EVO tuvo en 2023 la mejor oferta de la banca española en gestión indexada.**

innovaciones disruptivas, como nuevos sistemas de cashback o geolocalización de compras digitales, lo que contribuyó a elevar hasta los 32 puntos el NPS (índice de prescripción neto, en su acrónimo en inglés) de los clientes.

En términos de equipo humano, EVO incrementó su plantilla en cerca de un 10%, hasta los 217 profesionales. La rotación laboral en EVO se situó en el 1,4%, prueba del elevado nivel de fidelización de talento de la entidad.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

# Actividad en otros países

bankinter.



# Bankinter Portugal

## El doble de beneficios y un ambicioso acuerdo en el negocio de consumo

Bankinter Portugal obtuvo en 2023 un beneficio antes de impuestos de 165,5 millones de euros, lo que representa un incremento del 113,50% (más del doble) respecto al año anterior. El margen bruto del negocio recurrente fue de 306,4 millones (+60,65%) y el margen operativo llegó a 204,1 millones (+112%). La facturación alcanzó los 24.000 millones (+21%) y los recursos de los clientes crecieron hasta los 8.500 millones (+31,7%). Además, la cartera crediticia cerró en 9.900 millones, con un aumento del 14,9%, muy por encima de la media del mercado, que registró una contracción del 0,7%, según los datos a noviembre proporcionados por el Banco de Portugal.

Los costes operativos llegaron a los 102,4 millones de euros, tras sumar 7,9 millones, debido principalmente a los aumentos salariales, las nuevas contrataciones, las inversiones tecnológicas y los efectos de la inflación. La ratio de eficiencia se situó en el 33,7%, es decir, 17 puntos básicos más. La ratio de morosidad confirmó la tendencia a la baja que se viene produciendo desde 2016 y se situó en el 1,25%, frente al 1,31 % de diciembre de 2022.

La contribución al margen bruto de la filial por áreas de negocio fue la siguiente: Banca Comercial, el 60,62%; Banca de Empresas, el 38,33%, y Bankinter Consumer Finance, el 1,05%.

**Banca Comercial.** Volvió a registrar un alza significativa en las partidas estratégicas de negocio, con un crecimiento de los recursos de balance de 810 millones de euros, más otros 821 millones de euros en recursos fuera de balance. La cartera de préstamos también se incrementó un 10%, hasta los 555 millones de euros, con especial énfasis en la dinámica del negocio de préstamos a la vivienda (Crédito Habitação), cuya producción subió un 18%. En el segmento Private, la base de clientes aumentó un 9%; la facturación, un 35%, y el margen bruto, un 52,18%. En el segmento Premier, el volumen de negocio mejoró más de un 12 % y el margen bruto, más de un 58 %. Por productos, destacan el lanzamiento de la Conta BK Online y el refuerzo de las condiciones de la Conta Mais Ordenado, que combinan la ausencia total de comisiones de mantenimiento con rentabilidades muy atractivas.

**Banca de Empresas.** El volumen de negocio gestionado de Banca Corporativa creció muy significativamente: un 36%, hasta los 2.970 millones de euros. La cartera de préstamos aumentó un 23% (65% acumulado en los dos últimos años), gracias a la contribución de Negocio Internacional, negocio transaccional y banca de inversión. El margen bruto subió un 59%. En medianas empresas, se produjo un incremento del volumen de negocio gestionado del 26% (1.940 millones de euros). Este segmento fue responsable de

La contribución al margen bruto de la filial por áreas de negocio fue la siguiente: Banca Comercial, el 60,62%; Banca de Empresas, el 38,33%, y Bankinter Consumer Finance, el 1,05%.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

generar un margen bruto de 26,8 millones de euros (+77%), con un incremento significativo de las comisiones (+34%). La base de clientes se elevó un 13%. El segmento de negocios totalizó 2.376 millones de euros en volumen gestionado, 1.455 millones en recursos y 921 millones en crédito. El Negocio Internacional cerró 2023 con un aumento del 12% en producción y del 36% en ingresos.

Por su parte, Bankinter Investment participó en la estructuración del préstamo de obligaciones de 230 millones de euros emitido en junio por la región autónoma de las Azores, en operaciones de financiación a medio plazo respaldadas por activos de infraestructuras o energías renovables por un total de 85 millones, y en la colocación de tramos en Portugal de fondos de capital de riesgo estructurados en España, con subyacente en infraestructuras y activos sostenibles.

**Bankinter Consumer Finance.** Registró un crecimiento del 20% en su facturación, superando los 471 millones de euros en saldos concedidos y los 237.000 contratos vigentes con clientes. El negocio bankintercard representa ya cerca del 44% de los saldos de crédito al consumo. Asimismo, se reforzaron las funcionalidades de autoservicio para los clientes y se crearon nuevas ofertas de crédito al consumo, como préstamos para automóviles y energías renovables, además de ampliar la oferta de seguros de protección de pagos. Las alianzas actuales y las nuevas colaboraciones siguen siendo parte fundamental del crecimiento del negocio de consumo. 2023 estuvo especialmente marcado por la culminación de un ambicioso proyecto: la alianza con Sonae/Universo, cuya estrategia de desarrollo pasa por potenciar la digitalización y ofrecer nuevos productos y servicios diferenciales en el mercado.

**Bankinter Gestión de Activos.** La actividad se benefició de la revalorización de los mercados, en particular de los bonos, con unos activos gestionados de 1.147 millones de euros (+9%). El volumen gestionado en fondos de inversión ascendió a cerca de 357 millones de euros (+13%). A ello contribuyó en gran medida la gama de fondos de bonos, en particular los fondos Bankinter Obrigações PPR 2025 y 2027. En el negocio de gestión de carteras por cuenta de terceros, el valor de los activos se situó en 791 millones de euros, con un incremento del 7% como consecuencia de la revalorización de los mercados financieros, que compensó con creces la falta de nuevos negocios provocada por el resurgimiento de los depósitos a plazo como alternativa válida de inversión, especialmente en el segundo semestre de 2023.

**Bankinter Seguros de Vida.** En términos de primas suscritas, el crecimiento fue superior al del mercado, lo que demuestra la resiliencia y la confianza de los clientes en los productos de riesgo e inversión. Destaca el éxito del seguro de vida-riesgo vinculado al Crédito Habitação y al Crédito ao Consumo, con crecimientos del 3% y del 8%, respectivamente. Por otra parte, los seguros no crediticios, que son cada vez más un factor de protección financiera familiar para sus suscriptores, crecieron más del 10%. En cuanto a los seguros de inversión, se volvieron a comercializar productos de capital y de renta garantizada, aprovechando la evolución favorable de los tipos de interés. En este sentido, se lanzó un producto específico para clientes jubilados que deciden vender su casa y reinvertir los ingresos.

**Bankinter Consumer Finance registró un crecimiento del 20% en su facturación, superando los 471 millones de euros en saldos concedidos y los 237.000 contratos vigentes con clientes.**

# Bankinter Luxemburgo

## Diez años ofreciendo un servicio de alta calidad

Bankinter cumplió en 2023 sus primeros diez años de presencia en Luxemburgo, donde compite con más de 120 entidades financieras. En este tiempo ha consolidado su oferta de un servicio de alta calidad, combinada con la seguridad y diversificación que le han hecho merecedor de un *rating* triple A.

A lo largo del ejercicio se culminó el desafío de implementar la transformación digital de algunos de los procesos más relevantes para la entidad y sus clientes, como es un alta de cuentas totalmente digital y renovada y un sistema para operar con firma digital. Esto permite ganar en escalabilidad y mejorar la eficiencia. Igualmente, la plantilla se ha visto incrementada de forma notable.

Bankinter Luxemburgo superó los niveles previos de activos bajo gestión, así como la inversión, marcando un máximo en ambas líneas. El patrimonio gestionado en sicav creció un 25%.

**Bankinter Luxemburgo superó los niveles previos de activos bajo gestión, así como la inversión, marcando un máximo en ambas líneas. El patrimonio gestionado en sicav creció un 25%.**



Activos gestionados sicav  
(nº de clientes)

+25%

2023	2022
1.495	1.200



Recursos totales  
(en millones de euros)

+16%

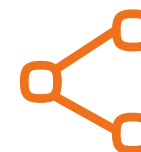
2023	2022
4.414	3.793



Margen bruto  
(en millones de euros)

+2%

2023	2022
20.722	20.293



Inversión  
(en millones de euros)

+17%

2023	2022
283	241

Informe  
Anual  
Integrado  
2023



bankinter.



Calidad

# Calidad

## El valor de la recomendación de un cliente satisfecho

En una era de digitalización sin precedentes, marcada por un exceso de información y cambios significativos en los hábitos de los clientes, la calidad de servicio y la experiencia del cliente destacan como fundamentos esenciales en la estrategia empresarial.

Bankinter entiende la experiencia del cliente como un concepto dinámico y adaptable, abarcando todas las posibles interacciones: desde visitas a nuestras oficinas hasta el uso de plataformas digitales, contactos con nuestra Banca Telefónica y la gestión de productos específicos. Una experiencia del cliente excepcional refuerza la credibilidad y la confianza en la marca, transformando a los clientes en embajadores de la misma.

En Bankinter, el compromiso es incrementar de manera continua el número de clientes que recomiendan activamente sus servicios, sabiendo que esto conlleva relaciones más estables y rentables a largo plazo. El principal objetivo es mantener la percepción positiva del 55,7% de clientes que ya recomiendan los servicios y mejorar la experiencia del 35% (34,9%) que se sienten satisfechos, para convertirlos también en promotores activos de la actividad de la entidad. Este enfoque busca expandir la base de clientes leales y satisfechos.

Para lograr esto, la tecnología será catalizador del éxito:

- Con la implementación de una **nueva Plataforma de Voz del Cliente**, será posible entender mejor

sus necesidades y reaccionar de manera inmediata, integrando esta plataforma con el CRM y alineando iniciativas con métricas de negocio.

- Se integrarán **modelos de calidad predictiva** para identificar a los clientes promotores y detractores de Bankinter sin depender exclusivamente de encuestas, pasando de una gestión reactiva a una proactiva.
- Se renovará significativamente el **análisis de información cualitativa**, recibida en forma de comentarios a través de diversos canales, empleando inteligencia artificial para convertir estos datos en información valiosa y responder de manera más ágil a las necesidades de los clientes.

En resumen, el propósito es optimizar cada interacción con el cliente, respondiendo a sus crecientes expectativas. En este sentido, se promueve la omnicanalidad efectiva para recoger feedback, lo que permitió alcanzar el notable hito de encuestar al 40% de los clientes activos del banco en 2023, con objeto de anticipar necesidades y ofrecer respuestas inmediatas, mostrando el compromiso constante en resolver sus problemas y hacerles sentir únicos para Bankinter.

En Bankinter, como siempre, la tecnología está al servicio de su principal propuesta de valor: la atención personalizada, que sigue siendo clave para garantizar la lealtad del cliente. La calidad de servicio está íntimamente ligada a la conexión humana, la empatía

y la autenticidad. Por ello, para Bankinter, es crucial equilibrar tecnología y factor humano, apostando por equipos orientados al cliente, capaces de añadir valor en las interacciones más complejas o críticas.



## Calidad percibida

En 2023 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 45,2% (+4,9% respecto a 2022). En España el resultado fue del 46,3% (+6,7%), mejorando la calidad percibida de los clientes en el 61,6% de los centros de la red de oficinas. Para los mayores de 65 años, el NPS fue del 47,5% (+12,7% que la media de todas las personas físicas evaluadas).

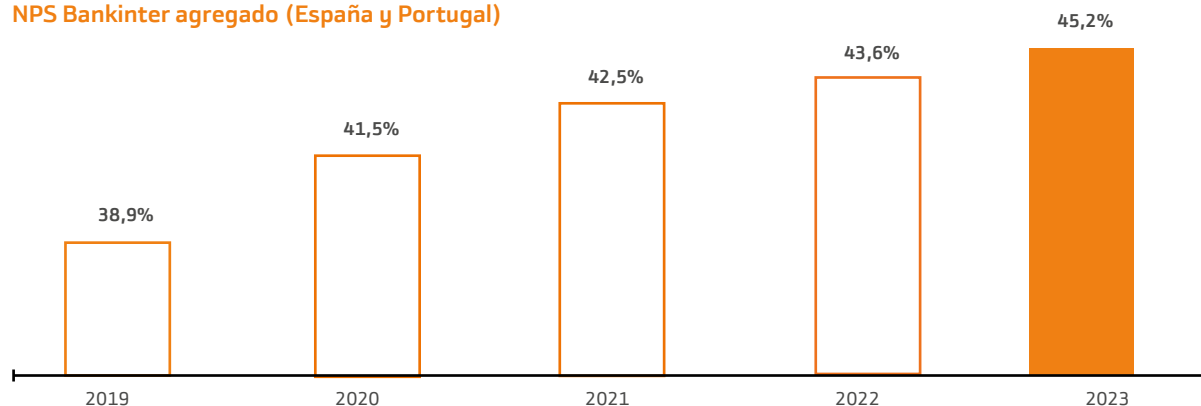
En Bankinter Portugal el NPS alcanzó el 36,1% (-3,5%), con mejora en el 35,1% de los centros.

En 2023 se mantuvo una evolución muy positiva en el nivel de satisfacción de los clientes: en España, el 55,7% (+4,7%) señaló que recomendaría Bankinter y los clientes insatisfechos se situaron en el 9,4%. En Portugal, el porcentaje de clientes recomendadores fue del 48,7% (-3,7%) y el de clientes detractores, del 12,7%.

Por canales de relación con el banco, destacó en 2023 el aumento del nivel de satisfacción de los clientes en las webs y apps, con un NPS de 52,8% (+11,6%) en España y de 65,4% (+2,4%) en Portugal.

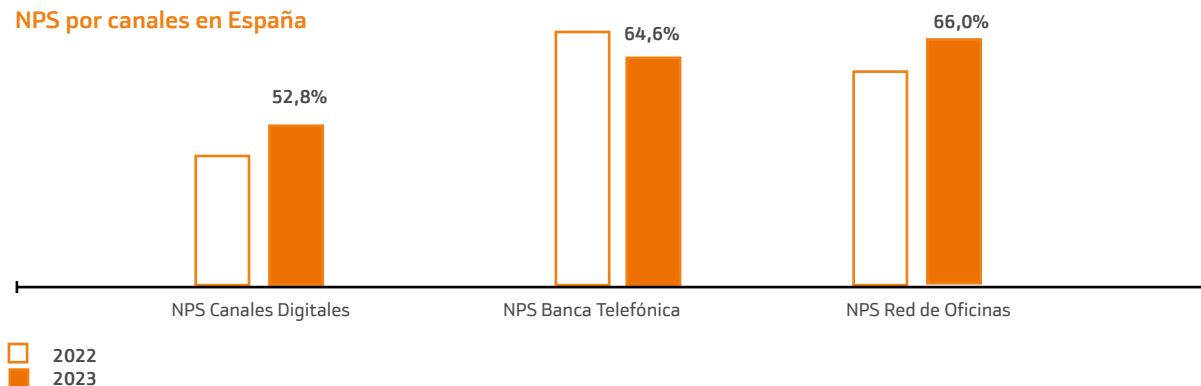
Banca Telefónica y la Red de Oficinas mantuvieron igualmente elevados niveles de recomendación, salvo Banca Telefónica Portugal, cuya caída está justificada por el cambio que supuso en el modelo de atención al cliente la introducción de un asistente virtual como apoyo al incremento del volumen de llamadas recibidas.

### NPS Bankinter agregado (España y Portugal)

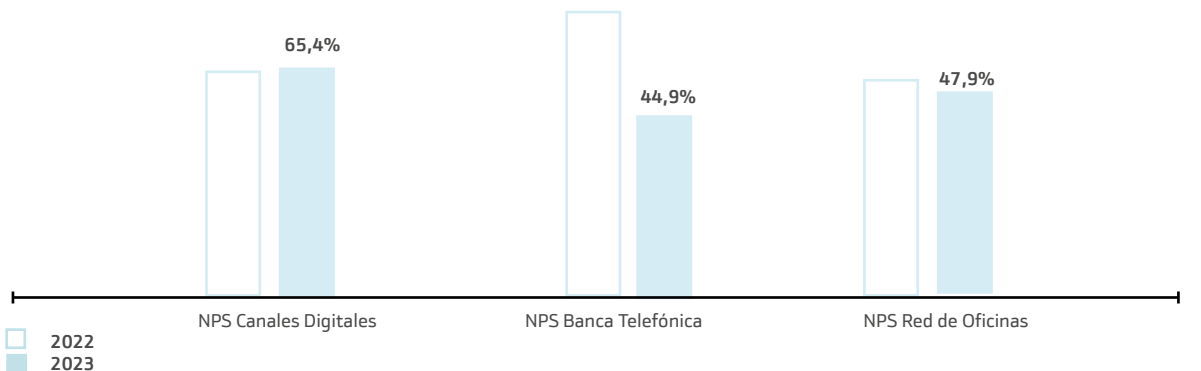


\*Los datos reportados para Portugal en 2022 se han actualizado debido a procesos de estandarización e integración.

### NPS por canales en España



### NPS por canales en Portugal



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

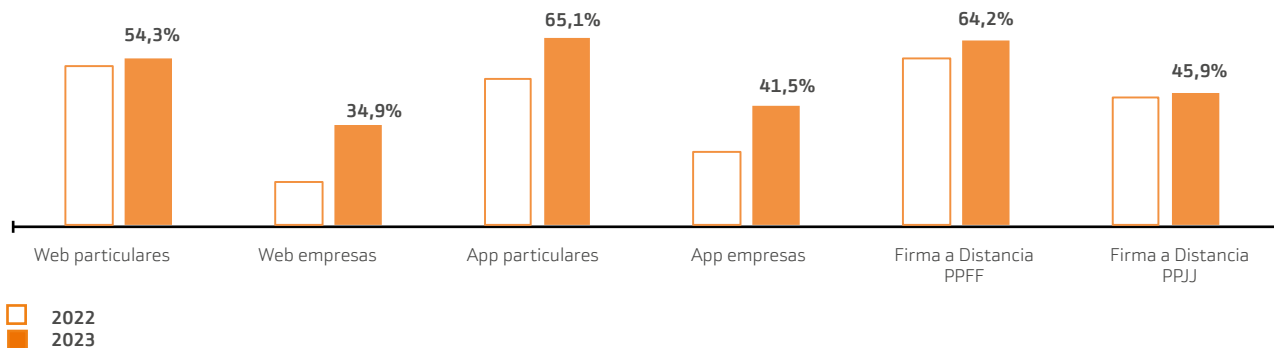
## Banca Digital

En 2023, en España, fueron evaluados un total de 39 procesos en las webs y apps del banco (18,2% más que en 2022), que aportaron información acerca del diseño, usabilidad y funcionalidad de los distintos activos digitales. De esta forma, los equipos técnicos dispusieron de información diaria sobre la percepción, motivos de insatisfacción y sugerencias de los clientes para mejorar los procesos en webs y apps.

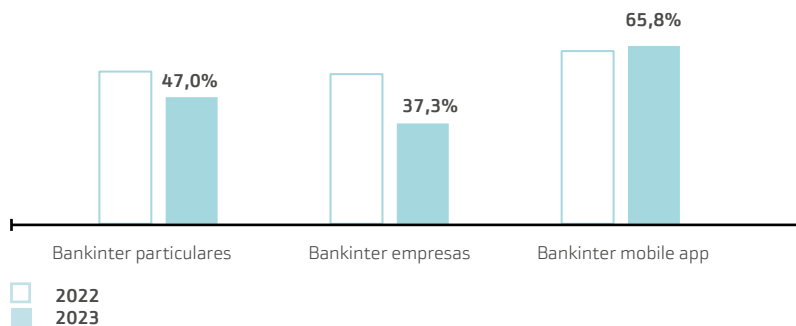
La valoración de los clientes que usaron las plataformas y las webs mantuvo su evolución positiva, situándose el NPS agregado en un 52,8% (+11,6%).

En transformación de procesos internos se midieron, en España, un total de 63 procesos en tiempo real.

### NPS canales de digitales en España



### NPS canales de de digitales en Portugal



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Calidad interna

Los Servicios Centrales del banco colaboran estrechamente con la redes comerciales en el objetivo común de prestar al cliente un servicio excelente. Todos los equipos apoyan a los profesionales de las redes comerciales con la máxima agilidad de los procesos, en el soporte y la formación e información necesarios, mejorando el resultado de los indicadores de calidad de las diferentes áreas que los integran.

La información que aportan las encuestas internas (que se realizan periódicamente y que también en 2023 contaron con una excelente participación por parte de los empleados del banco) es la base sobre la que los Servicios Centrales diseñan sus planes de mejora continua.

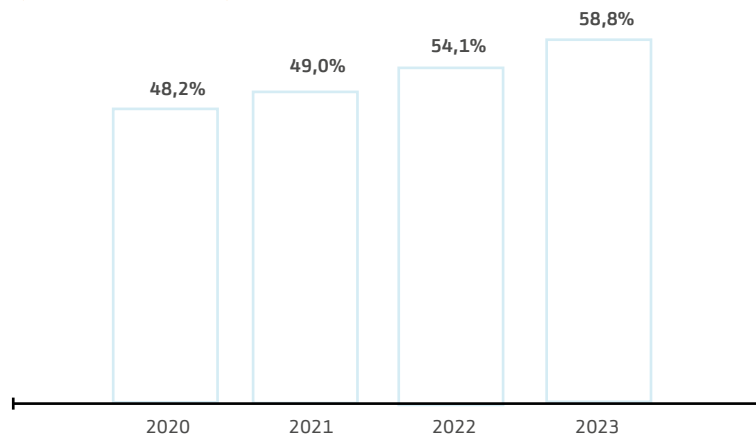
En 2023, en España y Portugal, se realizaron 136 mediciones de calidad interna que aportaron un elevadísimo volumen de opiniones y sugerencias, claves todas ellas para la definición de más de 350 iniciativas que se pusieron en marcha para la mejora de los procesos, y su digitalización, así como para ofrecer al cliente interno un servicio excelente, adecuado a sus expectativas.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales en España continuó con su evolución positiva. En 2023 el NSS (Índice de Satisfacción Neta) fue de un 58,8% (+8,6% sobre el dato de 2022).

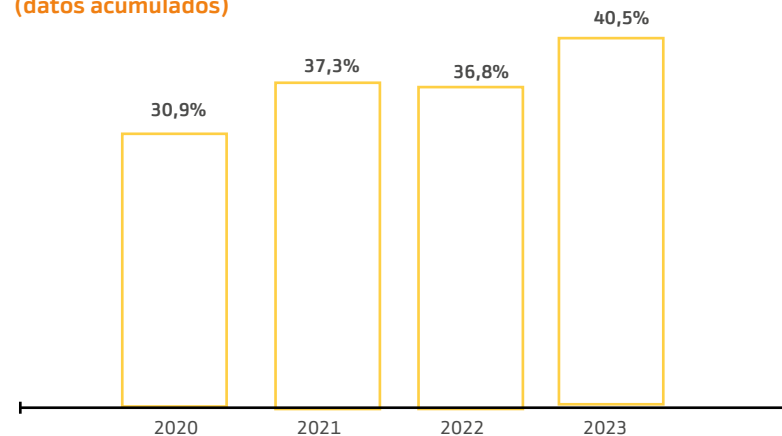
En Bankinter Portugal el nivel de satisfacción global fue del 40.5%. Las principales acciones de mejora se centraron en:

- Mejorar el proceso de comunicación entre áreas, especialmente cliente interno.
- Incrementar la cercanía con las personas y en especial con el resto de las áreas.
- Simplificar procesos internos y encontrar soluciones digitales que aumenten la eficiencia.

Calidad interna España  
(datos acumulados)



Calidad interna Portugal  
(datos acumulados)



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Red de Oficinas

Bankinter se mantuvo en 2023 como una de las entidades líderes en España en calidad objetiva en redes comerciales bancarias, de acuerdo con el estudio EQUOS RCB-2023, realizado por una empresa independiente. En dicho estudio se mide la calidad objetiva en la atención comercial a clientes potenciales de la red de oficinas para las principales entidades financieras españolas mediante la técnica del *mystery shopping* (pseudocompras).

Bankinter destaca en numerosos aspectos, como el trato al cliente, la rapidez de la atención prestada, la explicación de sus productos y el tiempo dedicado al cliente en dicha visita.

Bankinter Portugal, con una valoración muy superior a la media del sector, conservó su liderazgo sobre un total de 14 entidades bancarias analizadas.

## Objetivos

Bankinter continuará poniendo al cliente, y su percepción, en el centro de su estrategia comercial, con un objetivo de NPS agregado superior al objetivo establecido para 2023.

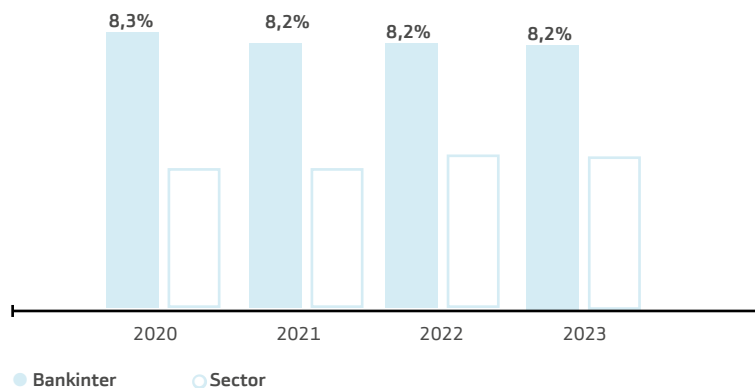
Para conseguirlo, son tres los aceleradores para el éxito que serán priorizados en este ejercicio de 2024:

- Impulsar la innovación, utilizando IA & Analytics para: una mayor personalización, proactividad en identificación de tendencias, generación de informes de manera automática, propuesta de estrategias de actuación, etc.
- Relacionar experiencia y beneficios, encontrando la equivalencia entre satisfacción e impacto en la cuenta de resultados, identificando palancas rentables de actuación y calculando el retorno de manera más precisa.

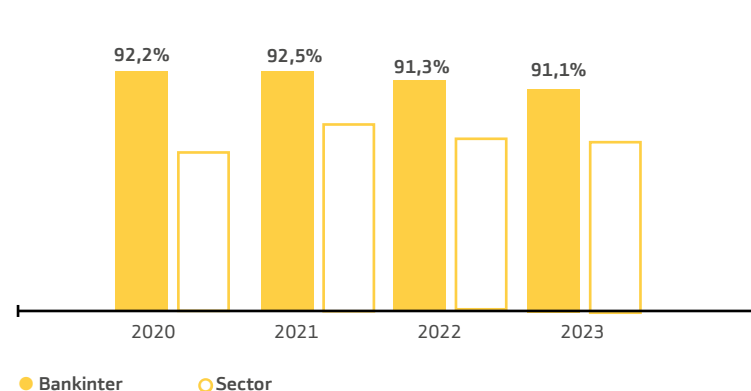
- Escuchar de manera eficiente, proporcionando una mejora significativa en la metodología de análisis de la calidad de servicio y mejorando de manera continua las herramientas de seguimiento de manera que la información desestructurada pueda ser convertida en información de valor.

En paralelo, el equipo continuará monitorizando la voz del cliente y de los empleados, utilizando la encuesta interna de calidad como una de las principales herramientas, y parte de nuestra cultura corporativa. Se dará continuidad al desarrollo de acciones de mejora conjuntas con cada una de las 56 áreas para dinamizar el cambio e impulsar procesos de transformación, controlando que dichos cambios se implementan en tiempo y forma.

Calidad objetiva red comercial España  
(datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal  
(datos acumulados)



# Marketing

## Una estrategia de Marca coherente y cada vez más reconocida en el mercado

El área de Marketing mantuvo en 2023 la línea de comunicación iniciada hace tres años, bajo el posicionamiento de marca 'El banco que ve el dinero como lo ves tú'. Para ello, se impulsaron nuevas campañas publicitarias y acciones de marketing, reforzando la imagen de marca y dando a conocer a clientes y potenciales nuevos productos y servicios. Todo ello contribuyó a aumentar la captación y alcanzar los objetivos comerciales del año.

Este trabajo mereció el reconocimiento del mercado y Bankinter se situó como una de las compañías más admiradas y con las campañas de marketing más recordadas, según el estudio Agency Scope 2023 de Scopen. En concreto, el banco pasó de la posición decimocuarta a la séptima entre las empresas más admiradas. Además, dos de sus campañas ('Personas que cuentan' y 'Bankinter, el banco que ve el dinero como lo ves tú') se incluyeron en el top cinco de las más destacadas en los últimos dos años, al lograr transmitir los valores y la propuesta de valor de la entidad financiera de una forma original, emotiva y cercana.

Asimismo, Bankinter fue galardonado con un trofeo de plata en la categoría 'Construcción de una marca' en la gala de los premios Eficacia, que premian la consistencia en el tiempo de las diferentes campañas, por la trayectoria de 'El banco que ve el dinero como lo ves tú'.

Estos resultados demuestran que Bankinter ha sabido conectar con su público objetivo y diferenciarse de sus competidores, gracias a una estrategia de marketing coherente, innovadora y eficaz que le ha permitido consolidarse como una de las referencias del sector en términos de notoriedad, imagen y negocio.

### Acciones de marketing

Entre las acciones de marketing, las más destacadas fueron las siguientes:

- Se realizaron eventos para clientes, *online* y presenciales, se preparó nuevo material de apoyo comercial para lanzamiento de nuevos productos o servicios, y se dotó a la red con novedosas herramientas como los kits de captación, que reúnen de un vistazo la oferta de productos y servicios de la entidad.
- En relación con las empresas, en 2023 se desarrollaron acciones de comunicación, eventos *online*, contenidos y encuentros estratégicos dirigidos a compañías de todos los tamaños. Estas iniciativas permitieron seguir apoyando a las empresas en su acceso a los fondos europeos, incluyendo productos de complemento específicamente diseñados.



- En cuanto a campañas de publicidad, se dieron a conocer las ventajas de Bróker 0, se lanzó la campaña 'Una historia de progreso', en la que a través de los billetes se hace un recorrido por la historia de España, y se reforzó el lanzamiento de la pionera Hipoteca Dual, que combina el interés variable y fijo desde el primer día.

Por otra parte, se continuó trabajando para ampliar el conocimiento sobre el comportamiento de clientes y potenciales. Se sentaron las bases de medición y aprovechamiento comercial de los datos de los nuevos activos digitales creados por el banco, con el objetivo de mejorar las tasas de captación y venta digital del banco. Además, se implementaron nuevas herramientas para potenciar la personalización del contenido web y optimizar mensajes.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

bankinter.

# Gestión del riesgo



# Gestión del riesgo

## En la senda del crecimiento prudente

En 2023 el crecimiento económico global se desaceleró en un contexto marcado por las políticas monetarias restrictivas y los conflictos geopolíticos. Por regiones, la evolución fue desigual. Destacó el dinamismo de la economía americana y de algunas economías emergentes mientras China y Europa tuvieron un pobre crecimiento. España se comportó relativamente mejor que el resto de los países europeos, impulsada principalmente por la recuperación del sector turístico. La elevación brusca de los tipos de interés redujo especialmente la actividad en el mercado de la vivienda y en el crédito hipotecario.

Dentro de este entorno, Bankinter cerró el año en una senda de crecimiento prudente, de acuerdo con los principios expresados en su Marco de Apetito al Riesgo, y tratando de equilibrar en todo momento el crecimiento, la rentabilidad y el riesgo. La actividad se contrajo en Banca Comercial, por la caída de la financiación a la vivienda, y se desaceleró en Banca de Empresas en España, si bien registró un dinamismo importante en los negocios de Portugal, EVO Banco e Irlanda.

Asimismo, el Grupo siguió mejorando la eficacia y eficiencia en la admisión, seguimiento y recuperación de riesgos mediante la aplicación creciente de analítica de datos integrada en sus procesos de trabajo.

Las perspectivas para 2024 son optimistas y el banco mantiene su voluntad de crecimiento, aunque habrá que estar pendientes de la evolución de los tipos de interés y de la desaceleración económica. Uno de los problemas potenciales sería que la inflación mostrara resistencia a descensos adicionales. En ese caso, se producirían tensiones en la política monetaria y un posible deterioro del ciclo, con la desaceleración del crédito y una mengua en la capacidad de reembolso de los deudores y empresas más vulnerables.

**Bankinter cerró el año en una senda de crecimiento prudente, tratando de equilibrar en todo momento el crecimiento, la rentabilidad y el riesgo.**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Perfil moderado

Bankinter mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos, cuya gestión es uno de los ejes centrales de su estrategia competitiva. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo, documento de gobierno interno en el cual se definen:

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

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

**Declaración de apetito al riesgo.** Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo moderado y prudente. Su objetivo es un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrente y saneada, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

**Principios de gestión del riesgo.** El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume en el ejercicio de su actividad se ajustan a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente. Se aplican además unos principios de anticipación ante nuevos desarrollos regulatorios que permitan reducir su impacto potencial.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo de crédito, en línea con los valores reflejados por la tasa de mora más baja del sistema financiero español, junto con las menores pérdidas esperadas bajo escenarios de estrés.
- Colaboración con entidades financieras de primer orden en cada país, con reconocida solvencia y *rating* suficiente para limitar los riesgos de contraparte.
- Adaptación de la cobertura de activos problemáticos.
- Adecuada remuneración del capital invertido. El objetivo es asegurar una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo, cumplir en todo momento con los niveles de capital y operar de manera rentable.

**Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo moderado y prudente.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado en la cartera de negociación, de manera que en escenarios de estrés las pérdidas generadas tengan un impacto muy reducido sobre la cuenta de resultados.
- Una cartera ALCO (integrada sobre todo por bonos gubernamentales) compuesta por títulos de bajo riesgo y una rentabilidad acorde a los requerimientos de ROE de la entidad, concebida para reducir la volatilidad del margen financiero y ajustar el impacto de eventuales movimientos de tipos de interés.
- Crecimiento intenso en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas, caracterizados por una mayor calidad del riesgo y por su notable aportación a la cuenta de resultados a través de la generación de margen, comisiones u otros ingresos de carácter recurrente.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia con objeto de mejorar su rentabilidad.
- Reducción de la dependencia de mercados mayoristas, apoyada en un crecimiento equilibrado de los recursos minoristas.
- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados, y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Optimización del coste de la financiación minorista, manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado. El propósito es velar por su estabilidad y evitar una concentración excesiva de vencimientos.

**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.**

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

# Riesgo de crédito

## La morosidad sigue en mínimos

Bankinter mantuvo el crecimiento en un año de contracción general del crédito, especialmente en el negocio de personas físicas, en el que la elevación de tipos de interés redujo la actividad en el mercado de la vivienda y la demanda de financiación hipotecaria. Las rentas de los hogares y las empresas mostraron un buen comportamiento durante el ejercicio, lo que permitió a los clientes hacer frente a las mayores cargas financieras derivadas de las subidas de tipos de interés y mantener contenido el índice de morosidad.

Así, los préstamos y anticipos a la clientela a coste amortizado crecieron un 3,4% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma), un 4,2%. El riesgo en vigilancia especial bajó un 4,2%, tras suavizarse los efectos sectoriales de las crisis sanitaria y energética.

El riesgo dudoso creció un 4,5% y el índice de morosidad se situó al cierre del ejercicio en un 2,11%, lo cual supone un incremento de 1 punto básico, es decir, un 0,3%. El índice de morosidad en España es un 67% de la media del sector (3,57%, según datos del Banco de España de noviembre de 2023). Las provisiones por riesgo de crédito se incrementaron un 1,9%, como se explica ampliamente en el apartado 44 del Informe Legal consolidado. Al cierre de diciembre de 2023 la cartera de activos adjudicados era de 85 millones de euros, un 0,1% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 30,6% en el año.

### Calidad de activos - Riesgo de crédito

Miles de euros	31/12/2023	31/12/2022	Variac.	%
<b>Riesgo computable</b>	85.922.011	82.426.636	3.495.375	4,2
Fase 1 (Riesgo normal)	81.376.831	77.840.753	3.536.079	4,5
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	2.732.427	2.851.278	(118.851)	(4,2)
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	1.812.753	1.734.606	78.148	4,5
<b>Provisiones por riesgo de crédito</b>	1.172.598	1.150.700	21.898	1,9
Fase 1 (Riesgo Normal)	148.801	175.134	(26.333)	(15,0)
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	105.488	108.039	(2.552)	(2,4)
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	918.310	867.527	50.783	5,9
Índice de morosidad (%)	2,11	2,10	0,01	0,3
Índice de cobertura de la morosidad (%)	64,69	66,34	(1,65)	(2,5)
<b>Activos adjudicados</b>	<b>85.253</b>	<b>122.865</b>	<b>(37.612)</b>	<b>(30,6)</b>
Provisión por adjudicados	54.475	68.813	(14.338)	(20,8)
Cobertura adjudicados (%)	63,90	56,01	7,89	14,1

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

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

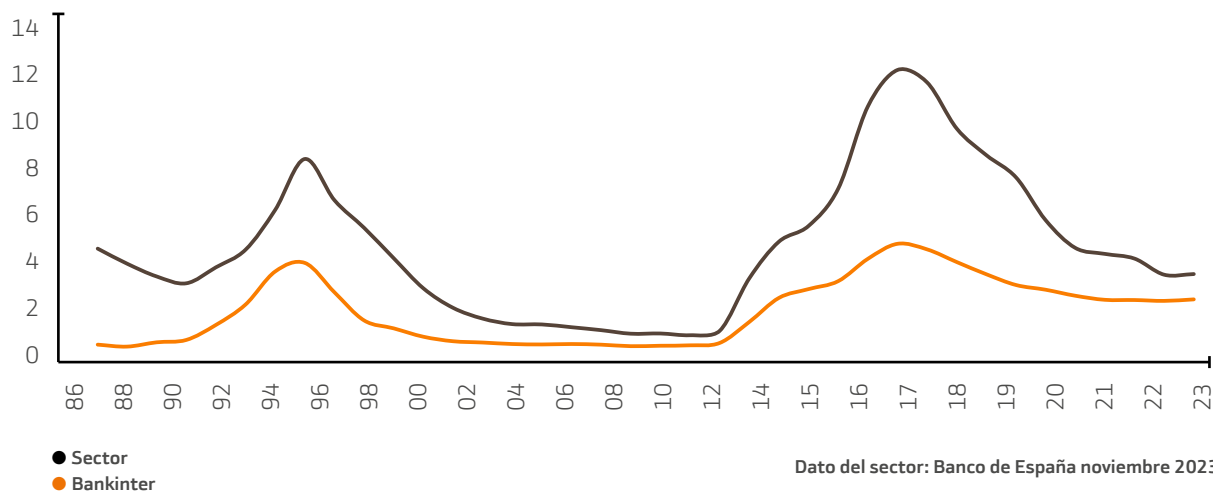
- **Personas físicas.** En 2023 el crédito a personas físicas en España creció un 0,7%. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situó en 34.129 millones de euros, con un índice de morosidad del 1,68%.

La cartera hipotecaria de vivienda tenía un Loan To Value del 50% al cierre de 2023 y un 85% aportaba como garantía la primera vivienda de los titulares (mismos datos que el ejercicio anterior). El índice de morosidad de esta cartera era del 1,37%. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) permaneció en niveles muy bajos (26%).

Bankinter Consumer Finance contribuyó en España con una inversión de 3.260 millones en crédito al consumo, con un aumento del 15,2% sobre el año anterior y un índice de morosidad del 6,9%. Tanto el margen ajustado al riesgo como los índices y costes de morosidad se mantienen controlados y de acuerdo con lo que es característico en este tipo de negocio.

- **Banca Corporativa.** El riesgo crediticio en Banca Corporativa creció un 4,0%, hasta los 20.462 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,51%. Bankinter siguió priorizando en 2023 su crecimiento en este segmento, que es más resiliente en circunstancias económicas adversas.

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



- **Pequeñas y Medianas Empresas.** El crecimiento del ejercicio fue del 0,4% y la cartera se situó en 15.941 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,2%.

- **EVO Banco.** La entidad, que desarrolla su actividad bancaria en el segmento de personas físicas, aportó al Grupo en España un riesgo crediticio adicional de 3.338 millones de euros, con un crecimiento del 23,8% sobre el año anterior y un índice de morosidad del 0,48% al cierre del ejercicio.

- **Portugal.** La cartera crediticia de Portugal contribuyó al balance con un riesgo de 9.920 millones de euros. El crecimiento en el año fue del 14,9% y el índice de morosidad del 1,25%.

- **Irlanda.** La actividad crediticia en Irlanda se desarrolla a través de la filial Avant Money Plc, integrada en Bankinter Consumer Finance. Al cierre de 2023 Avant Money tenía 3.025 millones de riesgo crediticio, del cual 2.178 millones eran hipotecas de vivienda y 847 millones correspondían a financiación al consumo. El crecimiento de Avant Money fue del 34,0%, con una ratio de mora del 1,3%. El peso de la actividad hipotecaria confiere a este negocio un perfil de riesgo muy moderado.

# Riesgos estructurales y de mercado

## Los bancos centrales endurecen su política monetaria contra la inflación

La estrategia de control de la inflación caracterizó el ejercicio de 2023 en los mercados financieros. Los bancos centrales endurecieron su política monetaria: decidieron una subida sin precedentes de los tipos de interés y pusieron en marcha medidas restrictivas de liquidez.

### Riesgo estructural de tipo de interés

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

A través de medidas dinámicas de simulación se analiza mensualmente la exposición del margen financiero ante distintos escenarios de variación de los tipos de interés. Igualmente, y con una visión de más largo plazo, se analiza la sensibilidad que los movimientos de los tipos tendrían en el valor económico de la entidad.

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de  $\pm 100$  puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es +3,6% para subidas de tipos y -4,3% para bajadas, ambas

con un horizonte de 12 meses. La sensibilidad del valor económico ante un movimiento paralelo de  $\pm 100$  puntos básicos se situaba al cierre de 2023 en +1,4%/-1,7% de sus recursos propios, respectivamente.

### Riesgo estructural de liquidez

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

Para el control del riesgo de liquidez se utilizan tanto el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez como información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales y simulando diferentes escenarios de necesidades de liquidez que podrían derivarse de distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados. Bankinter incorpora dentro de su gestión de liquidez el seguimiento de los índices regulatorios, tanto de corto plazo (ratio de cobertura de liquidez, o LCR, por sus siglas en inglés), como de largo plazo (ratio de financiación estable neta, o NSFR, en inglés).

**Bankinter incorpora dentro de su gestión de liquidez el seguimiento de los índices regulatorios, tanto de corto plazo como de largo plazo.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Durante el ejercicio de 2023 los recursos de clientes se incrementaron en 5.700 millones de euros, impulsados por todas las áreas de negocio. De esta forma, el importe de los recursos típicos minoristas continuó siendo considerablemente superior a la inversión de clientes, y la ratio de recursos sobre inversión se situó en el 106%. La posición de liquidez al cierre de 2023 permitió alcanzar un nivel de LCR del 206,3%, holgadamente superior tanto a los límites internos como a los regulatorios.

La ratio de liquidez NSFR (*Net Stable Funding Ratio*), que mide la proporción de activos a largo plazo que están cubiertos con financiación estable, cerró el ejercicio en el 141,03%, por encima del 139,72% registrado un año antes. La estructura de financiación de la entidad, con un peso significativo y creciente de los depósitos de la clientela, y una financiación mayorista centrada en el medio/largo plazo, facilitó una mejora constante de este indicador.

En relación con la financiación mayorista, en 2023 no hubo vencimiento de emisiones. En febrero se emitieron obligaciones preferentes convertibles por 300 millones de euros, en mayo un bono senior por 500 millones de euros y en septiembre un bono senior preferente por otros 500 millones. A lo largo del año vencieron 10.388 millones de euros de la subasta de liquidez del programa TLTRO (Targeted Long Term Refinancing Operations) del Banco Central Europeo.

## Riesgo de mercado

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

El VaR de una cartera de activos es la pérdida potencial máxima que se estima que puede producirse en la misma en un horizonte de tiempo determinado, con un nivel de confianza estadística. Se han mantenido sin cambios los límites para estas métricas, debido a la evolución de la volatilidad observada en los mercados en los últimos ejercicios.

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de trading al cierre de 2023.

Por otro lado, mensualmente se realiza un seguimiento del Valor en Riesgo de la filial Bankinter Luxemburgo para las posiciones en sus activos financieros a valor razonable, a través de la metodología de simulación histórica. El VaR de esta cartera a cierre del ejercicio era de 0,22 millones de euros.

### VaR 2023 trading

Millones de euros	Último
VaR tipo de interés	0.49
VaR renta variable	0.81
VaR tipo de cambio	0.04
VaR tipo de volatilidad	0.72
Total VaR	0.89

# Riesgo reputacional

## Herramientas de identificación y control

El riesgo reputacional se genera cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no se ven satisfechas, y cuya reacción puede afectar negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro. Tiene la singularidad de que depende de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, derivar de otros riesgos e incluso del entorno social, económico o sectorial.

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

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

- **Mapa de riesgos reputacionales**, que incluye un catálogo de 34 posibles eventos relacionados con productos y servicios, conducta, finanzas, liderazgo, innovación, aspectos laborales, sostenibilidad, e imagen. Los eventos de riesgo se jerarquizan en función del desempeño de la entidad, potencial impacto, sensibilidad social y nivel de control.
- **Protocolo de gestión de crisis** para preservar la reputación y continuidad del negocio.
- **Formación y sensibilización a los empleados** de la entidad para fortalecer la cultura preventiva.
- **Reporting a los diferentes órganos de gobierno.**

**El modelo de gestión de estos riesgos consiste en su prevención, identificándolos y controlándolos de manera proactiva para reducir la probabilidad de que ocurran y mitigar su impacto.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Riesgo operacional

## Un modelo basado en la prevención y en las mejores prácticas del sector

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

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

Con el fin de lograr un esquema eficiente de gestión del riesgo operacional, la entidad sigue tres principios básicos de actuación:

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

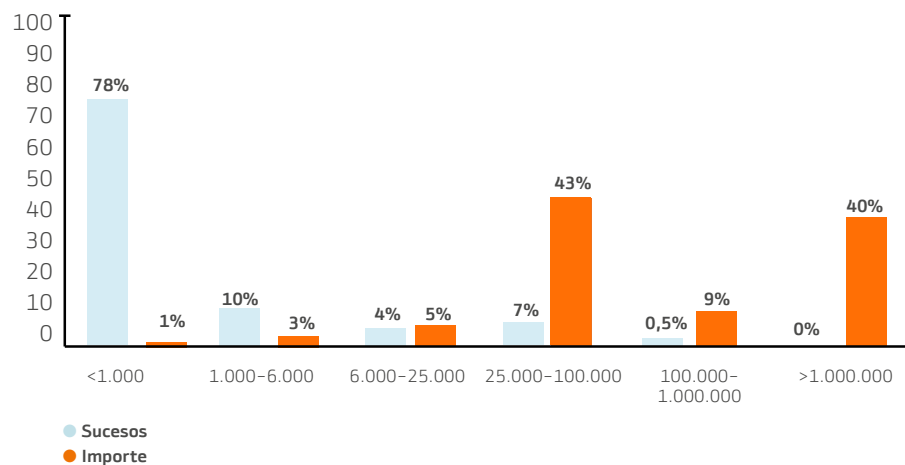
En lo relativo a los eventos de pérdidas en 2023, el perfil del riesgo operacional de Bankinter queda reflejado en los siguientes gráficos.

## Los seguros, elemento clave

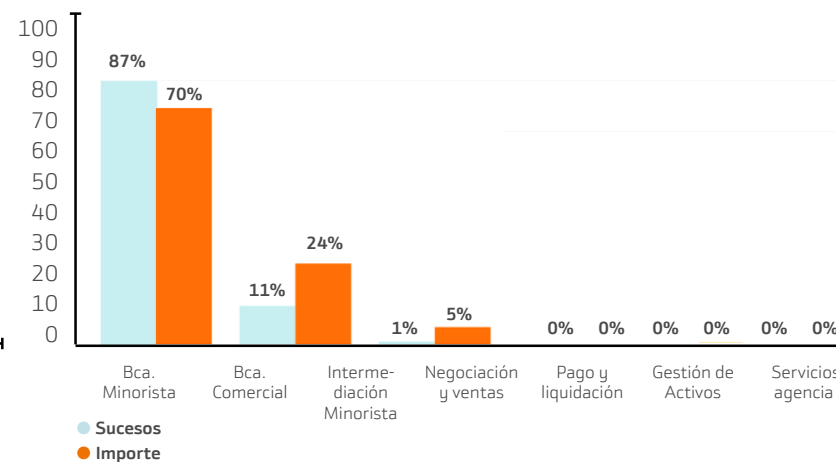
Bankinter utiliza los seguros como un elemento clave en la gestión de algunos riesgos operacionales. Complementa así la mitigación de aquellos riesgos que por su naturaleza lo requieren. Para ello se valora periódicamente la conveniencia de contratar pólizas de seguros que cubran distintos riesgos operacionales.

**Puede encontrarse amplia información adicional sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. En 2023 Bankinter continuó realizando avances en la gestión del riesgo climático de la cartera, que se explican ampliamente en el Estado de Información No Financiera.**

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



# Cumplimiento normativo

## Medidas para controlar el riesgo y fortalecer las tres líneas de defensa

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

Para asegurar estos objetivos, la función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno que gira en torno a la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativo, en la que se integran las áreas que operan como segundas líneas de control (Control de Riesgos y Validación interna, Control y Análisis Financiero, Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo).

Esta configuración organizativa permite la homogeneización de los sistemas de información de todas las áreas de control de segundo nivel y las dota de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones, en línea con las mejores prácticas en este ámbito. De esta manera, es posible gestionar adecuadamente el riesgo de incumplimiento normativo, que lleva aparejado un relevante riesgo

reputacional, con un potencial impacto negativo en la relación con los clientes, los mercados, los empleados y las autoridades. En especial, el incumplimiento normativo puede dar lugar a sanciones, daños o anulación de contratos, con el consiguiente perjuicio para la imagen de la entidad.

La Dirección de Control y Cumplimiento Normativo ha implementado una metodología de medición del riesgo común a todas las entidades de la organización. La metodología permite de una parte una gestión coordinada de todos los riesgos a nivel de grupo, manteniendo las singularidades y especialidades de cada país, y de otra sirve para favorecer una mejor coordinación de las áreas de control de segundo nivel a nivel global, así como una simplificación de los informes y controles, al establecerse políticas y procedimientos comunes, y una metodología única en línea con los nuevos estándares internacionales de control interno.

Durante 2023, se afianzó la aplicación de esta metodología de medición del riesgo en materia de cumplimiento normativo y prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y su seguimiento a través de una herramienta (SAP GRC) que es común a todas las áreas que conforman la Dirección.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Del mismo modo, durante 2023 se completó la primera fase del diseño y definición de una taxonomía corporativa de procesos del Grupo Bankinter. El proyecto fortalecerá el modelo de tres líneas de defensa y la identificación y medición de los principales riesgos de los procesos y se robustecerá la gobernanza desde un enfoque de riesgos y de manera transversal.

## Cuatro unidades

Con este marco institucional y regulatorio, Bankinter desarrolló en 2023 las áreas básicas de la función de control y cumplimiento, que se organiza en las siguientes cuatro unidades:

- **Control y asesoramiento sobre transparencia bancaria y productos**, servicios de inversión, abuso de mercado, Reglamento Interno de Conducta y conflictos de interés. Es responsable de la gestión del riesgo y el asesoramiento a los órganos de gobierno, especialmente en temas de conducta.
- **Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo**. Encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad con objeto de garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes.
- **Control de Riesgos y Validación Interna**. Se ocupa del control de los riesgos de crédito, operacional, tecnológicos, y de mercado e institucionales.
- **Control y Análisis Financiero**. Revisa el marco general de control interno financiero y de servicios externalizados.

Por otra parte, la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativo tiene responsabilidades de alcance global y de carácter corporativo y de apoyo a los órganos de gobierno del Grupo. En particular, participa en los siguientes órganos:

**El Comité de Cumplimiento Normativo.** Realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito de acuerdo con el estatuto de la función de cumplimiento normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento que establece la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración.

**El Comité de Productos y Riesgo Operacional.** Es el órgano de gobierno de los productos y servicios que Bankinter ofrece a los clientes de acuerdo con la política de gobierno de productos aprobada por el Consejo de Administración.

**El Órgano de Control Interno.** Es el encargado de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo, conforme a la normativa aplicable, dentro del marco preventivo del Grupo Bankinter.

**El Comité de Aceptación de Agentes.** Se ocupa de la aprobación de las relaciones de colaboración de Bankinter, S.A. con agentes financieros y empresas de asesoramiento financiero.

Asimismo, como apoyo a la función de supervisión del Consejo, se han constituido otros comités especializados compuestos por la Alta Dirección, en los que la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativo participa para asegurar la eficaz y homogénea gestión del riesgo, como el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional.

**Durante 2023 se completó la primera fase del diseño y definición de una taxonomía corporativa de procesos del Grupo Bankinter.**

## Mapa a tres años

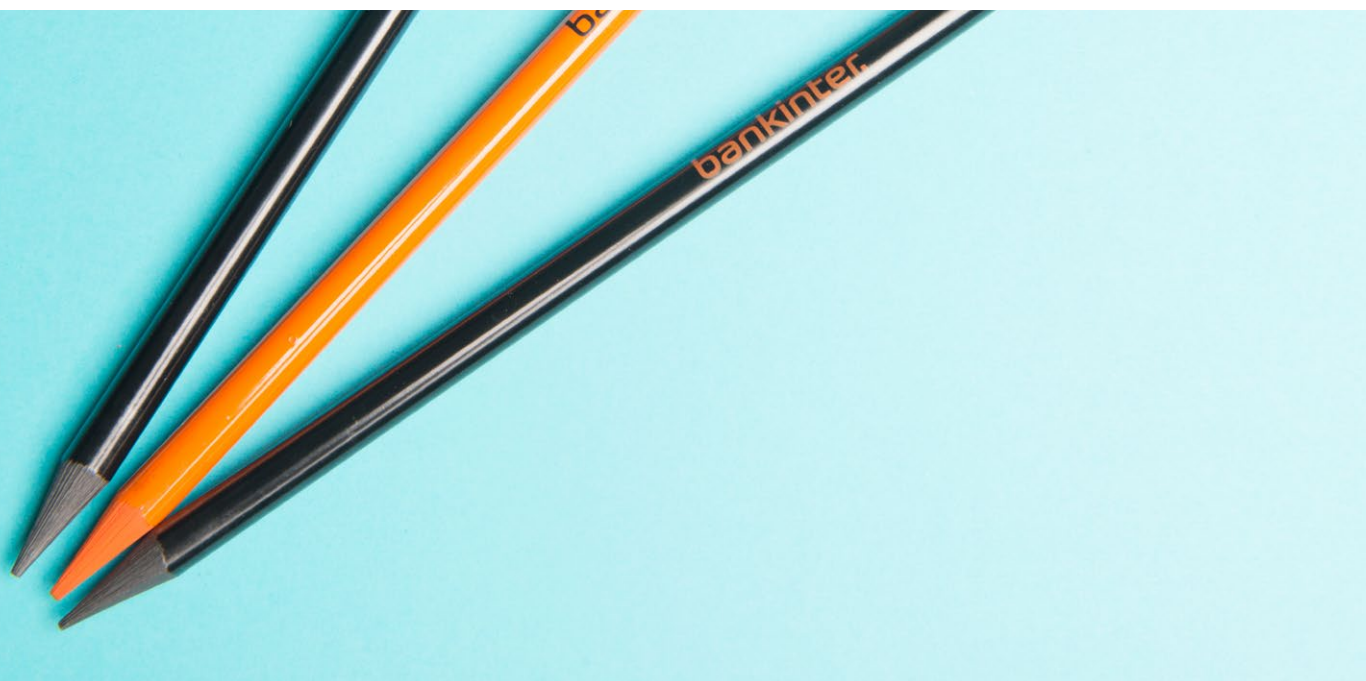
El Grupo Bankinter ha atribuido al área de Regulación, adscrita a la Secretaría General, las competencias propias de la identificación y comunicación de los cambios normativos. El área de Regulación facilita por tanto la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos, reduciendo con ello sus riesgos. En este sentido elabora anualmente un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia en la materia.

La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Ente ellos destacan los siguientes:

- La normativa derivada del paquete legislativo sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea, con la divulgación de información sobre el Impacto de las Principales Incidencias Adversas en el Grupo Bankinter.
- La implantación del reporte derivado de la Directiva (UE) 2020/284, traspuesta al ordenamiento jurídico interno por la Ley 11/2023 de 8 de mayo y que obliga a mantener registros de los pagos transfronterizos siempre que el ordenante esté ubicado en un Estado miembro y el beneficiario esté situado en otro Estado miembro o en un país tercero, y comunicarlo a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria si cumplen ciertos requisitos.
- La implantación de la ley de protección de las personas que informen sobre las infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Además, la publicación de la Ley de Mercado de Valores, su desarrollo por varios reales decretos, así como la Resolución de CNMV sobre medidas de intervención de producto relativas a contratos financieros por diferencias y otros productos apalancados, fueron novedades que requirieron de un análisis regulatorio profundo y de ciertas adaptaciones internas.

**La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo.**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Seguridad Digital

## Protección ante las amenazas y concienciación interna y externa

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

**Mantener la operativa bancaria**

**Trasladar confianza y seguridad**

**Cumplir normativa y regulación**

**Experiencia a nuestros clientes**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Estos compromisos se materializan a través del Plan Director de Seguridad Digital, que en su segundo año de funcionamiento registró importantes aportaciones, tanto en proyectos de seguridad como en procesos internos. Entre ellos, cabe destacar el aumento de madurez en planes de continuidad de negocio y protecciones ante amenazas como el ataque distribuido de denegación de servicios (DDoS, en inglés) o el *ransomware*. El uso del CyberSecurity Framework del NIST, un marco de protección de infraestructuras críticas, hace posible medir el nivel de madurez de los controles compensatorios y minimizar el riesgo para la entidad.

Además, en 2023 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.

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

Al mismo tiempo, se realizó un análisis *gap* para identificar posibles deficiencias de cara al cumplimiento del reglamento Europeo DORA, que entra en vigor en 2025. De esta forma, se garantiza su aplicación en materia de resiliencia para todas las filiales del Grupo Bankinter.

## Concienciación en ciberseguridad

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

Además, en 2023 se realizaron en la alta dirección ejercicios de *role play* (técnica de simulación de roles) para analizar la toma de decisiones y evaluar la reacción del equipo directivo en materia de ciberseguridad.

La labor de concienciación se extendió también al personal externo, con iniciativas directas para clientes y no clientes de Bankinter. En 2023 se realizaron ejercicios de *baiting* (USB) y *hacking* (ingeniería social con códigos QR). Además, se hizo especial hincapié en el foco al cliente, incluyendo campañas con vídeos, manuales, noticias y fichas con instrucciones de seguridad.

## Ciberinteligencia: anticiparse a los problemas

A su vez Bankinter ha desplegado un servicio de ciberinteligencia para obtener información de forma temprana y preventiva sobre amenazas tales como credenciales robadas a clientes, número de tarjetas de crédito comprometidas, abuso de marca, etc.

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

Para unificar toda la información necesaria para su correcta gestión se puso en marcha durante 2023 una iniciativa del Modern SOC (*Security Operation Center*) en modalidad 24x7. Estos centros de operaciones de seguridad están altamente especializados y disponen de profesionales expertos en diferentes niveles de soporte y análisis, lo que garantiza un constante conocimiento y la respuesta adecuada a incidencias a nivel mundial y con un servicio integral.

Informe  
Anual  
Integrado  
2023



# Innovación

bankinter.

# Banca Digital

## Innovación y digitalización para mejorar el servicio a los clientes

Bankinter reforzó en 2023 su apuesta por la digitalización de servicios y procesos, en línea con la estrategia de la entidad. Sus objetivos son una mayor calidad y conveniencia de los servicios digitales a clientes, el aumento de las capacidades de negocio y la mayor eficiencia en los servicios y operaciones del banco. Estos objetivos se concretan a través de proyectos de transformación de los canales digitales y de procesos clave de la entidad, de creación de nuevos productos y servicios, de extracción de valor de los datos o de movilización de esfuerzos de innovación en procesos y tecnologías.

### Mejoras en canales digitales

De acuerdo con el objetivo de mejora continua de la calidad de servicio a los clientes, en 2023 se lanzaron nuevas versiones en los canales web y app. Los cambios han dado resultado. Por ejemplo, se han traducido en un notable crecimiento en la percepción de calidad de la web y la app de empresas, con aumentos de aproximadamente 18 y 11 puntos, respectivamente, en el indicador NPS, que mide la satisfacción de los clientes, en comparación con el año anterior.

Las mejoras consisten tanto en la revisión continua de usabilidades y experiencias como en la incorporación

de capacidades aplicadas a las nuevas necesidades del cliente: renovaciones de posiciones de activo, contratación digital de productos, intercambio de información entre la entidad y los clientes, nuevos servicios...

En el epígrafe de nuevos servicios, destaca el lanzamiento dentro de la app de particulares y la app de empresas de las tarjetas virtuales. Se trata de un producto que responde a las necesidades de usabilidad y control de pagos con tarjeta por parte de los clientes, combinadas con la creciente demanda de seguridad en los entornos *online*. En sus modalidades de 'un solo uso' y de 'uso recurrente', las tarjetas virtuales de Bankinter, asociadas a las tarjetas de débito y crédito, permiten que los clientes puedan generar tarjetas de capacidad limitada para su uso específico y seguro en determinados comercios electrónicos.

### Digitalización de procesos de clientes

Las áreas de Banca Digital trabajaron durante 2023 en la optimización de procesos clave de cliente para contribuir a la mayor calidad de servicio y a la eficiencia y eficacia de la operativa. Así, por ejemplo, los avances en omnicanalidad y la dotación de nuevas capacidades



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

para las hipotecas digitales contribuyeron a facilitar toda la gestión del proceso *online*. Las mejoras hicieron posible que cerca del 80% de los clientes completen a distancia parte de su interacción en la contratación de la hipoteca.

La incorporación de capacidades innovadoras complementa la reingeniería de procesos y permite reducciones sensibles del tiempo que nuestros clientes necesitan invertir para completar las operaciones más frecuentes. Procesos como los traspasos de cuentas, fondos o planes de pensiones entre entidades se optimizaron con rediseños que incluyen capacidades de agregación que simplifican enormemente la actividad del cliente y facilitan el intercambio totalmente digital de información con el banco.

**Las mejoras hicieron posible que cerca del 80% de los clientes completen a distancia parte de su interacción en la contratación de la hipoteca.**

## Aprovechamiento de la inteligencia artificial

Respecto a la innovación tecnológica, se intensificó el trabajo con inteligencia artificial (IA), tanto en las modalidades más convencionales, a través de nuevos modelos y procesos de aprovechamiento y explotación de nuestros datos, como en las nuevas tecnologías de inteligencia artificial generativa.

Es precisamente la IA generativa la que requirió mayores esfuerzos, por su elevado potencial transformador. Junto a un trabajo de aprendizaje y divulgación interna, que irá aumentando de forma gradual, se dedicaron equipos específicos al estudio e implantación de diferentes alternativas de aprovechamiento. Se analizó, por ejemplo, la disponibilidad de las tecnologías en entornos seguros y controlados a través de acuerdos con proveedores tecnológicos. Asimismo, se desarrollaron una serie de aplicaciones y casos de uso que ya están aportando eficiencia y velocidad en algunos de los procesos del banco, como la elaboración de informes, el acceso a información, la formación de nuevas incorporaciones y otras tareas diarias de la organización.

# Fundación Innovación Bankinter

## Una comunidad de innovadores forjada durante dos décadas

La Fundación Innovación Bankinter cumplió en 2023 veinte años por delante del futuro, siguiendo su propósito fundacional de transformar la sociedad a través de la innovación. Dos décadas de trabajo que han sido posibles gracias a cinco programas que hasta hoy conforman el núcleo del ecosistema de innovación de la Fundación:

- **Future Trends Forum:** un *think tank* formado por 762 expertos mundiales, pertenecientes a diversas áreas del conocimiento, que cada semestre se reúnen para anticipar las grandes tendencias de innovación que marcarán el futuro de nuestra sociedad.
- **Akademia:** un programa en el que alumnos de las mejores universidades de España son mentorizados por expertos en las tendencias innovadoras del futuro.
- **Programas Startups,** que fomentan la innovación en el ecosistema emprendedor español, tanto en sus fases más tempranas como en el crecimiento de las empresas tecnológicas más disruptivas.
- **Scaleup Spain Network:** el programa de apoyo a *startups* en su camino a convertirse en *scaleup*, que organiza la Fundación junto a Wayra y Endeavor.
- **Cre100do:** un programa centrado en impulsar el *middle market* español que, lanzado en 2014, se constituyó como Fundación Cre100do en 2019.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## El patronato

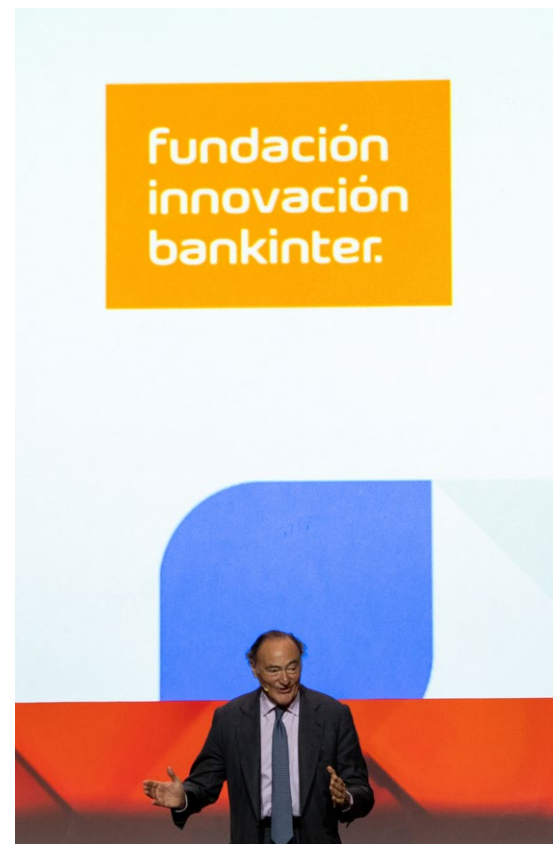
Reúne a 24 mentes innovadoras de gran prestigio y reconocimiento internacional, emprendedores de referencia y representantes del segmento público y académico. En 2023 formaron parte del patronato:

- José María Fernández-Sousa (España)
- John de Zulueta (España)
- Rafael Mateu de Ros (España)
- Ángel Cabrera (Estados Unidos)
- Antonio Damasio (Portugal)
- Dongmin Chen (China)
- Charles Bolden (Estados Unidos)
- Emilio Méndez (España)
- Carlos Mira (España)
- María Dolores Dancausa (España)
- Gloria Ortiz (España)
- Pedro Guerrero (España)
- Philip Lader (Estados Unidos)
- Richard Kivel (Estados Unidos)
- Robert Metzke (Alemania)
- Eden Shochat (Israel)
- Jens Schulte-Bockum (Alemania)
- Soumitra Dutta (India)
- Tan Chi Nam (Singapur)
- Stephen Trachtenberg (Estados Unidos)
- Wilfried Vanhonacker (China)
- Sheila Stamps (Estados Unidos)
- Grace Xin Ge (China)

## Vigésimo aniversario

Con motivo del vigésimo aniversario se creó una publicación digital interactiva que muestra cómo la Fundación ha evolucionado y se ha adelantado al futuro a lo largo de estas dos décadas, por boca de patronos y miembros destacados de su ecosistema innovador, como el presidente de la Fundación, José María Fernández Sousa; el presidente de Bankinter, Pedro Guerrero; la experta del *think tank* Future Trends Forum, Esperanza Cuenca, o la CEO de PROSOL, empresa Cre100do, Rocío Hervella.

Además de la publicación *online*, se realizó un vídeo especial que resume estos veinte años de innovación y se celebraron dos eventos presenciales el 15 de junio de 2023. El primer evento, reservado a la comunidad de la Fundación, fue una gran oportunidad para fomentar el conocimiento de los diferentes programas y el contacto entre los participantes, en un ambiente distendido. El segundo evento, para el público general y retransmitido en streaming a través del canal de YouTube de la Fundación, consistió en dos ponencias y sendas mesas redondas sobre neurotecnologías y neurociencia y sobre los retos de la energía global.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Future Trends Forum

El *think tank* de la Fundación está centrado en analizar y anticipar tendencias de innovación globales. Sus expertos trabajan para adelantarse y conocer hoy los desafíos del mañana, en dos foros que se realizan con periodicidad bianual. Las conclusiones obtenidas se recogen en un informe detallado que se comparte en la web y canales de difusión de la Fundación, así como en eventos presenciales y en línea, en abierto para todo el mundo, tanto en español como en inglés.

### Megatrends

Por segundo año se elaboró el informe de tendencias de innovación Megatrends, referido a neurotecnología, inteligencia artificial, metadatos y cloud, movilidad, medicina de precisión, talento, educación, sostenibilidad, economía del espacio y metaverso y web3. Fue presentado *online* por Miguel Arias, experto de la Fundación.

### Neurotecnología para el bienestar humano

La Fundación convocó en junio a su *think tank* para explorar las oportunidades y desafíos futuros en el campo de la neurotecnología, con un enfoque especial en el bienestar físico y mental. En el foro se debatieron enfoques como el control de exoesqueletos mediante la mente o la mitigación de los temblores causados por el Parkinson, con el objetivo de prevenir y tratar enfermedades mentales como el Alzheimer, regenerar órganos mediante bioelectricidad y potenciar las habilidades humanas. Además, se profundizó en las implicaciones éticas de estas tecnologías y su relación con el transhumanismo.

### Tech to table: el futuro de la alimentación

En el segundo foro del año, los expertos compartieron estrategias, innovaciones y tecnologías para transformar la agricultura y la alimentación global; entre ellas: el desarrollo de campos agrícolas avanzados que no solo cultivan plantas, sino que también capturan carbono y fomentan la biodiversidad; las tecnologías revolucionarias que optimizan la eficiencia y reducen el desperdicio, y la producción de proteínas alternativas, que desempeñará un papel crucial, con avances como la carne cultivada en laboratorios y fuentes alimenticias basadas en plantas, ofreciendo opciones sostenibles y éticas que podrán reducir la huella de carbono, el uso de la tierra y el consumo de agua.

### Seminarios y conferencias

A lo largo de 2023 se realizaron un total de doce eventos *online*, que trataron sobre diversos temas y alcanzaron las 24.000 visualizaciones, con un NPS (índice de satisfacción) medio de 71. Algunos de esos temas fueron:

- Retos de las tecnologías cuánticas, con José Ignacio Latorre.
- Inteligencia artificial generativa, con Asier Arranz.
- #FutureTalks sobre quantum computing, con Ignacio Cirac.
- Megatrends 2023, con Miguel Arias.
- El futuro de la neurotecnología, con Álvaro Pascual Leone.
- Nuevos antibióticos con inteligencia artificial, con César de la Fuente.

También se llevaron a cabo dos eventos presenciales privados con clientes, en colaboración con Bankinter, para compartir el conocimiento del foro a través de sus expertos.

**A lo largo de 2023 se realizaron un total de doce eventos *online*, que trataron sobre diversos temas y alcanzaron las 24.000 visualizaciones, con un NPS (índice de satisfacción) medio de 71.**

## Startups

En su compromiso por fomentar la innovación en el ecosistema emprendedor español, la Fundación colabora con Bankinter desde 2013 en el programa *Startups*, a través del cual el banco invierte en *startups* tecnológicas innovadoras. Desde su creación, se ha invertido en 48 de ellas, a las cuales se ha acompañado en su crecimiento, ofreciéndoles herramientas y conocimientos que les han ayudado a seguir impulsando su negocio.

### Observatorio

El Observatorio de *Startups* continuó siendo un gran activo de la Fundación en 2023. Esta plataforma *online* gratuita recoge todos los datos públicos del ecosistema *startups* español y los pone a disposición de cualquier usuario de forma unificada y ordenada. Se trata de una herramienta de referencia para analistas del ecosistema, que en 2023 recogió un total de 382 operaciones con un volumen de inversión total de 2.331,1 millones de euros, y una reducción de sus operaciones de un 10,3%.

Como indican los informes del Observatorio realizados por expertos de la Fundación, el hecho de que se haya producido un descenso en el volumen de inversión del 32,2% es debido a la caída del 38,31% de la inversión extranjera y al gran volumen de megarrondas (operaciones de más de cincuenta millones), pues de no ser por estas, sólo se habría producido un ligero descenso del volumen de inversión del (7,4%) y de las operaciones (8,8%) frente a 2022.

**En 2023 se celebraron cinco Cafés con Emprendedores. Tuvieron una audiencia total de 353 espectadores y un NPS promedio de 74.**

### Scaleup Spain Network

La Fundación organizó junto con Wayra (Telefónica) y Endeavor, por cuarto año consecutivo, el programa *Scaleup Spain Network*, que ayuda a *startups* de gran crecimiento y proyección a dar el siguiente paso y convertirse en *scaleups*. Para ello, se fomenta la red entre emprendedores que ya han pasado por el proceso de escalado a través de talleres y conferencias privadas.

En 2023, el programa lanzó su cuarta edición con un *bootcamp* presencial en octubre, dos jornadas de *networking* y talleres sobre ventas, gobernanza, gestión con OKRs e internacionalización, entre otras. También se realizaron sesiones *online* sobre talento, *hiring* y cultura.

*Scaleup Spain Network* cuenta ya con cincuenta *startups*, tras unirse diez nuevas compañías en la cuarta edición. Estas *startups*, junto a las pertenecientes a anteriores ediciones, alcanzaron una financiación total de 844 millones de euros y una media de 65 empleados hasta 2023.

### Eventos con emprendedores

En 2023 se celebraron cinco Cafés con Emprendedores, webinars en los que el equipo de la Fundación entrevista a líderes del ecosistema *startups*, y en los que se comparten experiencias de emprendimiento, opiniones sobre la actualidad del ecosistema o la situación de diversas áreas del conocimiento relacionadas con las *startups*. Tuvieron una audiencia total de 353 espectadores y un NPS promedio de 74.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Akademia

Desde hace 15 años, Akademia trabaja en la promoción del talento innovador universitario. A través de sesiones virtuales que abarcan un cuatrimestre, estudiantes de diversas disciplinas de las mejores universidades de España se preguntan qué deberían saber hoy para liderar mañana. Los diferentes expertos que colaboran en el programa Akademia debaten con los alumnos universitarios sobre tendencias en innovación que serán fundamentales en su futura carrera profesional.

Colaboran con el programa Akademia diferentes expertos en innovación, incluyendo miembros del Future Trends Forum, directivos de empresas innovadoras, emprendedores, inversores y profesores universitarios.

En la edición de 2023 participaron 143 estudiantes, quienes valoraron al programa con un NPS promedio de 78, resaltando la alta calidad y relevancia de los contenidos, que abarcan desde la energía y las telecomunicaciones hasta el *big data*, la inteligencia artificial y la computación cuántica. Un aspecto innovador de esta edición fue la introducción de un nuevo módulo sobre el futuro del agua, destacando las innovaciones tecnológicas que se producirán en este sector en los futuros años. Los alumnos también tuvieron la oportunidad de aplicar sus conocimientos, desarrollando un algoritmo de inteligencia artificial para resolver problemas reales de negocio. Además, se llevaron a cabo en universidades como Loyola y Deusto sesiones presenciales donde se exploraron tendencias en innovación, en formato abierto.

**En la edición de 2023 participaron 143 estudiantes, quienes valoraron al programa con un NPS promedio de 78.**

Además, en 2023, Akademia lanzó Akademia Talent, un programa dedicado a su comunidad de exalumnos, que ya supera las 3.000 personas. Se centra en tres pilares: la promoción de carreras profesionales a través de entrevistas publicadas en las redes de la Fundación, un programa de formación continua para grupos reducidos y la integración de exalumnos como expertos en el programa Akademia.

## Cre100do

Las empresas medianas representan una parte fundamental de la economía española, y fomentar su crecimiento en excelencia y tamaño es crucial para nuestro país. Con este propósito nació el programa Cre100do (en colaboración con el ICEX y el Círculo de Empresarios) y posteriormente se convirtió en fundación. Este programa se transformó en la Fundación Cre100do en 2019, marcando el comienzo de una nueva fase.

La Fundación Cre100do se dedica a impulsar la excelencia empresarial al reunir a las empresas más sobresalientes e innovadoras del *middle market* en España. Su misión es estimular su crecimiento, promover la cooperación, revitalizar la economía y generar un impacto positivo en la sociedad. Para fomentar la excelencia empresarial, Cre100do inculca valores y conocimientos esenciales, promueve las mejores prácticas de gestión, alienta la adopción de tecnologías avanzadas y respalda la responsabilidad social y ambiental.

Actualmente, la Fundación Cre100do acompaña a 135 empresas innovadoras en su transformación hacia grandes corporaciones, sirviendo de inspiración para el sector. Cuenta con el respaldo de la Fundación Innovación Bankinter, que es uno de sus patronos y continúa promoviendo sus iniciativas.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

bankinter.

# Gobierno Corporativo



# Gobierno Corporativo

## Sucesión ordenada y nuevos retos

Bankinter es más que un banco, y para reforzar nuestra contribución a la sociedad es esencial contar con un sistema de gobierno corporativo competente y capaz de gestionar los riesgos emergentes de la manera más eficaz. Somos una entidad comprometida de manera crucial con la transición hacia un entorno más sostenible, factor fundamental para el banco durante el ejercicio 2023, y que se traduce en el desempeño responsable en todos los ámbitos de su actividad de manera transversal, a través de sus órganos de gobierno, así como con la implicación de toda la organización, a todos los niveles.

Bankinter continuamente revisa las bases de su sistema de gobierno corporativo para cumplir con las más estrictas prácticas en materia de buen gobierno, así como con las exigencias de los grupos de interés, con la intención de crear una estrategia a largo plazo para la estabilidad y creación de valor para el conjunto de esos grupos de interés: accionistas, clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.

A continuación, se describen algunas de las novedades y mejoras implantadas durante el ejercicio 2023, sin perjuicio de la descripción más detallada que se dan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que se ha puesto a disposición en la página web corporativa de Bankinter.

### Composición del Consejo de Administración

Nº de  
consejeros

**11**

Duración del  
mandato

**4 años**

Porcentaje de  
consejeros  
independientes

**54,5%**

Porcentaje de  
mujeres<sup>(\*)</sup>

**45,5%**

(\*) Una de ellas en calidad de consejera delegada y primera ejecutiva de la sociedad desde 2010.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

En la Junta General de Accionistas celebrada en 2023 se aprobó la reelección como Consejera ejecutiva de María Dolores Dancausa Treviño y de los consejeros independientes: María Teresa Pulido Mendoza, María Luisa Jordá Castro y Álvaro Álvarez-Alonso Plaza; todos ellos por un plazo de cuatro años. No habiendo modificaciones por tanto en la composición del Consejo respecto del ejercicio anterior.

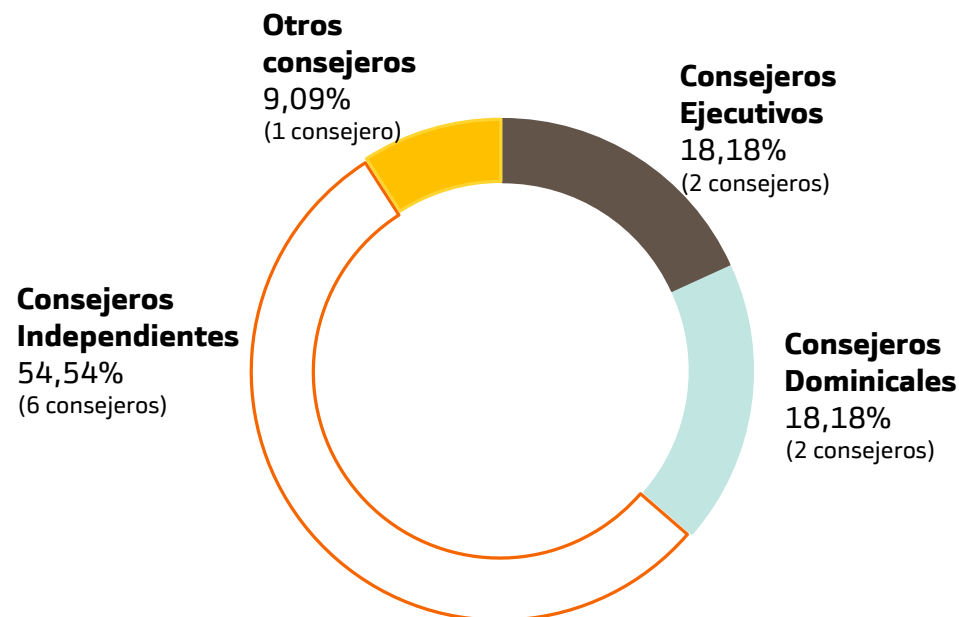
Es importante, hacer mención de los cambios comunicados por el Consejo de Administración de Bankinter el pasado 20 de diciembre de 2023, decidiendo proponer el nombramiento de María Dolores Dancausa Treviño, como Presidenta no ejecutiva de la entidad, en sustitución de Pedro Guerrero Guerrero, que cesa en ese cargo a petición propia después de 17 años presidiendo el Consejo de Administración, y la designación, por la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, a celebrar el 21 de marzo de 2024, de Gloria Ortiz Portero, actual Directora General de Banca Comercial, como nueva Consejera delegada de la Entidad. Ambos nombramientos tendrán efectividad el día de la citada Junta General de Accionistas. Estas decisiones garantizan en todo momento, que la sucesión se produzca de forma ordenada y quede protegida la continuidad del negocio sin ningún contratiempo.

Los nombramientos de María Dolores Dancausa como Presidenta no ejecutiva, y de Gloria Ortiz como Consejera delegada, abren una nueva etapa donde Bankinter seguirá impulsando un modelo de negocio único y diferenciado, basado en el crecimiento rentable, la diversificación de fuentes de ingresos, la omnicanalidad y un eficaz control de los riesgos, aprovechando las sinergias entre las distintas filiales y ámbitos geográficos en los que el Grupo opera.

Igualmente, en su sesión de 24 de enero de 2024, la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos acordó iniciar el proceso de selección de un nuevo consejero externo independiente, al objeto de cubrir la vacante que se producirá por la no renovación del consejero D. Fernando J. Francés Pons, a petición propia por razones personales.

Dicho proceso ha concluido con la propuesta de designación de D<sup>a</sup> Teresa Paz-Ares Rodríguez, como consejera externa independiente por la Junta General de Accionistas que se celebrará el 21 de marzo de 2024, previa la valoración de su idoneidad, realizada por la Comisión.

En consecuencia, el Consejo de Administración está y estará formado, una vez se aprueben dichas propuestas del Consejo en la Junta, por 11 consejeros, con la siguiente distribución de categorías:



**Los nombramientos de María Dolores Dancausa como presidenta no ejecutiva y de Gloria Ortiz como consejera delegada abren una nueva etapa en la que Bankinter seguirá impulsando un modelo de negocio único y diferenciado, basado en el crecimiento rentable.**

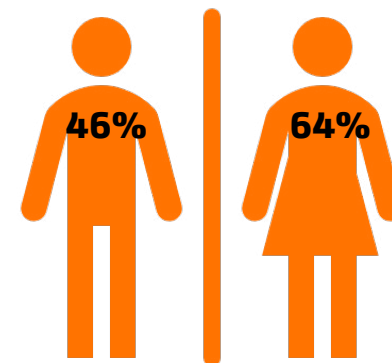
Por tanto, el Consejo de Administración mantiene y consolida, por un lado, la dimensión precisa para favorecer su eficaz funcionamiento, la participación de todos los consejeros y la agilidad en la toma de decisiones y, por otro lado, una estructura que refleja la proporción existente entre el capital de la sociedad, representado por los consejeros dominicales, y el resto del capital. Bankinter seguirá contando con un 54,5% de consejeros independientes, lo que le permite cumplir con las recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales.

En cuanto a la diversidad, el nombramiento de una nueva consejera ejecutiva y la consejera externa independiente conducirá a un porcentaje de mujeres (7) en el seno del Consejo del 64%, por encima de los objetivos fijados tanto por Bankinter como por las recomendaciones y mejores prácticas, nacionales e internacionales.

Además, la elección por el Consejo de D<sup>a</sup> Maria Dolores Dancausa Treviño como Presidenta no ejecutiva, situará al banco como la única sociedad del IBEX35 que contará con dos mujeres en los principales cargos de administración y dirección de la entidad (Presidenta no ejecutiva del Consejo de Administración y Consejera delegada). El resto de Consejeras (5) son en calidad de externas independientes.

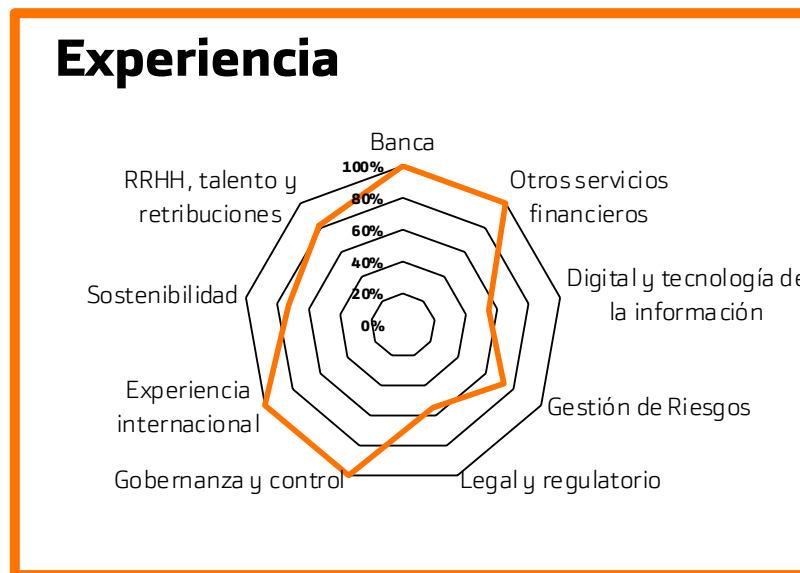
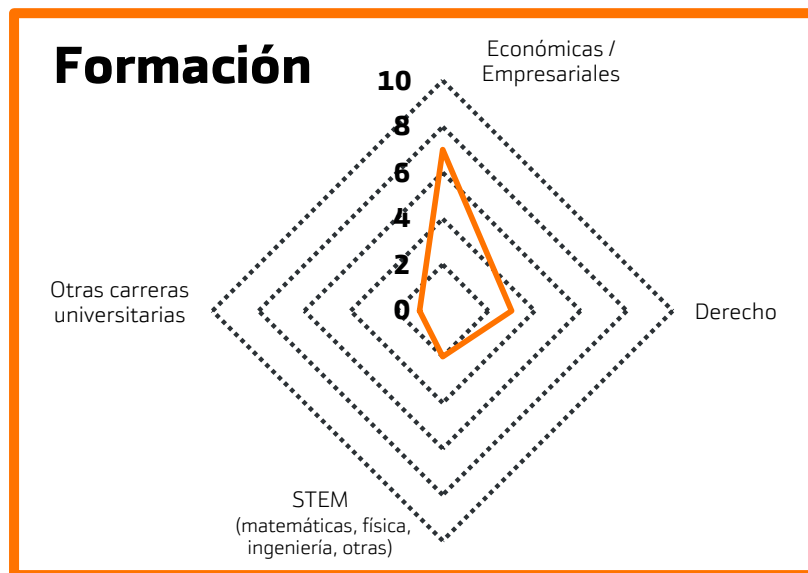
Se destaca que los miembros del Consejo de Administración de Bankinter reúnen, en su conjunto, los conocimientos y experiencia suficientes y adecuados para abarcar todas las áreas necesarias para el desarrollo de las actividades de la entidad. Entre otras, las siguientes:

- El negocio y los principales riesgos relacionados.
- Todas las actividades significativas.
- Áreas relevantes de competencia sectorial/ financiera, incluidos los mercados financieros y de capitales, la solvencia y los modelos.
- Contabilidad e información financiera.



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

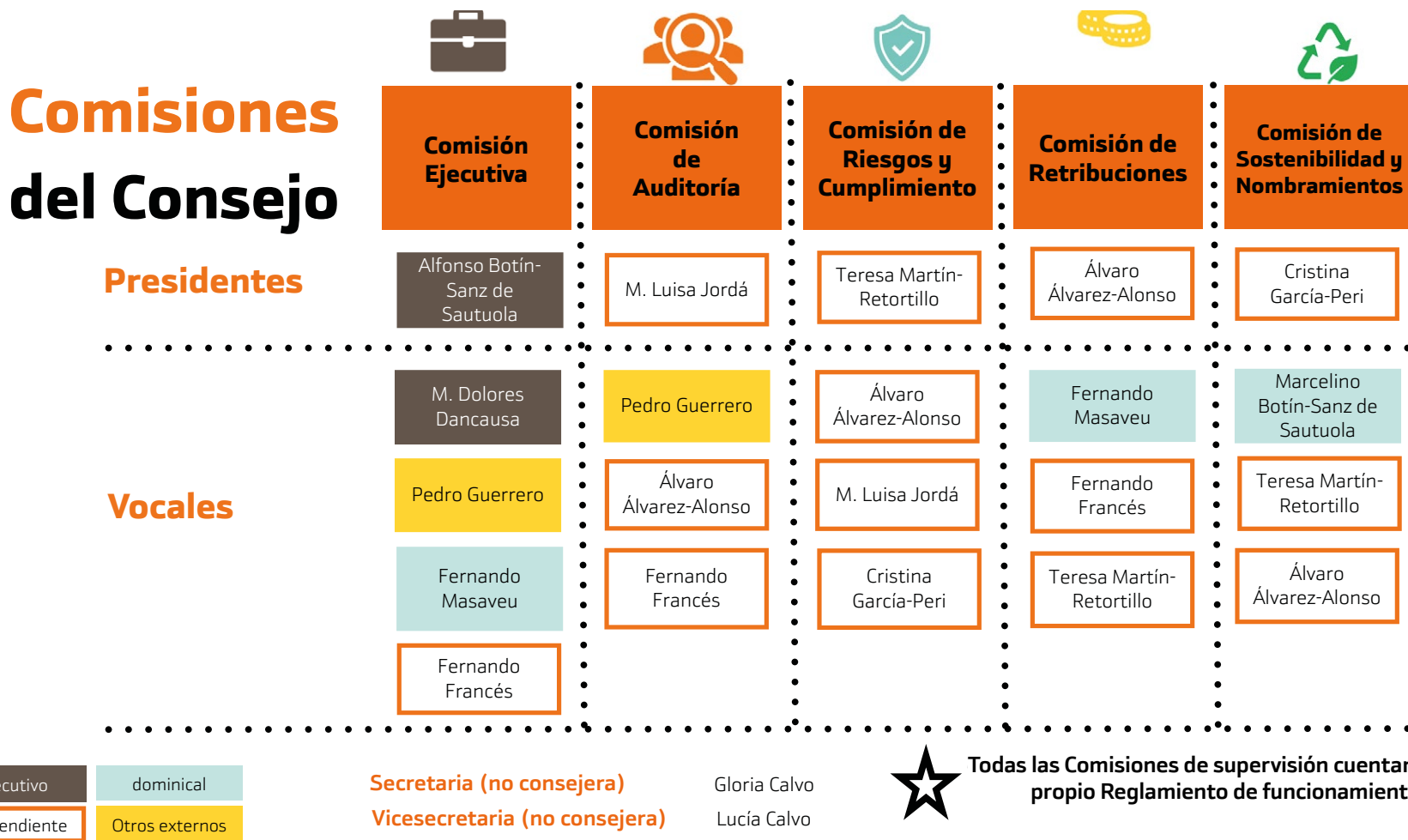
Por todo ello, se puede concluir que la composición actual del Consejo de Administración de Bankinter cumple plenamente los objetivos de diversidad, tanto en términos de conocimientos y experiencia, nacional e internacional, como de género y edad.



## Comisiones del Consejo

En el ejercicio de 2023, las comisiones del Consejo de Bankinter se mantuvieron con la misma composición y con la misma asignación de competencias.

No obstante, se ha seguido reforzando, al igual que en el ejercicio anterior, la función de seguimiento y supervisión de la Comisión de Sostenibilidad y Nombramientos y de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento, tanto en el contenido como en la frecuencia de los reportes a las mismas en materia de Sostenibilidad y otros riesgos emergentes.



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Junta General de Accionistas

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

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

## Estructura coherente

Uno de los pilares del robusto sistema de gobierno corporativo de Bankinter es su normativa interna, integrada por los marcos, políticas y procedimientos que rigen los distintos ámbitos de su vida societaria y de su actividad, conforme a la normativa externa aplicable y las mejores prácticas. La consolidación de estos en una pirámide normativa robusta y coherente, qué Bankinter lleva ajustando y adaptando a todas las exigencias de los últimos años, quedó plasmada en la Política de Gobierno Corporativo del Grupo en 2021. Con ello, se asegura que la normativa interna conserva, en todo momento, una estructura coherente y eficiente, con ámbitos de aplicación y competencias de propuesta, aprobación y seguimiento claras y bien definidas, con el objetivo de facilitar la función de supervisión del Consejo.

En lo que se refiere a las relaciones con las filiales, el Grupo Bankinter cuenta con un sólido mecanismo de coordinación de sus sistemas de gobierno interno. De acuerdo con la Política de Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración establece las directrices adecuadas para garantizar el intercambio de información necesario para la coordinación estratégica de las actividades desarrolladas por las distintas sociedades del Grupo.

Además, Bankinter a través de la adaptación de la normativa interna de sus filiales a las políticas generales aprobadas para el Grupo, garantiza la homogeneidad en la aplicación de sus principios en materia de gobierno corporativo, al tiempo que se respetan las particularidades derivadas de sus respectivos ámbitos de actividad, su normativa específica y el principio de proporcionalidad.

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

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

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Evaluación del Consejo

El Consejo de Administración realizó su evaluación anual del ejercicio 2023. Teniendo en cuenta que la evaluación correspondiente al ejercicio 2022 se realizó por un experto externo (siguiendo la recomendación 36 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas), la del ejercicio 2023 se ha realizado internamente, siempre teniendo a la vista las conclusiones de los ejercicios anteriores. La evaluación del funcionamiento y el desempeño se ha llevado a cabo sobre los siguientes órganos colegiados y funciones: Consejo de Administración, Comisiones, presidente no ejecutivo del Consejo y consejeros ejecutivos, así como presidentes de las Comisiones.

Los resultados de la evaluación interna del ejercicio 2023 han sido objeto de información por parte de la Comisión al Consejo en la sesión celebrada en enero de 2024, y su resultado, favorable en todos los aspectos y que, por tanto, no ha requerido de Plan de acción, se incluirá como todos los años, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que se presente a la Junta General de accionistas a celebrar en 2024.

## Los retos para 2024

El sector bancario se ha convertido en un sector estratégico en la gestión de los riesgos derivados del cambio climático, capitalizando las oportunidades que esta transformación representa a través de la financiación de las energías renovables y apoyando la transición ecológica. Igualmente, emergen nuevos riesgos como los derivados de la transformación digital o de la actual situación geopolítica, que hacen fundamental la existencia de un sistema de gobierno corporativo robusto, coherente y eficiente.

Las Comisiones del Consejo de Bankinter seguirán con el nivel de colaboración y coordinación actual para asegurar que los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad están identificados y supervisados a través de procesos de control adecuados.

El diálogo con los grupos de interés seguirá siendo una de las prioridades de la entidad como herramienta para garantizar que su estrategia se encuentra alineada con las expectativas de aquéllos, asegurando, de acuerdo con la cultura y los valores corporativos de Bankinter, la necesaria transparencia y divulgación de información para generar la confianza necesaria e impulsar la rentabilidad y el crecimiento sostenible de sus inversiones en la Entidad.

**La existencia de un sistema de Gobierno Corporativo robusto, coherente y eficiente es fundamental para abordar los retos del ejercicio de 2024.**

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

bankinter.

# Sostenibilidad



# Sostenibilidad

## Balance del plan trienal y nuevo compromiso con la excelencia

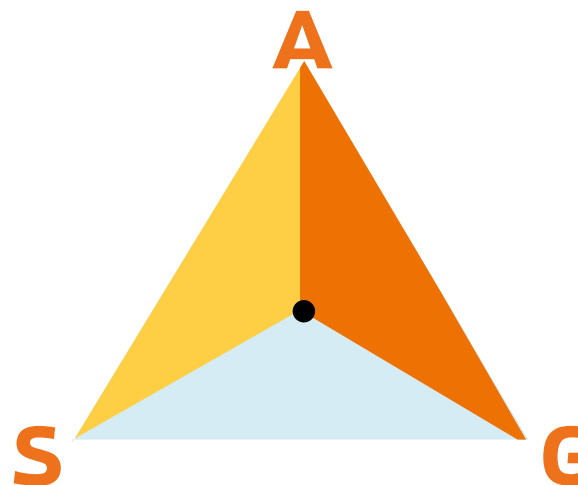
La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se enmarca en la Política Corporativa de Sostenibilidad del Grupo y se concreta a través de sucesivos planes plurianuales. En 2023 concluyó la ejecución del Plan de Sostenibilidad 3D correspondiente al periodo 2021-2023. Este Plan fue diseñado con el propósito de fomentar la gestión responsable en las tres dimensiones empresariales (Ambiental, Social y de Gobernanza), generando un triple valor en las geografías en las que opera el Grupo. El balance del programa permite concluir que se han alcanzado todos los objetivos marcados a través de sus veinte líneas estratégicas.

A continuación, se detallan los principales hitos estratégicos del Plan divididos por dimensión ASG (ambiental, social y de gobernanza).

**Compromiso climático**  
**Oportunidades cambio climático**  
**Riesgos cambio climático**  
**Implicación grupos de interés**  
**Huella ambiental**  
**Biodiversidad**



**Inclusión financiera**  
**Derechos Humanos**  
**Gestión avanzada de personas**  
**Fundación Innovación**  
**Voluntariado**  
**Ciudadanía**



**Gobierno Corporativo**  
**Prácticas negocio responsable**  
**Finanzas sostenibles**  
**Riesgos extrafinancieros**  
**Diálogo con grupos de interés**  
**Estrategia fiscal**  
**Servicios orientados al cliente**  
**Seguridad de la información**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

**Sostenibilidad**

Personas

Anexo

# Dimensión de gobernanza

## Excelentes bases de Gobierno Corporativo para la gestión ASG de Bankinter

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo



**Gobierno Corporativo**  
Prácticas negocio responsable  
Finanzas sostenibles  
Riesgos extrafinancieros  
Diálogo con grupos de interés  
Estrategia fiscal  
Servicios orientados al cliente  
Seguridad de la información

Bankinter fundamenta la gestión ASG en unas excelentes bases de Gobierno Corporativo, tal y como reconocen los analistas. Sobre ellas se despliega la estrategia de sostenibilidad de la entidad, en respuesta a las expectativas de sus grupos de interés e integrándolas en sus marcos de actuación, entre los que destaca la Política de Sostenibilidad del Grupo.

La dimensión de gobernanza se articula en ocho líneas estratégicas, de las que a continuación se describen los principales hitos alcanzados en el desarrollo del plan 3D.

Actualización de  
Políticas

Nuevos compromisos:  
Principios de Banca  
Responsable y *Net-Zero*  
*Banking Alliance*

Desarrollo de las  
finanzas sostenibles:  
Inversión (SFDR) e  
impulso Negocio ASG

Extensión del Plan a  
Bankinter Portugal

Incorporación en los  
principales Índices de  
Sostenibilidad

# hitos

## Nuevas Políticas

Un hito del Plan 3D fue la actualización de políticas como la Ambiental y de Cambio Climático y la de Accesibilidad.

La actualización de la Política Ambiental y de Cambio Climático obedecía a la necesidad de adaptarla a la nueva legislación, en crecimiento exponencial en estos últimos años, y a ampliar su alcance a la gestión de los aspectos ambientales indirectos; es decir, los impactos que produce la actividad financiera del banco en el entorno natural.

La nueva Política de Accesibilidad incluye nuevos aspectos de gestión del Grupo, como la accesibilidad digital, la cognitiva y la incorporación de las personas mayores a los colectivos beneficiarios de la responsabilidad social.

Con el objetivo de unificar las distintas Políticas de Salud y Seguridad del Grupo, se estableció una sola política para todas sus empresas, filiales y sucursales. El objeto de esta nueva Política unificada es establecer los principios generales y las líneas de actuación de la organización y asignar las responsabilidades para su ejecución y para la protección de los empleados del Grupo Bankinter y personas concurrentes a los centros de trabajo, en tres vertientes: la seguridad, la salud y el bienestar.

## Nuevos compromisos

Bankinter está adherido a las principales alianzas internacionales en materia de sostenibilidad, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), y ha suscrito los Principios de Banca Responsable, asumiendo, entre otros, el compromiso de alinear su estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París.

En 2021, el banco se sumó a la Net Zero Banking Alliance, auspiciada por UNEPFI, con el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas derivadas de su actividad financiera a 2050.

## Desarrollo de las finanzas sostenibles

El Grupo incrementó el volumen de negocio ASG y la oferta de productos sostenibles en línea con los objetivos marcados, tanto para particulares (con fondos de inversión sostenibles propios y de terceros, vehículos de inversión alternativa o financiación para vivienda), como para empresas (a las que se ofrece financiación ligada a sostenibilidad o de proyectos de energía renovables, entre otros).

En relación con los riesgos ambientales, durante el desarrollo del Plan 3D se incorporaron nuevos criterios de sostenibilidad y se ampliaron algunos de los ya existentes en las políticas de riesgos de los sectores energético y extractivo, relacionados con la exposición a la generación eléctrica a partir del carbón térmico, al petróleo y el gas convencional y a la extracción de carbón.

**En 2021, el banco se sumó a la Net Zero Banking Alliance, auspiciada por UNEPFI, con el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas derivadas de su actividad financiera a 2050.**

## Extensión a Portugal del Plan 3D

Bankinter Portugal consolidó en 2023 su compromiso con la sostenibilidad, después de que el año anterior finalizara su integración en la estrategia del banco, adaptando el Plan 3D a las particularidades del país y al negocio que desarrolla.

Entre sus principales hitos destacan:

- **La adhesión a compromisos e iniciativas**, como la Carta de Principios del Business Council for Sustainable Development (BCSD) Portugal, la Carta Portuguesa para la Diversidad, el Compromiso Lisboa Capital Verde Europea 2020, o el SIBS Ecosistema ESG.
- **La ampliación de la oferta de negocio sostenible** a productos como el Crédito Vivienda Eficiente, la tarjeta de Crédito BKCF BK Power en PVC reciclado y el préstamo personal para energías renovables Bankinter Consumer Finance.
- **El certificado Top Employer Portugal 2023**. Por tercera vez, Bankinter Portugal fue reconocido como Top Employer Portugal 2023.
- **El Plan de Diversidad e Inclusión**. Alineado con los ODS de las Naciones Unidas y con las prioridades estratégicas de Portugal establecidas en el Informe Nacional sobre la aplicación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
- **Voluntariado Corporativo**. En 2023, el 40% de los empleados de Bankinter Portugal participaron en actividades de voluntariado, entre las que destacan el proyecto educativo No Banco da Minha Escola y el Encuentro Anual del Programa Futuro con Semeiar-Terra de Oportunidades.

## Presencia en índices de sostenibilidad

Como reconocimiento a su buena gobernanza y a su buen desempeño económico, ambiental y social, Bankinter fue incluido por sexto año consecutivo en la lista de compañías que cotizan en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial y por séptimo año en su índice europeo. Igualmente, el banco fue reconocido en 2023 por otros índices de sostenibilidad y agencias de calificación ASG, como el FTSE4Good, MSCI ESG, CDP y el Bloomberg GEI. Además, S&P Global lo ha incluido dentro de su Sustainability Yearbook, que concentra las empresas líderes en sostenibilidad corporativa a nivel global. Asimismo, el banco entró a formar parte de un nuevo índice, el IBEX ESG, lanzado por Bolsas y Mercados Españoles (BME)

**Bankinter Portugal consolidó en 2023 su compromiso con la sostenibilidad, después de que el año anterior finalizara su integración en la estrategia del banco, adaptando el Plan 3D a las particularidades del país y al negocio que desarrolla.**



# Dimensión social

## La gestión de los criterios sociales, un compromiso histórico

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo



**Inclusión financiera**  
**Derechos Humanos**  
**Gestión avanzada de personas**  
**Fundación Innovación**  
**Voluntariado**  
**Ciudadanía**

Para Bankinter la gestión de la relación con clientes, empleados, y con el entorno social en el que desarrolla su actividad, ha constituido un compromiso inherente a su responsabilidad social. En este sentido, en la estrategia del Plan 3D se marcó como ejes de actuación el compromiso con la excelencia en el servicio, el mantenimiento del empleo de calidad, la accesibilidad y la inclusión financiera, y la inversión social.

Entre los principales hitos en esta dimensión se pueden destacar los siguientes:

**Ampliación  
Certificación de  
Accesibilidad  
Universal**

**Ampliación  
Accesibilidad Digital  
en web, app y  
documental**

**Inclusión  
Financiera:  
ampliación  
programas de  
educación  
financiera**

**Desarrollo de los  
programas de  
gestión avanzada  
de personas**

**Establecimiento de  
un Procedimiento de  
Inversión Social**

**Programa  
Voluntariado  
Corporativo:  
>20% plantilla  
voluntaria**



## Accesibilidad universal

Bankinter sigue desarrollando su plan de inclusión 'Un banco para todos', con el fin de incrementar la accesibilidad de sus canales corporativos, considerando especialmente las necesidades de personas con discapacidad y mayores.

En accesibilidad física, la entidad trabaja bajo los estándares de la Norma de referencia en Accesibilidad Universal UNE 170001, que certifica que los entornos son accesibles para cualquier discapacidad, tanto de los empleados como de los clientes. En 2023 se renovó esta certificación y ha ampliado su alcance durante el Plan 3D.

## Accesibilidad digital

En accesibilidad digital, el banco sigue trabajando para que sea una realidad en todos sus canales, tanto en las webs, como en las aplicaciones móviles, los documentos navegables y los elementos transaccionales. Este esfuerzo fue reconocido en 2022 por el Grupo Ilunion, que otorgó su sello de accesibilidad a la aplicación móvil del banco, porque facilita el acceso y la usabilidad para todos los clientes, independientemente de si tienen o no alguna discapacidad.

En este sentido, se ha desarrollado una tarjeta de firma y un sistema de Bizum para personas con problemas de visión, y se ha trabajado en hacer más accesibles los contenidos documentales, así como la verbalización y navegación dentro de los documentos. El banco también ha facilitado el acceso a sus contenidos de vídeo y podcast mediante el manejo de teclas con tecnología adaptada y gráficos financieros con navegación e interpretación verbalizada y adaptaciones cromáticas de alto contraste.

## Inclusión financiera

Bankinter desarrolla su firme compromiso con la divulgación de conocimientos financieros básicos a través de programas de educación financiera a diferentes colectivos y cuenta con plataformas digitales de formación financiera como Money Town, dirigida a alumnos de secundaria y bachillerato (al cierre del plan 3D estaban inscritos más de 30.000 alumnos) o Game of Traders, dirigida a universitarios que ha superado los 5.500 participantes. En 2023 el banco ha querido ampliar su foco en educación financiera al colectivo de personas mayores desarrollando talleres de formación en finanzas y herramientas de banca digital.

**En accesibilidad digital, el banco sigue trabajando para que sea una realidad en todos sus canales, tanto en las webs, como en las aplicaciones móviles, los documentos navegables y los elementos transaccionales.**

## Programas de gestión de personas

El compromiso de Bankinter con el empleo de calidad ha sido reconocido con la certificación Top Employer España, sello que viene renovando durante los últimos años. Esta prestigiosa red reconoce a las compañías que destacan por su entorno de trabajo, atracción y desarrollo del talento, bienestar y diversidad e inclusión, entre otros factores.

Además, el banco mantiene su certificado 'EFR' (empresa familiarmente responsable), un sello que la Fundación Másfamilia concede a las compañías que han implantado acciones para fomentar la conciliación familiar y la igualdad de oportunidades entre sus empleados

Por otra parte, dentro de las iniciativas para la promoción del bienestar de los empleados, la entidad sigue desarrollando el programa 'Bankinter Te Cuida', que tiene carácter inclusivo y personalizado, y cuyo objetivo es formar y concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado de la salud.

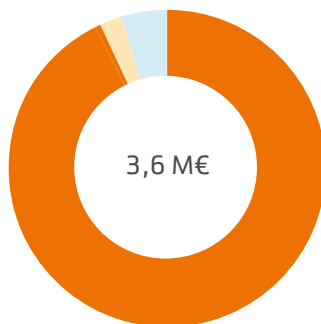
Gracias a este programa y a otros desarrollados en el ámbito de la salud y la seguridad, Bankinter fue reconocido en 2023 por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) por sus buenas prácticas empresariales.

## Estrategia de acción social

En 2022 el banco aprobó una Estrategia de Acción Social que recoge el marco de actuación en la materia. En ella figuran las actividades sociales y ambientales en las que está centrada la entidad, como la integración sociolaboral de colectivos vulnerables, la integración financiera o la preservación y protección del medio ambiente.

Bankinter utiliza la metodología internacionalmente reconocida LBG (London Business Group) para medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco. En 2023, el Grupo destinó más de 3,6 millones de euros a iniciativas de interés social, según cálculos basados en esta metodología.

### Contribución Bankinter



- Dinero 87%
- Tiempo 4%
- Costes de gestión 8%

## Voluntariado corporativo

En 2023, un 20% de los empleados participaron en los programas de voluntariado corporativo 'Mueve.te', que se desarrolla a través de jornadas con un impacto positivo en el entorno social y ambiental.



# Dimensión ambiental

## Conscientes del reto global que supone la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo



**Compromiso climático**  
**Oportunidades del cambio climático**  
**Riesgos de cambio climático**  
**Implicación de grupos de interés**  
**Huella ambiental**  
**Biodiversidad**

Bankinter, consciente del reto global que supone la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, ha integrado en su estrategia de sostenibilidad líneas y programas dirigidos a la minimización de los impactos ambientales directos, propios de su actividad operacional, e indirectos, principalmente los derivados de la actividad financiera.

Durante el desarrollo del plan 3D podemos destacar la consecución de estos hitos:

**Cálculo de la huella carbono (operacional y financiera) y hoja de ruta para su descarbonización conforme a la NZBA**

**Inclusión de métrica ambiental en el Marco Apetito al Riesgo y en la retribución variable del colectivo identificado**

**Implantación de herramienta de *rating* de riesgo climático para Banca de Empresas**

**Medición de exposición a riesgos de cambio climático en la cartera de Banca de Empresas e hipotecaria**

**Cálculo del porcentaje de elegibilidad de los activos sostenibles respecto taxonomía de finanzas sostenibles**

**Ampliación de la certificación del sistema de gestión ambiental según la Norma UNE EN ISO 14001**

## Huella de carbono y descarbonización

Bankinter ha definido una estrategia de descarbonización, cuyo objetivo es alcanzar las neutralidad de su huella de carbono a 2050, tanto de sus emisiones operativas (hito que consiguió en 2020) como de las emisiones financiadas.

El objetivo de la estrategia de descarbonización está orientado a la neutralidad climática del Grupo, conforme a los compromisos adquiridos con la adhesión a la *Net-Zero Banking Alliance*, y con metas intermedias en 2025 y 2030. El objetivo de neutralidad se ha podido establecer a partir del cálculo de la huella de carbono derivada de su actividad financiera, tanto en Banca de Empresas como en hipotecas.

En lo que respecta a la gestión de las emisiones de la cartera crediticia de Banca de Empresas, Bankinter sigue una senda de adaptación progresiva, en línea con los Acuerdos de París y con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC). Por ello, en su hoja de ruta toma como referencia la ratio de emisiones estimadas por cada millón de euros de inversión, comparable con los parámetros del PNIEC.

## Métrica ambiental en el Marco Apetito al Riesgo

En noviembre de 2022, la Comisión de Riesgos y Cumplimiento propuso al Consejo de Administración incorporar el indicador de emisiones financiadas (que mide el impacto en la descarbonización de la economía a través de la financiación concedida por el banco a sus clientes) en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Bankinter).

### Rating de riesgo climático

Bankinter tiene implantada como parte del proceso de tramitación de propuestas de crédito una herramienta de *rating* de predisposición al riesgo de cambio climático para todas las empresas. Esta calificación refleja la propensión de un cliente a verse afectado por los riesgos físicos y de transición. Para ello, tiene en cuenta variables relacionadas con la actividad de la compañía, la localización geográfica de sus sedes o fábricas; su facturación y su calidad crediticia medida a través del *rating* interno. La herramienta permite ordenar la cartera de menor a mayor sensibilidad a los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente, desarrollando políticas específicas para aquellos segmentos más vulnerables. Además, el *rating* informa de manera complementaria de los riesgos físicos potenciales a los que podría estar expuesta la actividad, así como aquellas ramas elegibles desde el punto de vista de la taxonomía europea.

**Bankinter ha definido una estrategia de descarbonización, cuyo objetivo es lograr emisiones cero netas tanto directas (lo que ya se consiguió en 2020) como indirectas.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Taxonomía de finanzas sostenibles

El banco ha evaluado el porcentaje de las actividades financieras en Banca de Empresas que se alinean con los criterios y categorías establecidos en la taxonomía de finanzas sostenibles de la Unión Europea. Son los siguientes:

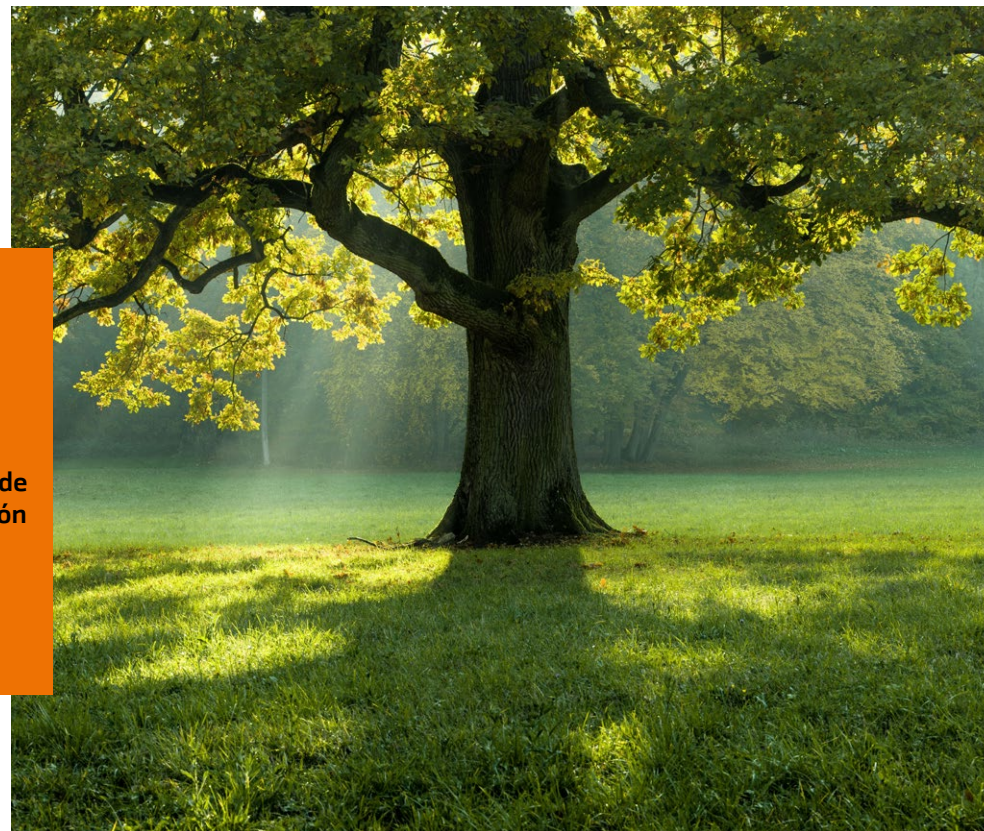
- Mitigación del cambio climático
- Adaptación al cambio climático
- El uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos
- La transición a una economía circular
- Prevención y control de la contaminación
- La protección y la restauración de la biodiversidad y los ecosistemas

## Ampliación del Sistema de Gestión Ambiental

Para garantizar la gestión de su huella ambiental y la mejora continua de su desempeño, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Es una herramienta que se utiliza para estudiar el impacto de las actividades de la organización sobre el medio ambiente y ayuda a una organización a alcanzar sus objetivos ambientales de manera sistemática, planificada y documentada.

Actualmente están incluidos en este certificado los cuatro edificios singulares que albergan los grandes centros de trabajo de la entidad y dos oficinas situados en Madrid, el edificio principal de Barcelona y las sucursales principales de Valencia, Bilbao y Vigo.

**El banco ha evaluado el porcentaje de las actividades financieras en Banca de Empresas que se alinean con los criterios y categorías establecidos en la taxonomía de finanzas sostenibles de la Unión Europea.**



Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

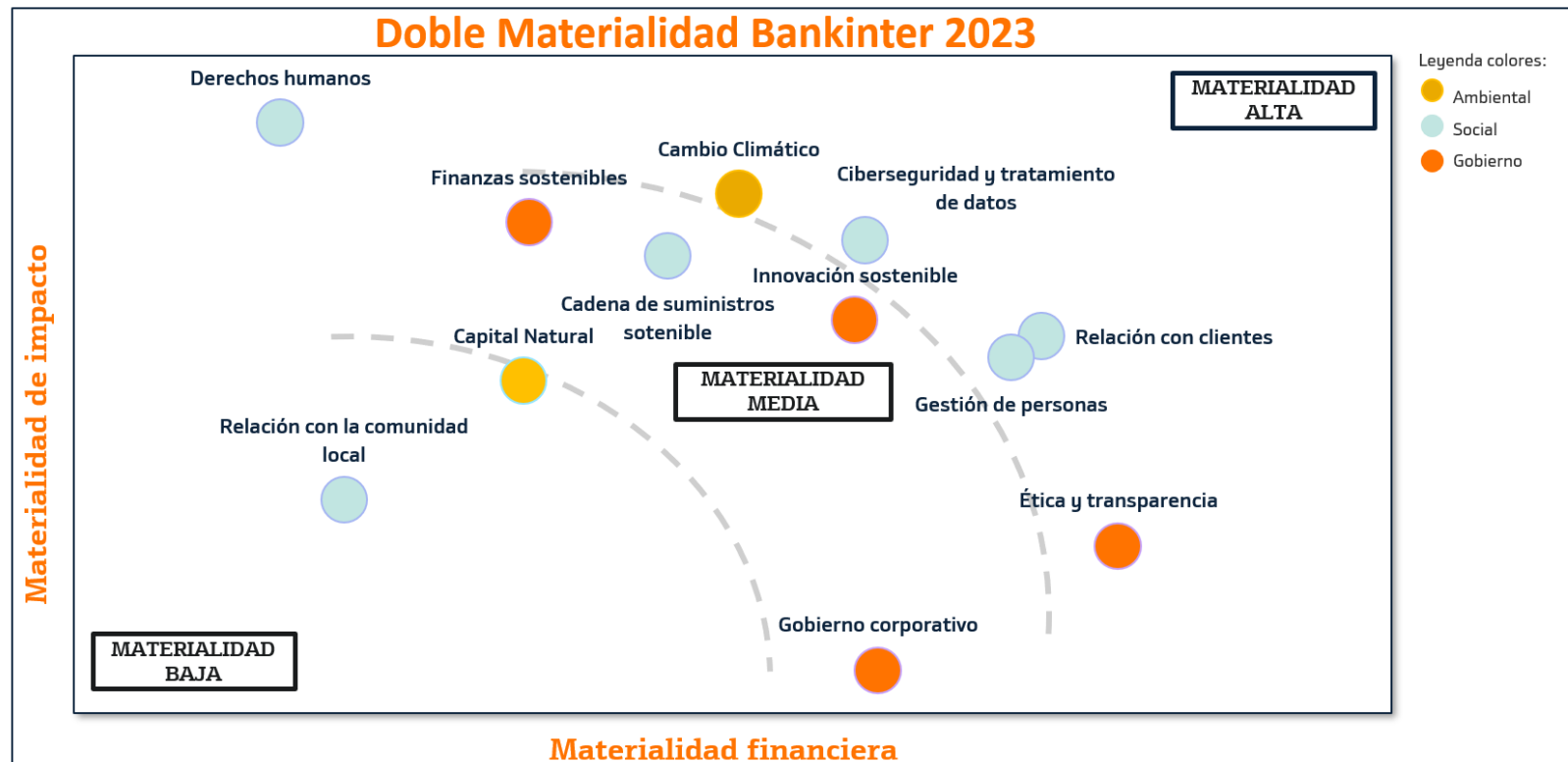
Personas

Anexo

# El nuevo Plan 2024-2026

## Un plan que se estructura en los 3 pilares ADN

El nuevo Plan de Sostenibilidad se ha definido a partir de los resultados de un análisis de doble materialidad para identificar los principales desafíos en los próximos años en materia ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), a nivel regulatorio y del contexto del mercado. El análisis trata de identificar los aspectos más relevantes para su gestión, teniendo en cuenta tanto los impactos que el banco puede ocasionar sobre el entorno en aspectos de sostenibilidad como sus repercusiones financieras en la propia entidad.



Tras analizar los resultados de la doble materialidad, y siempre teniendo en cuenta las expectativas de todos los grupos de interés, Bankinter ha diseñado un plan que se estructura en los 3 pilares ADN, y se desarrolla en doce líneas estratégicas:

# A

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

# D

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

# N

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

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo



## Acción

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

Los asuntos materiales:

- Gobierno Corporativo
- Ética y transparencia
- Derechos Humanos
- Cadena de suministro



## Diferenciación

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

Los asuntos materiales :

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



## Negocio

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

Los asuntos materiales:

- Cambio climático
  - Capital natural
  - Ciberseguridad
  - Finanzas Sostenibles/Oportunidades
- } Riesgos ASG<sub>1</sub>



Informe  
Anual  
Integrado  
2023

bankinter.

# Gestión de Personas



# Personas

## Asegurar el mejor talento para beneficiar a los clientes y al negocio

El Plan Estratégico de Personas siguió evolucionando en 2023 con el objetivo último de asegurar el mejor talento para que el negocio del banco sea sostenible en el tiempo, crezca de forma robusta y permita aportar el máximo valor a los clientes. Para ello, se trabajó a lo largo del año en diversas iniciativas agrupadas en torno a cinco grandes líneas de actuación:

- **Atraer el talento externo y hacer la gestión más adecuada del interno**, promoviendo la diversidad de perfiles en términos de edad, género y cultura. Se pone especial foco en la incorporación de talento junior, a fin de generar crecimiento meritocrático en la organización interna, en especial en los colectivos más críticos para la estrategia de negocio.
- **Desarrollar el talento**. Es importante capacitar a los profesionales para que cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para su función actual y para asumir retos más complejos a futuro. En particular, deben estar preparados para incorporar las nuevas tecnologías en el día a día (avances en inteligencia artificial generativa, sensibilización en ciberseguridad...) y en contar con un conocimiento profundo del negocio para innovar y asesorar a los clientes.

- **Generar un entorno que inspire y comprometa**. Se trata de formar líderes referentes de ejemplo y servicio, apertura y visión, a través de los programas de desarrollo más adecuados a su momento de carrera. El área de Personas trabaja por la salud y bienestar de los empleados, impactando en los espacios de trabajo, con líderes cercanos que difunden educación en salud para fomentar un estilo de vida saludable. Asimismo, el objetivo es construir un ecosistema de innovación con programas para entrenar técnicas y metodologías punteras y desarrollar las habilidades necesarias, con el objetivo de mantener el ADN innovador que siempre ha caracterizado a la entidad, así como generar un modelo de colaboración transversal, para compartir y retener el conocimiento, cualificando a nuestros expertos internos como formadores y gestores de comunidades formativas.
- Trabajar de forma constante para que la propuesta retributiva y de beneficios sea competitiva, y también conocida y valorada por todos.
- Seguir avanzando en la estrategia de sostenibilidad y diversidad. La propuesta es desarrollar productos financieros acordes a la estrategia de negocio sostenible, formar a la plantilla para que cuente con los conocimientos y habilidades adecuadas en la venta y asesoramiento en este tipo de productos, y elevar la cultura general en materia de sostenibilidad y diversidad a fin de que los comportamientos estén alineados con la estrategia del banco.

Son iniciativas y retos que tendrán continuidad como prioridades para el área de Personas a lo largo de 2024.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Asegurar el mejor talento

¿Qué talento  
necesitamos?

**Negocios estratégicos**  
**Colectivos clave**  
**Capacidades críticas**

¿Cómo lo  
aseguramos?

Atraerlo y que se  
una a nosotros

**Marca  
Empleadora**

Hacerlo crecer y  
retener su huella

**Desarrollo y  
carrera**

Inspirarlo y  
comprometerlo

**Entorno y  
liderazgo**

**Cultura de Sostenibilidad**

**Retribución y Beneficios**

## Salud y seguridad

Para Bankinter, el bienestar, la salud y la seguridad de las personas son aspectos de la máxima relevancia en los que se trabaja de forma continua, focalizando esfuerzos para garantizar la máxima protección. En esa línea, durante 2023 se actualizó la Política de Seguridad y Salud, que ha ampliado su alcance a todo el Grupo Bankinter.

En ese sentido, se impulsó el programa 'Bankinter Te Cuida', pilar del modelo de buenas prácticas de la entidad. Enfocado en mejorar el bienestar de las personas que forman parte de Bankinter, incorpora diferentes iniciativas que se desarrollan en cinco dimensiones del bienestar: física, emocional, social, económica e intelectual. El programa, impulsado desde el área de Comunicación Interna, ofrece multitud de contenidos informativos y formativos relacionados con estas cinco dimensiones. Entre ellos destacan los webinar con profesionales de reconocido prestigio, dirigidos a sensibilizar y formar en diversas áreas de salud y bienestar, y la aplicación United Heroes, que promueve el ejercicio físico y el deporte, y que en 2023 incrementó sensiblemente el número de seguidores respecto al ejercicio anterior.

Gracias a todas estas iniciativas, 'Bankinter Te Cuida' ha merecido el reconocimiento del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que ha otorgado al banco el reconocimiento de buenas prácticas en promoción de la salud en el trabajo, lo que permite formar parte de la Red Española de Empresas Saludables.

**'Bankinter Te Cuida' ha merecido el reconocimiento del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que ha otorgado al banco el reconocimiento de buenas prácticas en promoción de la salud en el trabajo.**

En paralelo a este programa y dentro de las actividades habituales del área de Prevención, se siguieron realizando exámenes de salud para facilitar la detección temprana de patologías. Durante el año se incorporó la oferta de un reconocimiento médico adicional tras una baja de larga duración. Además, se realizan evaluaciones ambientales periódicas en todos los lugares de trabajo, estableciendo las medidas preventivas necesarias para el control de los riesgos y la garantía de disponer de entornos seguros y agradables para el desarrollo de la actividad profesional

Para seguir asegurando la integración de la prevención en todas las actividades y procesos del banco, así como para garantizar la excelencia en materia de bienestar y salud, se trabaja con el objetivo de obtener la certificación ISO 45001 en 2024. Se trata de una norma internacional de seguridad y salud en el trabajo, que sin ser de carácter obligatorio contribuirá a aumentar la eficacia de la gestión preventiva, a garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y a disminuir el número de accidentes laborales, entre otros efectos positivos.

## Relación y cercanía con las personas

Con el objetivo permanente de atender a las necesidades de las personas que forman parte de Bankinter, y de enriquecer su experiencia en la entidad, durante 2023 se pusieron en marcha nuevos programas de cercanía. Las *business partners* de Recursos Humanos han mantenido más de 590 conversaciones de desarrollo, dirigidas a identificar las inquietudes de crecimiento profesional y proporcionar orientación sobre los diferentes caminos para asumir el protagonismo del propio desarrollo dentro de la compañía. Como complemento, y para ampliar el alcance de esta iniciativa, se realizaron seis sesiones divulgativas de la Guía de los 5 caminos para el autodesarrollo, con una asistencia de más de 350 personas y una valoración del 65% en el índice de satisfacción NPS. Asimismo, se han impartido también sesiones divulgativas abiertas a toda la plantilla sobre diversos temas relativos a recursos humanos, con la participación de más de 200 personas.

Por otra parte, se inició en 2023 una campaña de comunicación del conjunto de beneficios sociales que cubren muchos de los aspectos de la vida de los empleados, adaptando el calendario de publicaciones a las necesidades que surgen a lo largo del año. El objetivo es informar sobre la oferta de recursos humanos desde el punto de vista del empleado, atendiendo a lo que cada persona necesita en cada momento. #PorSerBankinter ha lanzado ya nueve publicaciones y el proyecto tendrá continuidad durante el ejercicio de 2024.

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Formación y talento

La misión del área de Personas es ser un auténtico motor de transformación de la organización para poder contar con un equipo humano con las capacidades adecuadas y mayor empleabilidad. Partiendo de esa idea, el área de Formación y Talento de Bankinter se marcó en 2023 el objetivo clave de maximizar la creación de valor de los profesionales. El propósito pasa por formarles teniendo en cuenta las necesidades del negocio, actualizar y profundizar sus conocimientos en las capacidades que el mercado y el cliente demandan, y asegurar la mejor gestión de talento posible.

A través de la Universidad Corporativa de Bankinter, el nivel de actividad formativa y de calidad en el aprendizaje se mantuvo elevado. A la amplia oferta formativa, con 512 cursos impartidos, se unen los 77 contenidos del catálogo de formación en el campus virtual. Durante 2023 se realizaron 328.747 horas de formación, un 71,47% de ellas vía *online*. El 100% de la plantilla recibió formación a lo largo del año, con una media de 62,25 horas por empleado. El índice de satisfacción (NPS) de las encuestas realizadas a los asistentes de las distintas acciones formativas fue del 59,36%, en media móvil anual.

La estrategia de aprendizaje se desarrolla desde la Universidad Corporativa a través de sus cuatro escuelas (Excelencia Comercial, Cultura Corporativa, Talento y Liderazgo, y Digital y Técnica). En 2023 dicha estrategia pivotó sobre cuatro palancas:

- **Mantener la calidad percibida.** Se colaboró con escuelas y expertos de prestigio en cada una de las formaciones realizadas.

- **Avanzar en experiencia de aprendizaje.** El proyecto de evolución de la Universidad Corporativa Bankinter, permitió la mejora constante del campus digital, la alimentación del catálogo con nuevos cursos técnicos y de habilidades, y la formación y certificación de 50 formadores internos.

- **Consolidar el plan de liderazgo y habilidades.** Más personas accedieron a los programas del Itinerario de Liderazgo y los talleres de habilidades.

- **Acompañar a los equipos de Tecnología y Seguridad Digital** a través de itinerarios formativos que favorezcan el onboarding de las nuevas incorporaciones y el reskilling de los equipos.

Especial mención merecen los programas de formación técnica de la red comercial, adaptados a los conocimientos necesarios de cada segmento y a los requisitos de los distintos reguladores para certificar en las normativas MiFID, Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario y Ley de Mediación de Seguros al 98% del objetivo (alrededor de 3.000 personas).

También destacan el programa FUTURO, dirigido a más de 400 personas de perfil junior para formarles, fidelizarles y prepararles como futuros líderes del banco, y el programa Data LAB, para elevar el conocimiento y desarrollo de una cultura orientada a los datos que nos permita tomar mejores decisiones y ser más eficientes en nuestro trabajo, en el que han participado más de 660 personas durante más de 6.000 horas de formación, o el plan de concienciación y formación en Seguridad Digital, dirigido a todo el banco.

En el ámbito de talento, además del proceso anual de evaluación del desempeño y feedback que recibió el 99,9% de la plantilla activa (quedan fuera del alcance del ejercicio, Becarios/as, empleados/as que hayan trabajado menos de 4 meses, y el equipo directivo), se abordó el tercer ejercicio de Gestión Integral de Talento en el equipo directivo extendido de España, Portugal, Luxemburgo e Irlanda, así como en la red comercial (más de 1.000 personas). Gracias al programa, se construyeron mapas de talento de todos los equipos, conociendo a cada persona y su potencial de cara al futuro, y se elaboraron los planes de sucesión de las posiciones críticas del banco y de otras funciones estratégicas.

**A través de la Universidad Corporativa de Bankinter, el nivel de actividad formativa y de calidad en el aprendizaje se mantuvo elevado.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Selección

En 2023 Bankinter siguió creando empleo y generando multitud de oportunidades tanto para el talento junior como para el experimentado. La captación de talento nuevo se centró en los recién graduados y en profesionales junior al inicio de su carrera, que se incorporaron básicamente a la red comercial de oficinas, a la banca telefónica o a través de los programas de Talento STEAM destinados a nutrir de recién titulados en disciplinas de ciencias y tecnología a las áreas analíticas y técnicas del banco (Gestión del Dato y Analytics, Consumer Finance y las principales actividades de Tecnología y Transformación, entre otras). A lo largo de 2023 iniciaron su carrera profesional en el Grupo Bankinter 137 juniors que representan el 44% del total de incorporaciones del año.

Asimismo, durante el año continuaron los programas de prácticas universitarias dirigidos tanto a perfiles financieros como STEAM, con una gran acogida por parte de los estudiantes: más de 3.000 candidaturas se presentaron en las diferentes convocatorias publicadas. De esta forma, 276 estudiantes realizaron prácticas en diferentes áreas del Grupo, incluyendo los destinos internacionales de Bankinter Luxemburgo y Avant Money en Irlanda, que acogieron a nueve recién titulados a través de las becas ICEX VIVES financiadas con fondos Next Generation Europe. Estos jóvenes becarios siguen constituyendo una cantera extraordinaria de talento: 29 de estos estudiantes accedieron a puestos en el banco una vez finalizadas sus prácticas.

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

En cuanto al talento propio, el banco sigue apostando por su desarrollo y crecimiento interno, proporcionando una oferta amplia y variada de vacantes con destino en cualquiera de las empresas del grupo, tanto a nivel nacional como internacional. En 2023 se publicaron 96 vacantes, de ellas siete para posiciones en Bankinter Luxemburgo y nueve para Avant Money en Irlanda.

En la línea de proporcionar crecimiento y oportunidades al talento interno, se celebró la segunda edición de Movilidad Bankinter, un programa formativo y experiencial que tiene como objetivo facilitar la transmisión del conocimiento y la integración cultural, a fin de reforzar la identidad corporativa a través de los contactos profesionales de empleados de distintas empresas y geografías. En esta ocasión, nueve de los mejores talentos con potencial procedentes de Bankinter Luxemburgo, Bankinter Portugal, Avant Money y EVO Banco compartieron una semana con los equipos de Bankinter España, haciendo un recorrido por las áreas de dos de las sedes principales de Madrid.

**Durante 2023 continuaron los programas de prácticas universitarias dirigidos tanto a perfiles financieros como STEAM, con una gran acogida por parte de los estudiantes: más de 3.000 candidaturas se presentaron en las diferentes convocatorias publicadas.**

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Beneficios corporativos

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

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

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de él. Un 74% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

## Previsión social

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

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

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

## Retribución total

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

Informe  
Anual  
Integrado  
2023

bankinter.



Anexos

# Información a accionistas e inversores

La Memoria Anual Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2022, se publicó el 22 de febrero de 2023.

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

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

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

## Oficina del accionista

Alfonso Martínez Vaquero  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
Tel.: 91 339 83 30-91 339 75 00  
Fax: 91 339 74 45  
Email: [ofiaccionista@bankinter.com](mailto:ofiaccionista@bankinter.com)

## S.A.C

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

## Relación con Inversores

Laurie Shepard Goodroe  
David López Finistrosa  
Pº de la Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.: 91 339 75 00  
Email: [Investor\\_Relations@bankinter.com](mailto:Investor_Relations@bankinter.com)

## Comunicación Corporativa

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

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

**Banca Telefónica**

Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado ( excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 00
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 01
Atención en catalán	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	93 410 84 85
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	91 657 88 69
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	91 657 88 01
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 050 00 96
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00.	91 050 01 08
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 807 09 84

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo



— Comité de dirección

— Equipo directivo

## Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social	Categoría de consejero	Nombramiento	Última reelección	Próxima reelección
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero	Otro externo	2000	2021	2025
Vicepresidente	Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda <sup>2</sup>	Ejecutivo	2022	2022	2026
Consejera delegada	María Dolores Dancausa Treviño	Ejecutivo	2010	2023	2027
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda <sup>2</sup>	Dominical	2005	2021	2025
Consejero	Fernando Masaveu Herrero <sup>3</sup>	Dominical	2005	2021	2025
Consejera	María Teresa Pulido Mendoza	Independiente	2014	2023	2027
Consejera	Teresa Martín-Retortillo Rubio	Independiente	2017	2022	2026
Consejero	Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	Independiente	2019	2023	2027
Consejera	María Luisa Jordá Castro	Independiente	2019	2023	2027
Consejero	Fernando Francés Pons	Independiente	2020	2020	2024
Consejera	Cristina García-Peri Álvarez	Independiente	2021	2021	2025

Secretaria (no consejera) del Consejo de Administración: Gloria Calvo Díaz.

(2) Representan en el Consejo de Administración de Bankinter al accionista significativo CARTIVAL, con una participación del 23,193% en el capital social de Bankinter, que no ostenta directamente la condición de consejero. D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda es Vicepresidente ejecutivo y Presidente de la Comisión Ejecutiva de Bankinter.

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

## Directores de Organización

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

Hitos de 2023

Entrevistas

Estrategia y  
Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Personas

Anexo

**bankinter.**