

bankinter.



**Resumen
Ejecutivo
2023**

Contenidos

Entrevistas

Presidente
Consejera delegada

Nuestros resultados

Resultados
Recursos propios
La acción
Rating
Riesgos

Compromisos Bankinter
Hitos 2023

Nuestros negocios

Nuestros negocios en España
Introducción Banca de Empresas
Introducción Banca Comercial
Banca Patrimonial
Banca Retail
Banca Corporativa
Medianas Empresas
Pymes
Bankinter Investment
Banca Internacional
Mercado de Capitales
Gestión de Activos
Fondos de Inversión
Seguros y planes de pensiones
Bankinter Consumer Finance
Renta Variable
Banca Partner
Red de Agentes
Red a Distancia
EVO Banco

Actividad en otros países
Bankinter Luxemburgo
Bankinter Portugal

Sostenibilidad

Sostenibilidad
Gobierno Corporativo
Cumplimiento Normativo

Innovación

Banca Digital
Seguridad Digital
Fundación Innovación Bankinter

Personas

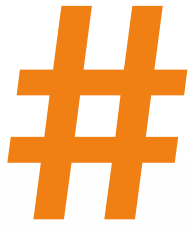
Gestión de Personas

Cerca de ti

Calidad
Premios

bankinter.





Compromisos Bankinter

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

#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
2023

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

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

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

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

An hourglass is shown with a thick, orange-red liquid in the upper bulb. The lower bulb is empty. The entire scene is set against a solid orange background. A white rectangular frame is centered on the lower bulb, containing the word "Entrevistas" in white text.

Entrevistas

Entrevista al presidente

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

**Pedro
Guerrero**



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.

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

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

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.

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

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

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.

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

¿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?

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

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



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

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.

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.

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 CO₂ 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 ÍBEX 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.

Entrevista a la consejera delegada

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

María
Dolores
Dancausa



¿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.

¿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%.

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

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 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

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



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 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 expectativa, al entender que podían llegar a ser una potente palanca de crecimiento para la economía española. ¿Se han cumplido estas expectativas?

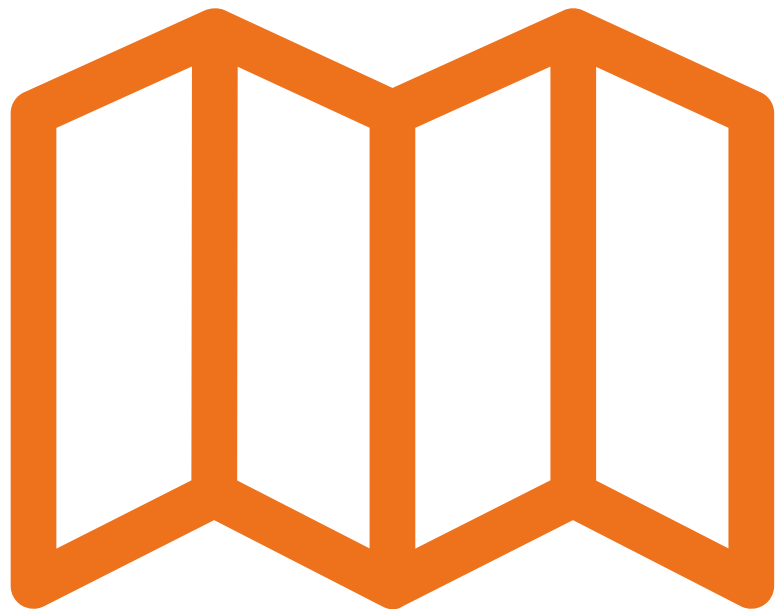
No del todo. El proceso de tramitación y ejecución tendría que acelerarse. Es una enorme oportunidad para la revitalización de la economía española y no nos podemos permitir el lujo de perderla. Son fondos que hay que aprovechar porque tienen potencial para transformar y modernizar la industria en sectores 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 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.

Resultados



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.

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.

ROE

17,1%

ROTE

18,1%

Ratio de capital
CET1 *fully loaded*

12,3%



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 el 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.

Activos totales del Grupo

113.011,6 M€

Cartera de créditos sobre clientes

76.885,7 M€

+3,6%

Margen de intereses

2.213,5 M€

+44%

Margen bruto

2.660,5 M€

+27,7%

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.

Banca de Empresas
Cartera de crédito

32.800 M€

+4,6%

Patrimonio gestionado
Banca Comercial

103.000 M€

+11%

Patrimonio gestionado
Banca Retail

45.600 M€

+10,1%

Patrimonio gestionado
Banca Patrimonial

57.800 M€

+62% desde 2018

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.

Número de cuentas
nómina

+4%

+57% en los
últimos 5 años

Hipotecas residenciales
del Grupo

34.900 M€

+3,5%

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 *break even* (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%.

Cartera de inversión
EVO Banco

3.393 M€
+25%

Cartera de inversión
Avant Money

3.000 M€
+34%

Recursos propios

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

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 ejercicio precedente. 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).

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 a ejercicios anteriores y la entidad continúa situada en el grupo de bancos españoles y europeos con el requerimiento de capital más bajo.

En cuanto al test de estrés de 2023 realizado por la EBA, en colaboración con el propio BCE y la Junta Europea de Riesgo Sistémico (JERS), Bankinter obtuvo, de nuevo, la mejor calificación de la banca española, renovando así el liderazgo obtenido en 2021 y confirmando su excelente posición en términos de solvencia y solidez de su balance.

La acción

La acción de Bankinter tuvo en 2023 un comportamiento atípico y su rentabilidad se vio reducida. Los accionistas que conservaron sus acciones a lo largo de todo el ejercicio obtuvieron un rendimiento total del -0,3%, incluyendo los dividendos repartidos, que crecieron un 63% (326 millones de euros, frente a los 200 millones del año anterior). La evolución del precio de la acción fue del -7,5% y la capitalización del banco se redujo levemente hasta los 5.200 millones.

Oficina del Accionista. 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 se encarga de atender las propuestas y las aclaraciones que se 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.

Relación con Inversores. 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. 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.

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

Riesgos

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.

Nuestros negocios en España



Banca de Empresas

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. Los recursos típicos, impulsados por una estrategia de remuneración selectiva, también se elevaron a buen ritmo (+19,28%).

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; la intensa actividad comercial y los buenos resultados de los proyectos iniciados en años anteriores, y el esfuerzo en materia de captación, que creció alrededor de un 9%.

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.

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.

Recursos típicos
+19,3%

Margen bruto
+46,2%

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

Banca Comercial

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.

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 (+6,4%) y 51.984 a Patrimonial (+8,4%).

Banca Patrimonial, que agrupa a los clientes de mayor patrimonio, cerró un prolífico ejercicio, con un volumen de 57.800 millones de euros de patrimonio gestionado, frente a los 51.100 de hace un año. En Banca Retail, que aglutina al resto de clientes, el patrimonio gestionado alcanzó los 45.600 millones de euros (+10,1%).

Por productos, Bankinter ganó cuota en el mercado hipotecario, al sufrir un retroceso menor que sus competidores en esta clase de operaciones: la producción hipotecaria fue de 2.876 millones de euros y su saldo vivo al cierre de 2023 se situaba en 22.988 millones. Cuentas nóminas se captaron 56.800 (+4%). En materia de crédito al consumo, la cartera era de 1.600 millones al finalizar el año (+12%). El banco cuenta ya con un total de 23 vehículos de inversión alternativa y un capital comprometido de 4.808,5 millones.



Negocios

Banca Patrimonial

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, con un crecimiento de 6.600 millones en relación con 2022.



**Activos bajo gestión
(en millones de euros)**

+13%

Banca Retail

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. 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.



**Clientes activos
(nº de clientes)**

+6,4%



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%. 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. Se captaron 1.463 clientes.



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

+3.036

Medianas Empresas

El margen bruto 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%.



Pymes

El año se caracterizó 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. 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.

Prometedor despegue de Bankinter Plan Empresas

Bankinter Investment

Bankinter Investment puso en marcha en 2023 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. En paralelo, Bankinter Investment siguió lanzando vehículos de inversión monotemáticos, dirigidos a inversores institucionales o de altos patrimonios, como Palatino Residencial, constituido con la idea de invertir en activos residenciales en alquiler, y ORES Alemania, que invierte en una cartera diversificada de activos comerciales en la primera economía europea.

Banca Internacional

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%) y aportó un 33,38 % en el margen bruto total de Empresas. 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% de la facturación a escala mundial.



**Saldo medio de inversión
(en millones de euros)**

8.813

Mercado de capitales

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.

Volumen de fondos de inversión

12.389

millones de euros,
un 14% más que en 2022

Fondos de Inversión

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). Con el fin de enriquecer y adaptar nuestro portfolio 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.

Gestión de Activos

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 se amplió la gama de fondos premium con un producto de renta fija a corto y medio plazo, de cuya excelente acogida da cuenta el hecho de que atrajera 770 millones en solo dos meses. El buen año en los mercados hizo posible la recuperación en muchos casos de todas las pérdidas sufridas en 2022. Los activos totales crecieron un 17%, hasta los 22.000 millones, entre productos gestionados y asesorados.

Seguros y planes de pensiones

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. 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.



Bankinter Consumer Finance

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. Otro hito de 2023 fue el lanzamiento de Bkswipe, una aplicación nativa en la que los usuarios contratan una cuenta corriente y una tarjeta de débito asociada 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.

Renta Variable

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. 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. 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.

Banca Partner

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.



Red de Agentes

Esta red, 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 producción crediticia 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.



Clientes activos
(nº de clientes)

+4,0%

Red a Distancia

En Banca Telefónica, 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, 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. El 80% de los clientes se mostraron satisfechos con el servicio prestado.

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

EVO Banco

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*). 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.

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 y, gracias a ello, el saldo de recursos se elevó a 3.964 millones de euros, frente a los 3.828 millones del año anterior.

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.

Margen bruto

66 M€

+78% respecto a 2022

Hipotecas

872,6 M€

lo que elevó la
inversión crediticia un
25%





Actividad
en otros
países

Bankinter Portugal

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.

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.

El volumen de negocio gestionado de **Banca Corporativa** creció muy significativamente (un 36%, hasta los 2.970 millones de euros) y 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) y 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 emitido en junio por la región autónoma de las Azores.

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. 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 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%). 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%.

Bankinter Seguros de Vida, en términos de primas suscritas, experimentó un crecimiento 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. Los seguros no crediticios 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.

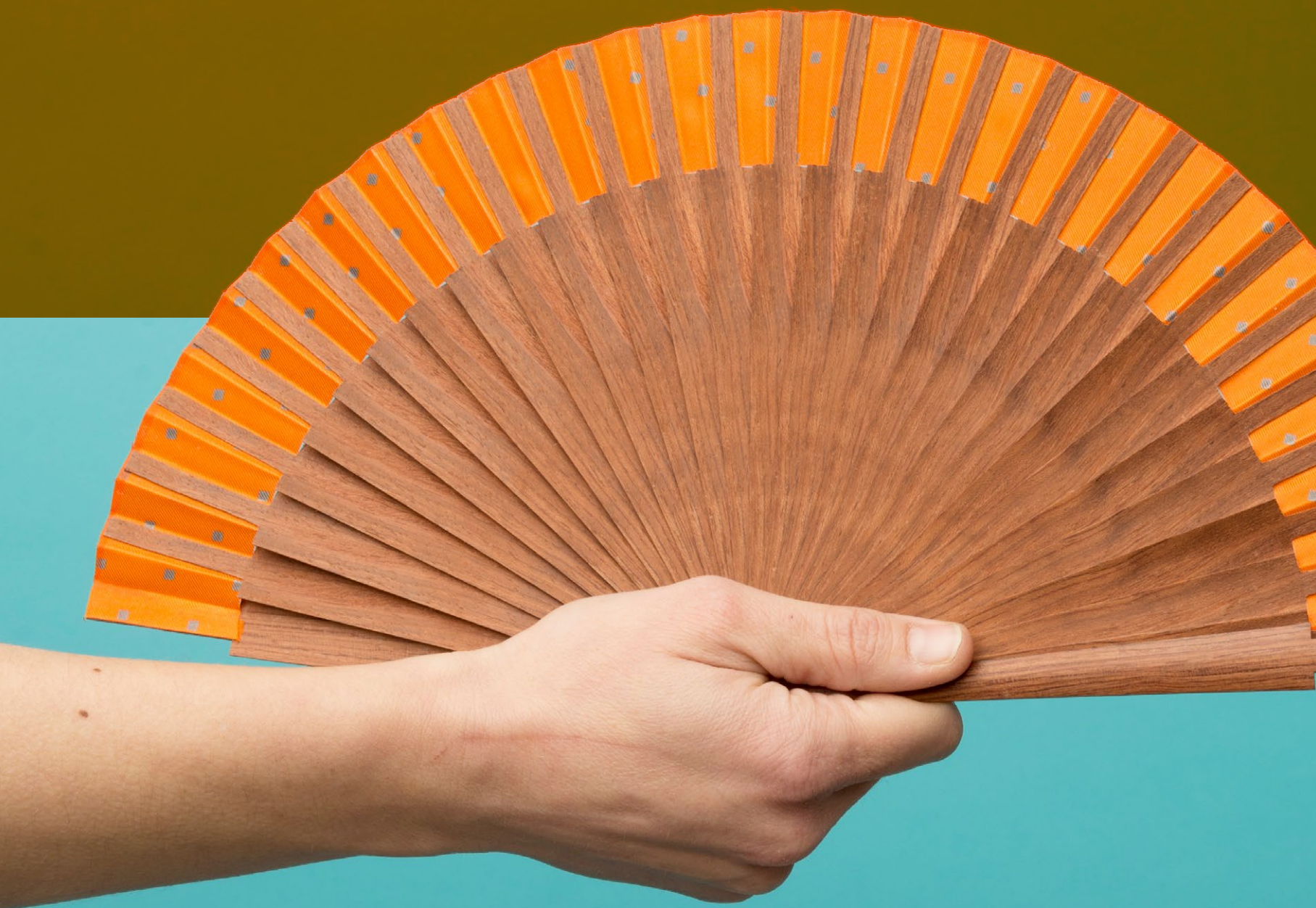
La contribución al margen bruto de la filial por áreas de negocio fue la siguiente: Banca Comercial, el 60,62%; Banca de Empresas, el 38,33%, y Bankinter Consumer Finance, el 1,05%.

Bankinter Luxemburgo

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. Durante el año pasado se culminó el desafío de implementar la transformación digital de algunos de los procesos más relevantes para la entidad y sus clientes. Se superaron 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%.



Sostenibilidad



Sostenibilidad

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.

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, Bankinter entró a formar parte de un nuevo índice, el IBEX ESG, lanzado por Bolsas y Mercados Españoles (BME).

La filial de Portugal consolidó 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.

El banco amplió su foco en educación financiera al colectivo de personas mayores desarrollando talleres de formación en finanzas y herramientas de banca digital. Más de 45.400 personas se han beneficiado ya de acciones de este tipo.

El Grupo destinó más de 3,6 millones de euros a iniciativas de interés social. Un 20% de los empleados participaron en los programas de voluntariado corporativo Mueve.te, que constan de ejercicios de equipo con un impacto positivo en el entorno social y ambiental.

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

hitos

Nuevo Plan de Sostenibilidad 2024-2026



El nuevo Plan de Sostenibilidad 2024-2026 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, a nivel regulatorio y del contexto del mercado. En consecuencia, Bankinter ha diseñado un plan que se estructura en los 3 pilares ADN:

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.

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.

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.



Acción

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



Diferenciación

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



Negocio

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

Gobierno Corporativo

El pasado 20 de diciembre de 2023, el Consejo de Administración de Bankinter comunicó la propuesta del 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.

Estos nombramientos 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^a 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.

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^a 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.



Distribución del Consejo de Administración por género.

Cumplimiento Normativo

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. Durante 2023, se afianzó la metodología de medición del riesgo en esa materia, así como en prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. También se completó la primera fase del diseño y definición de una taxonomía corporativa de procesos del grupo.

La publicación de la Ley de Mercado de Valores, su desarrollo por varios reales decretos, así como la Resolución de la 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.



Innovación

Banca Digital

En 2023 se lanzaron nuevas versiones en los canales web y app. Las mejoras consisten en la revisión continua de usabilidades y experiencias y en la incorporación de capacidades aplicadas a las necesidades del cliente: renovación de posiciones de activo, contratación digital de productos, intercambio de información entre la entidad y los clientes, nuevos servicios... En este último epígrafe destaca el lanzamiento de las tarjetas virtuales para particulares y empresas, de capacidad limitada para su uso específico y seguro en determinados comercios electrónicos.

Respecto a la optimización de procesos se produjeron avances en omnicanalidad y se procedió a la dotación de nuevas capacidades para las hipotecas digitales. También se intensificó el trabajo con inteligencia artificial, tanto en las modalidades más convencionales (aprovechamiento y explotación de datos) como en las nuevas tecnologías de inteligencia artificial generativa, que ya están aportando eficiencia y velocidad en la elaboración de informes, el acceso a información, la formación de nuevas incorporaciones y otras tareas diarias de la organización.

Seguridad Digital

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. 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). Y 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.

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.



Fundación Innovación Bankinter

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.

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. 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.

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. 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.

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 segundo foro del año, los expertos compartieron estrategias, innovaciones y tecnologías para transformar la agricultura y la alimentación global.

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. 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.



Akademia

Un programa en el que alumnos de las mejores universidades de España son mentorizados por expertos en las tendencias innovadoras del futuro. En la edición de 2023 hubo 143 participantes, 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.

Además se 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.

Programas Startup

Fomentan la innovación en el ecosistema emprendedor español, tanto en sus fases más tempranas como en el crecimiento de las empresas tecnológicas más disruptivas. 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%.

Scaleup Spain Network

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. 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.

Cre100do

Un programa centrado en impulsar el *middle market* español que, lanzado en 2014, se constituyó como Fundación Cre100do en 2019. 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.



Gestión de Personas



Personas

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.

Salud y seguridad.

Durante 2023 se actualizó la Política de Seguridad y Salud, que ha ampliado su alcance a todo el Grupo Bankinter, y se impulsó el programa 'Bankinter Te Cuida', que se desarrolla en cinco dimensiones del bienestar de nuestros profesionales: física, emocional, social, económica e intelectual.

Relación y cercanía con las personas.

Las *business partners* de Recursos Humanos mantuvieron 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

Formación y talento.

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) fue del 59,36%, en media móvil anual.

Selección.

Iniciaron su carrera profesional en el Grupo Bankinter 137 juniors que representan el 44% del total de incorporaciones del año. Asimismo, 276 estudiantes realizaron prácticas en diferentes áreas del Grupo, de los que 29 accedieron a puestos en el banco una vez finalizadas sus prácticas. En cuanto al talento propio, en 2023 se publicaron 96 vacantes, siete para posiciones en Bankinter Luxemburgo y nueve para Avant Money en Irlanda.



Cerca de ti



Calidad

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

Respecto al 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%.

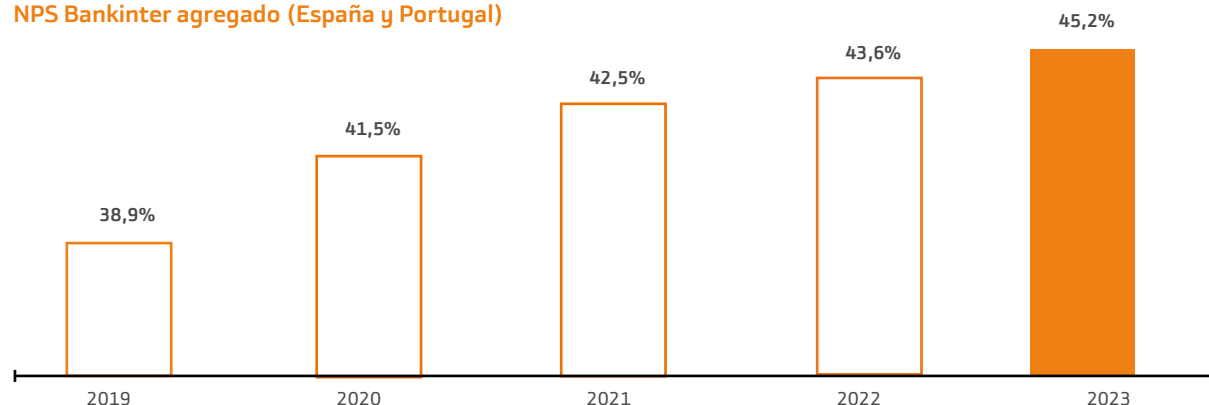
Por canales de relación con el banco, destacó en 2023 el aumento del nivel de satisfacción de los clientes en las webs y apps, con un NPS de 52,8% (+11,6%) en España y de 65,4% (+2,4%) en Portugal.

Banca 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. 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.

Calidad interna. 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 2022).

Red de Oficinas. Bankinter se mantuvo en 2023 como una de las entidades líderes en España en calidad objetiva en redes comerciales bancarias. 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.

NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



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

Premios 2023

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



bankinter.