

Informe Integrado 2015

bankinter.



Índice

Cartas	Carta-Entrevista del Presidente Carta-Entrevista de la Consejera Delegada	
Resumen del año	Análisis de contexto	
Resultados	Resumen de resultados Rating y la acción Bankinter	
Estrategia	Estrategia y modelo de negocio	
Gobierno Corporativo	Estructura de gobierno y composición Funciones de los órganos de gobierno Remuneraciones	
Riesgos	Gestión del riesgo Cumplimiento Normativo Protección de datos Seguridad informática	
Negocio	Áreas de negocio Otros negocios Redes y Canales Mercado de Capitales	Marketing CRM Calidad Servicio de atención al cliente
Innovación	Centro de Innovación Hitos tecnológicos del año Fundación Innovación Bankinter	
Factor humano	Personas Plan de Sostenibilidad Dimensión económica	Dimensión social Dimensión medioambiental Proveedores
Reconocimientos y premios	Reconocimientos y premios	
Anexos		

01

cartas- entrevistas

Carta-Entrevista del Presidente
Carta-Entrevista de la Consejera Delegada





Ver vídeo

"En contra de la tendencia general, Bankinter crece en volumen de crédito y en número de empleados"

"Bankinter está bien equipado para afrontar los grandes retos de la banca"

Pedro Guerrero, Presidente

¿Qué balance se puede hacer a nivel macroeconómico del ejercicio de 2015?

Creo que podemos estar razonablemente satisfechos de cómo fueron las cosas el año pasado en nuestro país. 2015 fue sin duda un buen año, al registrarse tasas de crecimiento de la economía de más del 3%, que son similares a las de antes de la crisis y que están entre las más elevadas de la Unión Europea. La recuperación del consumo interno y de la inversión es lo que sostuvo el ritmo de aumento del PIB. Ambas variables relevaban al sector exterior como motores del crecimiento. Como consecuencia, el mercado laboral mejoró sensiblemente. El número de parados registrados cayó durante el ejercicio en 354.203 personas y el año acabó con 17.308.400 afiliados más a la Seguridad Social. La balanza de pagos también se comportó favorablemente y el déficit público siguió corrigiéndose, aunque quizás menos de lo que hubiera sido deseable.

Menos positiva fue la evolución de la economía europea, que no acaba de salir de la zona templada de la recuperación, pese a los estímulos de la política monetaria. Desde un punto de vista más global la economía mundial atravesó en 2015 algunos momentos delicados. La rebaja de las expectativas de crecimiento en China ralentizó a algunas economías emergentes que dependen en buena medida del consumo del gigante asiático. La actividad se resintió sobre todo en Latinoamérica, que apenas creció, lastrada por la entrada en recesión de Brasil. En el conjunto del mundo, el crecimiento medio del PIB se situó algo por encima del 3%, una de las tasas más bajas en lo que llevamos de siglo.

Y si miramos hacia adelante, ¿cuáles son las perspectivas para 2016?

Creo que para 2016 podemos ser moderadamente optimistas sobre las perspectivas macroeconómicas en

España. Una vez resuelta la incógnita que siempre representan unas elecciones legislativas, es de esperar que el ritmo de crecimiento se mantenga alto, cercano al 3%, lo cual permitirá reducir la tasa de desempleo hasta el 20%, que sigue siendo un porcentaje muy elevado, pero que compara favorablemente con el 26% de finales de 2012.

En la Unión Europea esperamos para 2016 una suave aceleración del crecimiento, como consecuencia de la laxitud de la política monetaria y del precio del crudo. Aquí me gustaría hacer una mención a la situación de Portugal, dada nuestra reciente entrada en el mercado luso de banca minorista y de seguros. Casi cinco años después de ser rescatada por el FMI y por la Unión Europea, la economía portuguesa está todavía digiriendo la carga de su deuda. Su ritmo de crecimiento, por el debajo del 2%, aún es débil, pero ya hay signos positivos que apuntan hacia una recuperación. Los desequilibrios, fiscal y exterior, se están corrigiendo, de manera que si el panorama político se estabiliza y la demanda interna se reactiva, creo que Portugal puede entrar en una fase de recuperación sostenida.

A escala global, las expectativas para 2016 son relativamente modestas. El FMI y otros organismos internacionales

creen que el PIB mundial crecerá menos que en 2015 y sin grandes cambios sobre su composición geográfica. La gran duda es cómo se desenvolverá la economía de China, cuyo enfriamiento en 2015 tuvo un fuerte impacto en otros países emergentes, en especial a través de la caída de los precios de las materias primas. Asimismo, la subida de los tipos de interés en EEUU de diciembre de 2015 (la primera en casi diez años) abre interrogantes sobre su potencial repercusión en las economías en desarrollo y genera incertidumbres por la falta de sincronía con la política monetaria en Europa y Japón. Todo ello unido a la drástica bajada de los precios del petróleo, ha generado incertidumbre, caídas y alta volatilidad en los mercados a principios de año.

En este escenario de futuro, ¿cuáles son las expectativas para el sector bancario?

Podríamos decir que el sector se encuentra en una encrucijada. En España, concretamente, el legado de la crisis financiera ha provocado no solo la reducción del número de entidades, sino también una contracción del volumen de activos, algo que no había ocurrido nunca en la historia reciente, y, en general, una reducción muy notable de la capacidad del sector. Al

mismo tiempo, algunas malas prácticas desarrolladas durante la crisis han desgastado la reputación de la industria financiera.

Los nuevos sistemas de regulación y supervisión, que han mejorado los niveles de solvencia, y las prácticas de gobierno corporativo de las entidades, están ayudando al sector a superar esta situación. Pero los desafíos que tenemos por delante son muy complejos. Las nuevas exigencias regulatorias tienen un coste elevado en capital y en recursos, y simultáneamente los márgenes se han estrechado como consecuencia de los bajos tipos de interés. Por otra parte, los avances tecnológicos han generado nuevas maneras de relacionarse con el cliente. Por todo ello, el sector tiene que encontrar otra forma de hacer banca para compatibilizar la seguridad, la rentabilidad y la adaptación a las nuevas necesidades de sus clientes.

En este complejo contexto sectorial, ¿qué papel juega Bankinter? ¿Cómo ha resuelto los problemas planteados en el pasado y cómo pretende responder a los desafíos del futuro?

Lo primero que debemos tener en cuenta es que Bankinter parte de una posición diferencial positiva. La crisis financiera nos afectó menos que a otras entidades,

"Vamos a trabajar duro para adaptarnos a las exigencias europeas de regulación, supervisión y resolución"

gracias a nuestra menor exposición al sector inmobiliario; y la calidad de nuestra gestión del riesgo crediticio nos permitió mantener una tasa de morosidad muy inferior a la del sector. Así que la herencia de la crisis ha sido menos pesada para Bankinter que para los demás bancos españoles e incluso hemos podido seguir creciendo en volumen de créditos y en número de empleados, en contra de la tendencia general.

Por supuesto, eso no significa que la situación del sector no nos afecte. Como el resto de las entidades, tenemos que hacer frente a desafíos muy importantes relacionados con la fuerte competencia, el modelo de negocio, la revolución tecnológica y los cambios en el comportamiento de los clientes. Pero nuestra solvencia y la fortaleza de nuestra propuesta de valor nos hacen ser optimistas.

Considero, además, que disponemos de una estrategia que funciona, orientada al segmento de empresas, al negocio de banca privada y a los seguros personales. Tenemos asimismo una inclinación natural, casi diría que genética, a emprender y a innovar en productos, en canales y en procesos. Y por supuesto nos guiamos por los principios básicos que deben regir nuestra actividad: el rigor, la prudencia,

la ética y la responsabilidad. Considero, por tanto, que Bankinter está bien equipado para afrontar los grandes retos de la industria.

¿Los resultados de 2015 son la consecuencia de esa línea de trabajo?

Pues yo creo que sí, pienso que son una muy buena muestra de lo que somos capaces de hacer.

No quiero extenderme mucho en esto porque la consejera delegada lo explica con detalle en este mismo informe, pero sí quiero poner énfasis en la calidad de los resultados. No es solo que los beneficios hayan sido los más altos de la historia de la entidad, que desde luego lo fueron, sino que además están firmemente cimentados en el negocio recurrente y ordinario de clientes. El 87% del total de los beneficios procedió de la actividad con clientes, lo cual es la mejor garantía de que la cuenta de resultados es sana y sostenible en el tiempo, ya que no está afectada por apuntes u operaciones extraordinarias.

Asimismo, la rentabilidad sobre el capital invertido se situó en máximos del sector, con un ROE del 10,9%, y mantenemos nuestra tradicional ventaja competitiva en términos de calidad de activos y nivel de solvencia.

La tasa de morosidad continúa bajando y al cierre de 2015 se situó en el 4,1%, frente al 10,3% del promedio del sector bancario. El ratio de capital, de primera calidad, CET1, está también entre los mejores del sector en España, tanto en base a la normativa actual, con un 11,8%, como, sobre todo, fully loaded, es decir con las previsiones de requisitos regulatorios para 2019, que se situaría en un 11,6%.

Esta cifra es casi 3 puntos superior al CET1 mínimo que nos ha recomendado el BCE, y que ha sido del 8,75%, el más bajo de la Banca española y uno de los más bajos de Europa.

También me gustaría hablar del dividendo. El año pasado distribuimos el 50% de los resultados del ejercicio en forma de dividendo en efectivo, lo que representó 0,23 euros por acción. Y para este año el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas distribuir el mismo porcentaje y por supuesto también en efectivo, como es habitual. Es un payout elevado, pero que está dentro del marco de una política prudente que contribuye a la conservación de capital y permite a la entidad mantener un adecuado nivel de solvencia, con lo cual cumplimos sobradamente con los criterios del Banco Central Europeo.

"La estrategia del banco encaja de manera natural con nuestros compromisos de sostenibilidad"

El desarrollo de la Unión Bancaria, que ya está en marcha, supone una transformación relevante del sistema bancario europeo y la cultura de sus entidades. ¿Cómo afronta Bankinter este proceso?

La Unión Bancaria es uno de los mayores avances del proceso de la Unión Europea. Pero al mismo tiempo constituye un reto muy importante que exige a todos los bancos de la eurozona que se involucren a fondo para extender la cultura del riesgo a toda la organización y mejorar las prácticas de gobierno corporativo. Afortunadamente, son dos conceptos muy presentes en la historia y la cultura de Bankinter.

Con respecto a la situación patrimonial del banco, los ejercicios que se han realizado hasta ahora en el marco de la Unión Bancaria han sido muy positivos. En las pruebas que se hicieron en 2014, la entidad obtuvo un resultado sobresaliente, tanto en la evaluación de la calidad de los activos como en el test de estrés. A finales de 2015, la Autoridad Bancaria Europea realizó un ejercicio de comparación que puso de relieve que nuestros indicadores de solvencia, beneficios y calidad de los activos están muy por encima de la media del sector en Europa. Por todo ello estamos satisfechos, aunque sabemos que todavía quedan muchas cosas por hacer hasta completar el proceso de la Unión Bancaria y vamos a seguir trabajando duro en los próximos meses para adaptarnos a los nuevos requerimientos.

¿Y cómo encajan todos estos proyectos y estrategias corporativas con los compromisos del banco en materia de Sostenibilidad?

Encajan de una manera perfectamente natural. Lo decía antes: la ética, la integridad y la responsabilidad son las guías de conducta de toda nuestra actividad. En el cuerpo de este informe anual integrado, se contiene información detallada sobre lo que hacemos en la

materia, lo cual es una prueba de que entendemos la sostenibilidad no como una actividad separada sino como un valor plenamente incorporado a nuestro día a día.

A partir de ahí, nuestro compromiso con los distintos grupos de interés de Bankinter se articula a través de dos vías. Por una parte, tenemos un modelo de gobierno corporativo avanzado, en línea con las mejores prácticas internacionales. El Presente año volvemos a cumplir la práctica totalidad de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno. Por otro lado, nuestro Plan de Sostenibilidad, que denominamos 'Tres en Raya', alinea el negocio con la gestión de las tres dimensiones empresariales: la económica, la social y la medioambiental.

En el eje económico, en 2015 reforzamos nuestra política de apoyo a los emprendedores, como colectivo fundamental para la dinamización de la economía, desarrollando diversas iniciativas especialmente dirigidas a los más jóvenes. Desde el punto de vista de la dimensión social, identificamos como grupo de interés prioritario a las personas con discapacidad. El objetivo es dotar a todos los canales del banco del máximo grado de accesibilidad,

intentando suprimir las barreras físicas y tecnológicas y las derivadas del conocimiento. Respecto al eje medioambiental, en 2015 Bankinter inscribió su huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático, convirtiéndose en el primer banco español que registra su huella ante este organismo.

Desde otro ángulo, el compromiso de la entidad con la sostenibilidad se concreta también a través de los proyectos de la Fundación Innovación Bankinter. En 2015 siguieron progresando sus tres programas fundamentales que son el FTF (Future Trends Forum), Akademia y Emprendedores y destacó el nuevo programa puesto en marcha en el ejercicio, el llamado proyecto Cre100do que tiene por objeto contribuir a mejorar el tamaño de las empresas españolas dirigiéndose a empresas de éxito pero tamaño mediano con el objetivo de poner a su alcance herramientas y conocimientos que les permitan acercarse a la mítica cifra de 1.000 millones de euros de facturación. En 2015 participaron en el Programa 15 empresas y en el presente año se han incorporado 15 16 más, todas ellas de primera categoría, y altamente satisfechas de su participación.



"Nuestros principales indicadores muestran mayor dimensión y fortaleza que en los años anteriores a la crisis"

"La calidad de estos resultados refuerza nuestra confianza en la capacidad de Bankinter para generar beneficios futuros"

María Dolores Dancausa, Consejera Delegada

¿Cómo puede calificarse el ejercicio 2015?

Creo que el Ejercicio 2015 puede calificarse de excelente. Pero para no caer en triunfalismos, digamos simplemente que los resultados del año fueron muy satisfactorios. Si examinamos la cuenta de resultados, el Grupo Bankinter alcanzó un beneficio neto de 375,9 millones de euros y un beneficio antes de impuestos de 520,3 millones, lo que representa aumentos 36,3% y del 32,5%, respectivamente, sobre el ejercicio anterior, que a su vez ya había conseguido un crecimiento considerable sobre el año precedente. Estamos hablando del mayor nivel de beneficios obtenido hasta ahora por el banco, procedentes en su mayor parte del negocio recurrente de clientes, no de operaciones financieras ni de beneficios atípicos, algo que no por repetido deja tener una gran importancia, ya que ese tipo de negocio recurrente es el que ha permitido incrementar el margen de intereses y el margen bruto,

pese a un entorno de tipos inusualmente bajos. Además, la calidad de estos resultados refuerza nuestra confianza en la capacidad de Bankinter para generar beneficios futuros.

Paralelamente, en 2015 acentuamos nuestras tradicionales fortalezas de calidad de activos y de solvencia. La tasa de morosidad bajó hasta el 4,1%, frente al 4,7% de 2014, representando menos de la mitad de la tasa promedio del sector. Línea Directa Aseguradora fue también la compañía con el mejor ratio combinado, es decir, con el mejor margen asegurador del mercado. Por lo que se refiere a la solvencia, Bankinter mantuvo un sólido ratio de capital CET1 (fully loaded - al final del proceso de transición) del 11,6%, entre los más elevados de la banca y muy por encima de las exigencias regulatorias. Asimismo, tenemos un índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, que es el más alto del sector en España, y un ratio de eficiencia que está entre los mejores.

"La operación de Portugal nos permite crear valor para los accionistas desde el primer momento"

Incluso la cotización de nuestra acción, que en el conjunto de bancos que cotizan en la bolsa española venía siendo con diferencia la de mejor comportamiento en el largo periodo de crisis, ha reforzado su posición en 2015, siendo la única del sector que ofreció rentabilidad a sus accionistas al sumar plusvalías más dividendos. No está de más recordar que las pérdidas de capitalización bursátil en los bancos cotizados a lo largo de 2015 fueron durísimas, llegando a perder en algún caso hasta el 35% de su valor.

Bankinter generó empleo y aumentó el crédito en 2015, cuando el sector está inmerso en un proceso de ajuste de su capacidad. ¿Por qué esta tendencia a contracorriente?

Es cierto que vamos un poco a contracorriente. De hecho, Bankinter fue el único banco en España que creó empleo neto en 2015. También crecimos en activos totales, en depósitos y en crédito. Respecto a la cartera crediticia, me gustaría también destacar que en un período en el que una de las principales quejas ha sido la falta de crédito, Bankinter ha incrementado el saldo total de su cartera por segundo año consecutivo.

La mayoría de los principales parámetros de nuestra salud empresarial

muestran mayor dimensión y fortaleza que en 2007, año que precedió al largo periodo de crisis. Ello ha sido gracias a nuestra estructura y algunas de nuestras características, que nos han permitido por un lado acusar menos el impacto de la crisis, y por otra nos ha permitido recuperarnos antes de sus efectos. Estos resultados son también consecuencia de un modelo de negocio sano, con potencial y recorrido, unido a un conjunto de líneas de negocio en las que permanentemente invertimos para que continúen su desarrollo y crecimiento.

¿A qué se deben estos resultados tan favorables, en un contexto financiero marcado por la complejidad y la incertidumbre?

Se deben, por supuesto, a un número conjunto de causas, algunas de ellas mérito nuestro, y otras externas que están fuera de nuestro control.

Empezando por estas últimas, es de justicia reconocer que los vientos soplaron a favor. Nos ayudó la buena marcha de la economía en España y su ritmo de crecimiento, tuvimos un menor impacto que el anticipado por la incertidumbre que producía el alto número de convocatorias electorales durante el ejercicio. También ayudaron la política moneta-

ria del Banco Central Europeo, los bajos precios del petróleo, y otra serie de factores.

Y en cuanto a las causas endógenas, aquellas atribuibles a las decisiones de las distintas personas que integran Bankinter, he de decir que la primera de ellas es la calidad, dedicación, actitud y esfuerzo de todas ellas. Ahí está la clave de todo lo demás. De ahí la importancia de perseverar en el rigor del proceso de selección, en el esmero a las oportunidades de formación que proporcionamos, en el cuidado del enorme potencial que tenemos ante nuestros propios ojos y a veces nos pasa desapercibido. La ilusión de tantas personas, que aprecian trabajar en una entidad estable y sólida, donde se puede mirar a medio plazo con confianza, ha sido el principal factor de nuestro éxito.

Como segunda causa de nuestros logros considero las inversiones hechas en años anteriores en todas y cada una de las líneas de negocio, que han madurado y han dado fruto. O sea, es mérito de acertadas decisiones tomadas en el pasado inmediato.

Y por último, mencionaría las mejoras de los sistemas de control de que disponemos, tan importantes a la hora de mantener equilibrio entre distintas

fuerzas, distintos estímulos y distintas incentivos.

Todo lo anterior, unido a nuestra firme determinación de mantenernos dentro de unos rigurosos principios de actuación y comportamiento, considero que han estado en la raíz del éxito de Bankinter en el pasado Ejercicio, y van a seguir siendo igual de críticas para conseguir éxito en 2016 y en años sucesivos.

¿Cuáles fueron las áreas de negocio más destacadas en 2015?

Yo estoy muy satisfecha con los resultados de la gran mayoría de las áreas de negocio. Distinguiría entre las áreas que hemos relanzado y todavía tienen una corta experiencia, de las que han alcanzado mayor nivel de madurez.

Entre las primeras hay que destacar el buen comportamiento del área de financiación al consumo, impulsada a través de Bankinter Consumer Finance, una de nuestras apuestas estratégicas en 2015, alcanzando unos crecimientos en sus cifras de inversión del 71%, aprovechando el cambio de tendencia en el consumo interno que se detectó a lo largo del ejercicio. También he de mencionar al segmento de Banca Personal, que obtuvo en ese mismo ejercicio unos crecimientos de margen bruto superiores al 50%.

Entre las líneas tradicionales, con años de éxitos continuados, he de mencionar un año más la línea de Banca Privada, cuyo patrimonio gestionado alcanzó los 28.000 millones de euros, un 21,2% más que en el ejercicio precedente. O nuestro negocio en el área de Empresas, cuya inversión aumentó un 5,6% y en el que quiero subrayar también los éxitos obtenidos en los productos y servicios del Negocio Internacional.

Y por último, aunque no por ello menos importante, hay que destacar el magnífico Ejercicio realizado por Línea Directa Aseguradora, cuya aportación a los ingresos y a los beneficios del grupo es, año a año, excepcional. En 2015 sus pólizas aumentaron un 6,4%, hasta un total de 2,37 millones, y dentro de esa tónica general de crecimiento, el ramo de Hogar fue el que consiguió mayor crecimiento, con un 18%.

La gran novedad de 2015 fue la adquisición del negocio de Barclays en Portugal. ¿Hasta qué punto esa operación cambia la estrategia de la entidad?

La adquisición en Portugal ha sido sin duda una iniciativa y una experiencia nueva para nosotros, pero no comporta en absoluto un cambio de estrategia. Es novedad porque nunca antes habíamos crecido en base a adquirir otros activos u otras redes, y nunca antes habíamos

optado a extender nuestro negocio fuera del mercado doméstico español. Con esta decisión hemos ampliado y abierto nuestras opciones a crecer por adquisición y crecer fuera de España. Pero nuestra estrategia, lo que hacemos y cómo lo hacemos, los principios desde los que operamos, se mantienen.

Esta decisión va a enriquecer nuestra experiencia y conocimientos. Y va a ser positiva para todos: para quienes adquirimos y para quienes se integran en nuestra empresa. La nueva red, sus clientes, sus cualificados profesionales y el conjunto de servicios que ofrecen va a contribuir a nuestro éxito en 2016 y años sucesivos, y nos va a permitir adaptar y contrastar nuestras prácticas en todo aquello en lo que disponemos de mayores capacidades y que nos ha dado los mejores resultados, como la banca privada, la banca de empresas, la gestión de patrimonios y la banca personal. Además, la operación nos permite replicar en Portugal el éxito de nuestra alianza con Mapfre en seguros de vida y planes de pensiones.

Si lo medimos en cifras, ¿cómo cambia la fisonomía de Bankinter con la operación de Portugal?

En grandes cifras, el negocio minorista de Barclays en Portugal cuenta con una

"Toda inversión en el terreno de las nuevas tecnologías ha de producir resultados medibles y claramente apreciados por quienes han de rendir cuentas por sus líneas de negocio"

cartera crediticia de 4.590 millones de euros, 2.785 millones de euros en activos gestionados fuera de balance, una red de 84 sucursales, una plantilla de 940 empleados y 177.000 clientes, de los cuales 15.200 son empresas. Eso quiere decir que la operación nos permite aumentar nuestros volúmenes y nuestra base de clientes de manera nada trivial, ya que comporta incrementos entre el 7% y el 20% en los distintos parámetros por los que medimos el negocio.

La adquisición consumirá 320 millones de capital, de los que 120 millones se financiarán con el fondo de comercio negativo y el resto con una emisión de bonos. Creemos, por tanto, que la repercusión de la operación en el balance de la entidad, en su cuenta de resultados y en su nivel de solvencia es perfectamente asumible y nos permite crear valor para nuestros accionistas desde el primer momento.

Una vez abierta esa vía, ¿hay posibilidades de seguir creciendo a través de adquisiciones y participar en el proceso de consolidación que se espera en el sector?

No lo tenemos previsto, aunque continuaremos, como hasta ahora, prestando atención a cualquier oportunidad que pueda surgir en el mercado, siem-

pre que encaje con nuestro modelo, y por supuesto, que nos aporte valor. En España he de decir que será complicado encontrar ese tipo de oportunidades, ya que la reducción del número de entidades ha sido muy brusca. Y aunque es cierto que abundan las especulaciones sobre posibles operaciones de consolidación para supuestamente resolver los problemas de un sector marcado por los bajos tipos de interés y por la consecuente reducción de los márgenes, no nos vemos en ninguna de esas operaciones.

Además, creo que en este momento no debemos distraernos y centrar todos nuestros esfuerzos en culminar con éxito la reciente adquisición en Portugal.

¿Cuáles son las expectativas para 2016?

Nuestras expectativas son las de finalizar el año con una dimensión mayor que la que teníamos al cierre de 2015, medida en términos de clientes, de volúmenes de inversión y recursos, y medida también en términos de ingresos. Simultáneamente, hemos de finalizar el año siendo una entidad más eficiente y más rentable para sus accionistas, cumpliendo además con desahogo las exigencias impuestas por los reguladores en cuanto a Capital, Solvencia y el

resto de parámetros que determinan cuán robusta y sólida es una entidad financiera. Por tanto nuestras prioridades van a ir encaminadas a transformar en realidades todas esas expectativas y objetivos planteados.

Al mismo tiempo hay factores externos que también serán determinantes para que las expectativas se cumplan, porque al igual que he reconocido la ayuda de los vientos favorables en 2015, estos pueden cambiar, o desaparecer bruscamente, como hemos observado en los primeros meses de 2016, donde ha predominado la "calma chicha", esa quietud empresarial no del tipo que deseamos cuando queremos reposar o reflexionar, sino ese tipo de quietud que desespera, porque nos deja sin control sobre el rumbo al que queremos dirigirnos. Confío, sin embargo, que la incertidumbre derivada de la fragmentación del Parlamento español tras las elecciones generales del pasado mes de Diciembre se gestione adecuadamente y que en un plazo razonable quede todo despejado para que 2016 sea de nuevo un buen año para la economía española.

Por último, en el sector financiero, es previsible que se mantenga el escenario de tipos de interés próximos a cero, lo cual planteará un año más de muy bajos márgenes para las instituciones de

crédito. Pero por otro lado, si se consolidase la tendencia en la economía española y se continuasen incrementando los niveles de empleo, continuaría descendiendo la morosidad y se dinamizaría el consumo doméstico, lo cuál sería muy positivo para nuestro sector.

¿En este sentido, cómo va a abordar Bankinter los desafíos de la revolución tecnológica en la industria financiera?

Sin duda es importante afrontar los desafíos que se nos presentan como consecuencia de la velocidad que ha adquirido el desarrollo y disponibilidad de nuevas capacidades tecnológicas. Durante los 50 años de vida de Bankinter los avances tecnológicos han estado siempre presentes, y podemos afirmar con orgullo que han sido muy bien aprovechados por nuestro banco. Es más, hemos sido pioneros en ello.

Pero lo cierto es que en ninguna de las etapas anteriores esos avances tecnológicos han tenido el impacto en la vida empresarial que hoy está teniendo, ni la aceleración de esos avances y esos cambios ha tenido nunca la vertiginosa marcha que hoy tiene.

Estos avances están incidiendo mucho más que todas las transformaciones anteriores en nuestras relaciones con los clientes, y además proporcionan a las empresas una "escalabilidad" nunca antes conocida, que permite gestionar volúmenes varios órdenes de magnitud mayores por unos incrementos de coste marginales.

Bien, pues precisamente por esa oportunidad de hacer mucho más sin que apenas cueste más, y por las enormes posibilidades que se nos abren tanto en el frente tradicional de los procesos ban-

carios, como en las formas de relación con nuestros clientes, hemos de prestarle la atención debida, y seleccionar con mucho criterio aquellos proyectos que aplicarán las nuevas tecnologías a nuestro negocio. Porque el territorio de actuación es prácticamente infinito, y ello requiere en consecuencia ser muy selectivo, y acertar en esas decisiones, optando por las que mayor retorno proporcionen al negocio en menos tiempo.

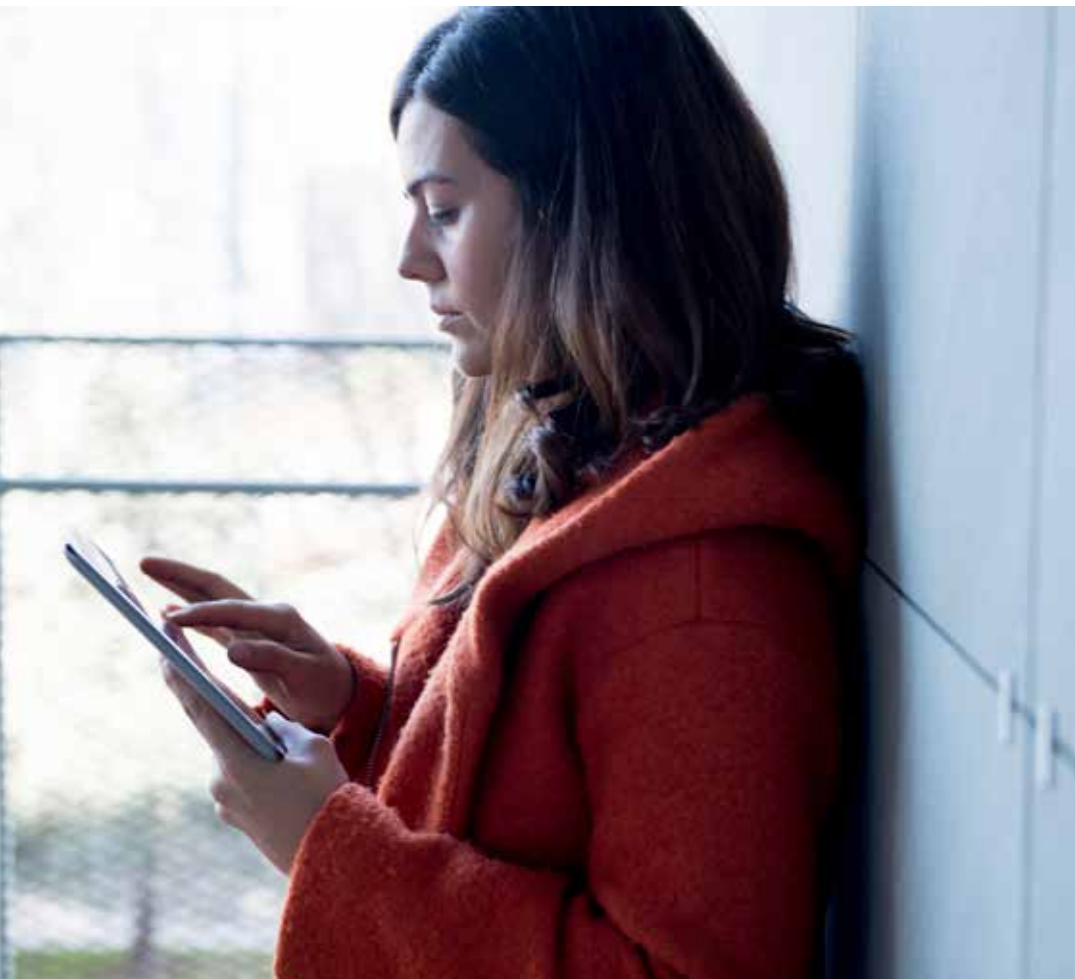
Lo último que quiero, la última de mis intenciones, es que nos apuntemos a una moda. Afortunadamente no tenemos necesidad de apelar a moda alguna. Entre otras cosas, nuestra dimensión no nos lo permite. Por tanto todo lo que hagamos en el territorio de las nuevas tecnologías ha de producir resultados; resultados medibles y claramente apreciados por quienes han de rendir cuentas por sus líneas de negocio.

02

resumen del año

Análisis de contexto





España continuó liderando el crecimiento económico en la Eurozona al presentar un crecimiento del PIB de +3,4% en el tercer trimestre de 2015.

Análisis de contexto

Entorno económico

El año 2015 se caracterizó por una fuerte divergencia en los ritmos de avance de las diferentes economías desde una perspectiva geográfica. Mientras que Estados Unidos y Europa continúan consolidando sus respectivas sendas de recuperación, las economías emergentes enfrentan serios desequilibrios. A los exigüos ritmos de crecimiento registrados por varias de ellas, los fuertes déficits por cuenta corriente o la no introducción de reformas estructurales, se unen factores exógenos como la caída del precio de las materias primas, particularmente el petróleo, las implicaciones que tienen sobre su endeudamiento externo el proceso de normalización monetaria iniciado por la Reserva Federal americana, que afecta especialmente a aquellos que tienen un mayor porcentaje de su deuda emitida en dólares, o la pérdida de tracción de China.

Europa ofreció en 2015 una senda de recuperación aún modesta. La incipiente recuperación económica europea estuvo respaldada por la actuación del Banco Central Europeo (BCE), que continuó

aplicando una política monetaria altamente expansiva. En su última reunión del pasado año - diciembre - relajó aún más su política monetaria al reducir de nuevo su tipo de depósito (-10 p.b. adicionales, hasta -0,30%) y extender el plazo de su programa de compra de activos, entre otras medidas. En parte como consecuencia de estas actuaciones, el crédito concedido en la Eurozona creció +1,2% hasta noviembre de 2015, lo que refuerza el proceso de recuperación económica en marcha.

En el ámbito doméstico, España continuó liderando -junto con Irlanda- el crecimiento económico en la Eurozona al presentar un crecimiento del PIB de +3,5% al cuarto trimestre de 2015. La mejora de la economía española viene respaldada por la recuperación de la demanda interna, impulsada a su vez por el consumo de los hogares y por el incremento de la inversión empresarial. Ya se aprecian claros síntomas de recuperación del empleo: durante el ejercicio 2015 el número de desempleados se redujo en 354.200 personas y el número de altas a la Seguridad Social aumentó en 533.186 personas.

Estados Unidos se mantuvo a la cabeza de la recuperación entre las economías desarrolladas, un año más, a nivel global, con un crecimiento interanual superior al 2% y una elevada creación de empleo. Este buen rumbo de la economía americana permitió a la Reserva Federal iniciar un proceso de normalización de su política monetaria en su reunión de diciembre de 2015, cuando elevó su tipo de interés de referencia en 25 p.b., hasta el rango 0,25%/0,50%.

Las economías emergentes continúan representando el eslabón más débil de la cadena de la recuperación económica global. Destacan negativamente dos: Brasil y China. Brasil, además de sufrir una contracción de su economía en 2015 (-4,5% en 3T'15) y la desaceleración de sus principales indicadores importantes

de actividad, afronta una elevada inflación (+10,7% en diciembre de 2015) y una fuerte depreciación de su divisa. Este elevado nivel de precios obligó a su banco central a elevar su tipo de interés de referencia de manera continuada en 2015, hasta tasas de doble dígito bajo. La desaceleración de China continuó suponiendo un desequilibrio notable para la economía global, no sólo por su propia pérdida de tracción sino por el impacto sobre otras economías.

En definitiva, el ciclo económico global continuó evolucionando en 2015 a un ritmo moderado, pero expansivo a pesar de las dificultades y las vulnerabilidades existentes. En cierto sentido, el año pasado representó el punto de retorno de la actividad global desde una fase contractiva hacia otra expansiva.

Tipos de interés y divisas

La política monetaria acomodaticia continuó siendo la tónica dominante entre las economías desarrolladas en 2015, a pesar de que la Reserva Federal americana iniciara un proceso de normalización de su tipo de interés de referencia en diciembre. Todo parece indicar que el proceso se completará de manera lenta y gradual a lo largo de 2016 y siempre teniendo en cuenta las variables más sensibles, como la inflación o el empleo.

La inflación en los países desarrollados se mantuvo en niveles muy reducidos, en algunas ocasiones incluso en negativo. Este reducido nivel de precios permitió a los bancos centrales de los países desarrollados mantener sus tipos de interés de referencia en niveles históricamente bajos. En contraste con esto, en algunas economías emergentes sí afloraron ciertas tensiones inflacionistas. Estos fueron los casos de Rusia y Brasil, cuyos bancos centrales se vieron obligados a subir tipos en varias ocasiones el año pasado. Como referencia, Brasil cerró 2015 con su tipo de intervención en nada menos que 14,25%, tras elevarlo en cinco ocasiones. En el caso de Rusia, esta misma tasa se situaba en el 11% al cierre del ejercicio.

Dos temáticas centraron la atención del mercado de divisas en 2015: los movimientos de ida y vuelta - de apreciación y depreciación - del eurodólar y la severa depreciación de las divisas vinculadas a materias primas (rublo, real brasileño, dólar canadiense, dólar australiano, etc.). Mientras que es posible afirmar que el eurodólar consiguió estabilizarse en torno al rango 1,05/1,10 a lo largo del año, no se puede decir lo mismo de las divisas de una parte importante de las economías emergentes. El yen tendió a fortalecerse, a pesar de la agresividad de la política monetaria aplicada por el Banco Central de Japón, ya que en los momentos más confusos de mercado actuó como 'activo refugio'.

A modo de síntesis, podría afirmarse que 2015 fue un año muy diferente para las economías desarrolladas y las emergentes. Mientras que las primeras mantuvieron tipos de referencia muy reducidos, incluso pese a la subida de tipos en Estados Unidos en diciembre, y divisas más o menos estables, las segundas sufrieron un proceso depreciatorio de sus divisas y en algunos casos se vieron forzadas a subir tipos de interés para tratar de contener procesos inflacionistas.



Bolsas

El año 2015 mostró una fuerte divergencia en las rentabilidades obtenidas en los principales índices de las economías desarrolladas. En el lado negativo destacaron el Ibex-35, con un retroceso de -7,2% en el año, o el FTSE 100 londinense, que perdió un -4,9%. Sin embargo, otros índices europeos ofrecieron rentabilidades aceptables, como fueron los casos del EuroStoxx-50 (+3,8%) o el DAX alemán (+9,6%). Ciertamente, el contraste arrojó el mercado americano, ya que el S&P 500 cerró ligeramente en negativo (-0,7%), mientras que el Nasdaq avanzó un +8,4%. El Nikkei japonés ofreció uno de los mejores resultados anuales entre las bolsas de las economías desarrolladas: +9,1%. Podría afirmarse que 2015 fue un año de contrastes, pero no un mal año de bolsas.

En cuanto a tendencias y fases de mercado se refiere, la evolución anual estuvo marcada por un verano muy complicado, durante el cual los

principales índices de renta variable se vieron afectados por la desaceleración de China, lo que a su vez impactó directamente en el precio de las materias primas y particularmente en el petróleo. El año 2015 también se vio afectado, en distintos momentos, por unas renovadas dudas sobre la solvencia de Grecia, la normalización de la política monetaria de la Reserva Federal americana, la modesta evolución de los beneficios empresariales y la desaceleración económica de los países emergentes.

El mercado de bonos se mantuvo soportado por la fuerte caída de la cotización del crudo, los reducidos niveles de inflación y el programa de compras de bonos implementado por el BCE. Aunque generalmente los precios de los bonos sufrieron retrocesos, éstos terminaron siendo más suaves de lo que se descontaba.

La tabla siguiente ofrece la evolución de las principales bolsas en 2014 y 2015, siempre en divisa local.

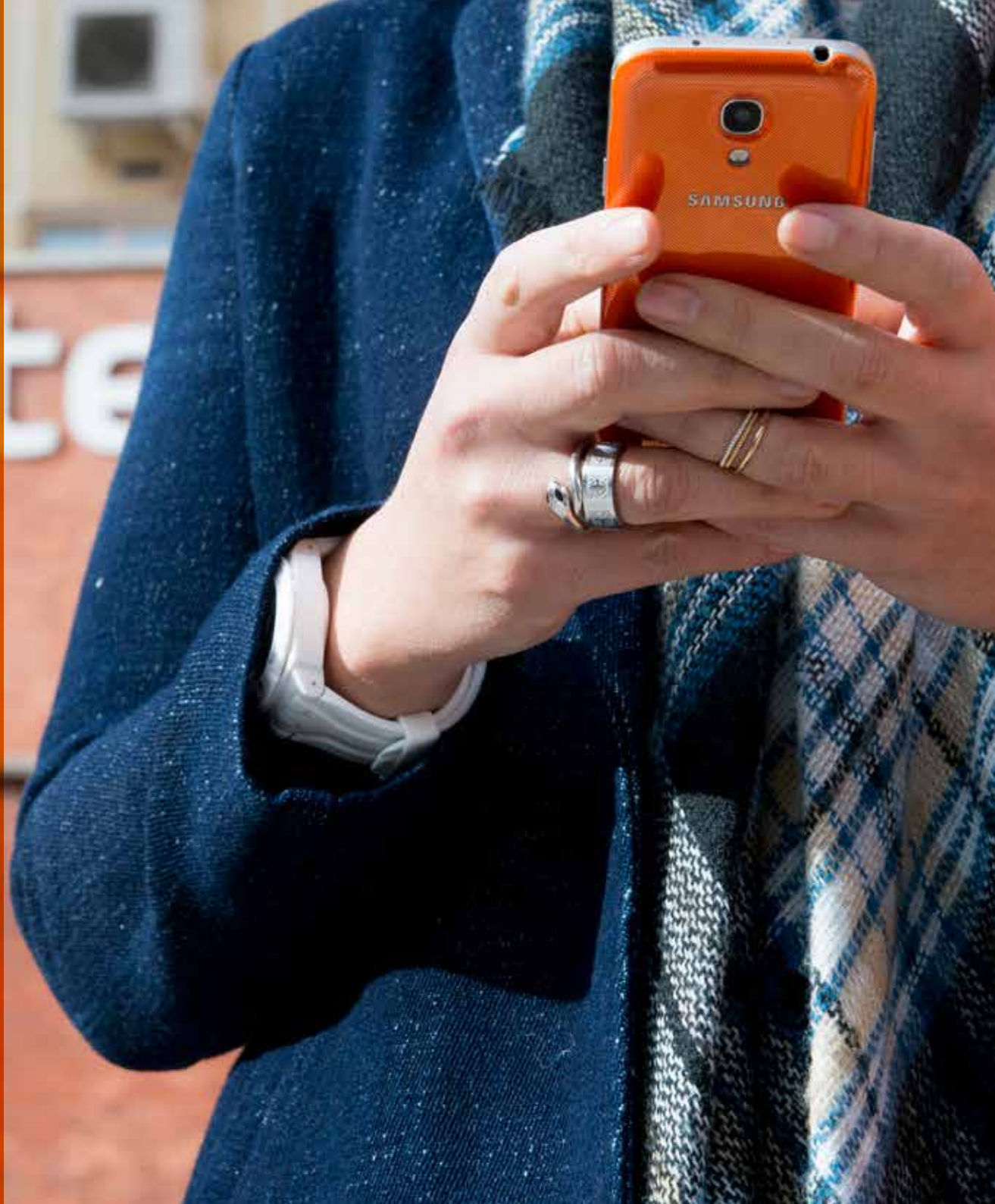
Área geográfica	Índice	Var. % 2015	Var. % 2014
Alemania	DAX	9,6%	2,7%
Brasil	Bovespa	-13,3%	-2,9%
China	CSI 300	5,6%	52,0%
España	Ibex - 35	-7,2%	3,7%
Estados Unidos	Nasdaq 100	8,4%	19,2%
Estados Unidos	S&P 500	-0,7%	12,4%
Eurozona	EuroStoxx - 50	3,8%	0,9%
Francia	CAC -40	8,5%	-1,2%
India	Sensex	-5,0%	29,4%
Japón	Nikkei -225	9,1%	7,1%
Reino Unido	FTSE 100	-4,9%	-3,0%



03

resultados

Resumen de resultados
Rating y la acción Bankinter



Grupo Bankinter. Balances Consolidados al 31 de Diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

ACTIVO	31-12-2015	31-12-2014 (*)	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2015	31-12-2014 (*)
CAJA Y DEPÓSITOS EN BANCOS CENTRALES	925.361	357.327	PASIVO		
CARTERA DE NEGOCIACIÓN	4.473.638	5.353.482			
Depósitos en entidades de crédito	1.009.596	544.528	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	3.769.080	2.441.491
Crédito a la clientela	808.476	1.967.180	Depósitos de entidades de crédito	735.427	270.621
Valores representativos de deuda	2.264.761	2.345.496	Depósitos de la clientela	995.019	451.559
Instrumentos de capital	34.764	59.320	Derivados de negociación	464.958	322.598
Derivados de negociación	356.041	436.958	Posiciones cortas de valores	1.573.676	1.396.713
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	1.790.311	1.700.679	OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	-	-
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	57.209	49.473			
Instrumentos de capital	57.209	49.473	PASIVOS FINANCIEROS A COSTE		
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	-	-	AMORTIZADO	49.836.994	49.990.680
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	3.530.153	3.013.813	Depósitos de bancos centrales	3.017.983	3.240.433
Valores representativos de deuda	3.377.008	2.845.308	Depósitos de entidades de crédito	1.792.316	5.249.425
Instrumentos de capital	153.145	168.505	Depósitos de la clientela	32.820.400	29.966.129
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	460.940	746.292	Débitos representados por valores negociables	10.484.882	9.311.034
INVERSIONES CREDITICIAS	45.479.314	44.006.521	Pasivos subordinados	594.563	608.198
Depósitos en entidades de crédito	850.451	1.113.441	Otros pasivos financieros	1.226.850	1.615.461
Crédito a la clientela	44.182.633	42.446.723			
Valores representativos de deuda	446.230	446.357	AJUSTES A PASIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS	-	-
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	294.267	356.515	DERIVADOS DE COBERTURA	11.489	20.241
CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	2.404.757	2.819.482	PASIVOS ASOCIADOS CON ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA	-	-
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	-	2.805.745			
AJUSTES A ACTIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS	-	-	PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS	630.983	614.780
DERIVADOS DE COBERTURA	160.073	148.213	PROVISIONES	95.868	88.236
ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA	318.287	356.671	Fondos para pensiones y obligaciones similares	458	818
PARTICIPACIONES	39.424	29.726	Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	8.312	7.499
Entidades asociadas	38.681	28.857	Otras provisiones	3.938	7.141
Entidades multigrupo	743	869	Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	83.160	72.778
CONTRATOS DE SEGUROS VINCULADOS A PENSIONES	343	714	RESTO DE PASIVOS	202.279	221.686
ACTIVOS POR REASEGUROS	2.889	3.006	TOTAL PASIVO	54.861.623	53.689.530
ACTIVO MATERIAL	493.114	467.362	PATRIMONIO NETO	3.798.177	3.643.445
Inmovilizado material-	417.280	412.838	FONDOS PROPIOS	3.689.436	3.513.914
De uso propio	395.348	388.181	Capital	269.660	269.660
Cedido en arrendamiento operativo	21.932	24.657	Escriturado	269.660	269.660
Inversiones inmobiliarias	75.834	54.524	Prima de emisión	1.184.268	1.184.268
<i>Pro-memoria: adquirido en arrendamiento financiero</i>	-	-	Reservas	1.996.421	1.853.783
ACTIVO INTANGIBLE	266.693	282.327	Reservas (pérdidas) acumuladas	1.995.683	1.860.226
Fondo de comercio	164.113	164.113	Reservas (pérdidas) acumuladas de entidades valoradas por el método de la participación	738	(6.440)
Otro activo intangible	102.580	118.214	Otros instrumentos de capital	1.339	-
ACTIVOS FISCALES	348.238	298.172	Resto instrumentos de capital	1.339	-
Corrientes	201.391	154.294	Menos: valores propios	(988)	(771)
Diferidos	146.847	143.878	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	375.920	275.887
RESTO DE ACTIVOS	160.317	146.685	Menos: dividendos y retribuciones	(137.184)	(68.913)
Otros	160.317	146.685	AJUSTES POR VALORACIÓN	108.741	129.531
			Activos financieros disponibles para la venta	107.084	123.727
			Diferencias de cambio	(3.337)	220
			Resto de ajustes por valoración	1.288	1.162
			Entidades valoradas por el método de la participación	3.706	4.422
			INTERESES MINORITARIOS	-	-
TOTAL ACTIVO	58.659.810	57.332.974	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	58.659.810	57.332.974
PRO-MEMORIA:					
RIESGOS CONTINGENTES	3.229.661	2.736.529			
COMPROMISOS CONTINGENTES	10.989.833	13.527.713			

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

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

	(Debe)/ Haber	
	2015	2014 (*)
INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS	1.283.765	1.404.321
INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS	(414.311)	(648.963)
MARGEN DE INTERESES	869.454	755.358
RENDIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL	6.681	8.004
RESULTADO DE ENTIDADES VALORADAS POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	18.223	16.962
COMISIONES PERCIBIDAS	390.148	365.298
COMISIONES PAGADAS	(80.275)	(73.891)
RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS (neto)	66.151	90.084
Cartera de negociación	12.360	14.982
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(3.183)	1.163
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	57.707	74.058
Otros	(733)	(119)
DIFERENCIAS DE CAMBIO (neto)	52.956	43.211
OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN	695.783	682.500
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos	669.031	651.549
Resto de productos de explotación	26.752	30.951
OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN	(450.306)	(438.703)
Gastos de contratos de seguros y reaseguros	(361.734)	(362.487)
Resto de cargas de explotación	(88.572)	(76.216)
MARGEN BRUTO	1.568.815	1.448.823
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(699.401)	(655.473)
Gastos de personal	(393.459)	(368.738)
Otros gastos generales de administración	(305.942)	(286.735)
AMORTIZACIÓN	(61.653)	(63.773)
DOTACIONES A PROVISIONES (NETO)	(25.254)	(41.536)
PÉRDIDAS POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)	(189.301)	(237.390)
Inversiones crediticias	(178.979)	(233.874)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(10.322)	(3.516)
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	593.206	450.651
PÉRDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS (neto)	(442)	(118)
Fondo de comercio y otro activo intangible	-	(168)
Otros activos	(442)	50
GANANCIAS (PÉRDIDAS) EN LA BAJA DE ACTIVOS NO CLASIFICADOS COMO NO CORRIENTES EN VENTA	(2.001)	(2.980)
DIFERENCIA NEGATIVA EN COMBINACIONES DE NEGOCIOS	-	-
GANANCIAS (PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS	(70.433)	(54.714)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	520.330	392.839
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	(144.410)	(116.952)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	375.920	275.887
RESULTADO DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (neto)	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	375.920	275.887
Resultado atribuido a la entidad dominante	375.920	275.887
Resultado atribuido a intereses minoritarios	-	-
BENEFICIO POR ACCIÓN		
Beneficio básico (euros)	0,42	0,31
Beneficio diluido (euros)	0,42	0,31

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

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

	Ejercicio 2015	Ejercicio 2014(*)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	375.920	275.887
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(20.790)	86.359
Partidas que no serán reclasificadas a resultados;	126	1.162
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de prestación definida	180	1.659
Activos no corrientes en venta	-	-
Entidades valoradas por el método de la participación	-	-
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	(54)	(497)
Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados;	(20.916)	85.197
Activos financieros disponibles para la venta-	(30.149)	117.317
Ganancias (pérdidas) por valoración	1.845	159.725
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(31.994)	(42.408)
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de los flujos de efectivo-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Diferencias de cambio-	(5.081)	27
Ganancias (pérdidas) por conversión	(4.321)	27
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(760)	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes en venta-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones	-	-
Entidades valoradas por el método de la participación-	(715)	3.056
Ganancias (pérdidas) por valoración	(715)	3.056
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Resto de ingresos y gastos reconocidos	-	-
Impuesto sobre Beneficios	15.029	(35.203)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	355.130	362.246
Atribuidos a la entidad dominante	355.130	362.246
Atribuidos a intereses minoritarios	-	-

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

Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE												
FONDOS PROPIOS												
	Capital	Prima de Emisión	Reservas (Pérdidas) Acumuladas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores Propios	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Entidad Dominante	Menos: Dividendos y Retribuciones	Total Fondos Propios	Ajustes Valoración	Total	Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
Saldo inicial al 31/12/2014	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445
Ajustes por cambios de criterio contable	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustes por errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial ajustado	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	375.920	-	375.920	(20.790)	355.130	-	355.130
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	142.638	1.339	(217)	(275.887)	(68.271)	(200.398)	-	(200.398)	-	(200.398)
Aumentos de capital/fondo de dotación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de/a pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos/Remuneración a los socios	-	-	-	-	-	-	(206.215)	(206.215)	-	(206.215)	-	(206.215)
Operaciones con acciones/aportaciones al capital propias (neto)	-	-	249	-	(217)	-	-	32	-	32	-	32
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	-	137.943	-	-	(275.887)	137.944	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) de patrimonio neto resultantes de combinaciones de negocios (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotación discrecional a obras y fondos sociales (Cajas de ahorro)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	(12)	1.339	-	-	-	1.327	-	1.327	-	1.327
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	4.458	-	-	-	-	4.458	-	4.458	-	4.458
Saldo final al 31/12/2015	269.660	1.184.268	1.996.421	1.339	(988)	375.920	(137.184)	3.689.436	108.741	3.798.177	-	3.798.177

PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE												
FONDOS PROPIOS												
	Capital	Prima de Emisión	Reservas (Pérdidas) Acumuladas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores Propios	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Entidad Dominante	Menos: Dividendos y Retribuciones	Total Fondos Propios	Ajustes Valoración	Total	Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
Saldo inicial al 31/12/2013	268.675	1.172.645	1.744.134	12.609	(511)	215.424	(52.602)	3.360.373	43.172	3.403.545	-	3.403.545
Ajustes por cambios de criterio contable	-	-	(25.824)	-	-	(25.524)	-	(51.348)	-	(51.348)	-	(51.348)
Ajustes por errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial ajustado	268.675	1.172.645	1.718.310	12.609	(511)	189.900	(52.602)	3.309.025	43.172	3.352.197	-	3.352.197
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	275.887	-	275.887	86.359	362.246	-	362.246
Otras variaciones del patrimonio neto	985	11.623	135.473	(12.609)	(260)	(189.900)	(16.311)	(70.998)	-	(70.998)	-	(70.998)
Aumentos de capital/fondo de dotación	985	11.623	-	(12.609)	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de/a pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos/Remuneración a los socios	-	-	-	-	-	-	(70.167)	(70.167)	-	(70.167)	-	(70.167)
Operaciones con acciones/aportaciones al capital propias (neto)	-	-	846	-	(260)	-	-	586	-	586	-	586
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	-	136.044	-	-	(189.900)	53.856	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) de patrimonio neto resultantes de combinaciones de negocios (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotación discrecional a obras y fondos sociales (Cajas de ahorro)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	(205)	-	-	-	-	(205)	-	(205)	-	(205)
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	(1.212)	-	-	-	-	(1.212)	-	(1.212)	-	(1.212)
Saldo final al 31/12/2014	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

	2015	2014(*)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	270.219	(805.031)
Resultado consolidado del ejercicio	375.920	275.887
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación-	456.061	497.404
Amortización	61.653	63.773
Otros ajustes	394.408	433.631
Aumento/disminución neto de los activos de explotación-	1.564.834	3.381.096
Cartera de negociación	(879.844)	1.006.909
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	7.736	31.315
Activos financieros disponibles para la venta	550.440	416.840
Inversiones crediticias	1.805.692	1.781.966
Otros activos de explotación	80.810	144.066
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación-	1.158.713	1.907.753
Cartera de negociación	1.327.589	689.769
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	(119.698)	1.081.241
Otros pasivos de explotación	(49.178)	136.743
Cobros / Pagos por impuesto sobre beneficios	(155.641)	(104.979)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	519.234	517.966
Pagos-	(106.312)	(110.341)
Activos materiales	(83.021)	(83.976)
Activos intangibles	(23.291)	(13.275)
Participaciones	-	(13.090)
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-	-
Cartera de inversión a vencimiento	-	-
Cobros-	625.546	628.307
Activos materiales	29.440	34.627
Activos intangibles	6.859	-
Participaciones	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	176.098	193.934
Cartera de inversión a vencimiento	413.149	399.746
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(219.275)	(175.643)
Pagos-	(283.799)	(225.995)
Dividendos	(206.215)	(90.097)
Pasivos subordinados	(13.300)	(86.300)
Adquisición de instrumentos de capital propio	(64.284)	(49.598)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros-	64.524	50.352
Pasivos subordinados	-	-
Emisión de instrumentos de capital propio	-	-
Enajenación de instrumentos de capital propio	64.524	50.352
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	570.178	(462.708)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	878.704	1.341.412
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	1.448.882	878.704
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	1.448.882	878.704
Caja	199.419	139.512
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	723.662	217.555
Otros activos financieros	525.801	521.637
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	1.448.882	878.704

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



El Grupo Bankinter cosechó en 2015 los mayores beneficios de su historia, procedentes en su mayor parte del negocio recurrente de clientes.

Los mayores beneficios de la historia del banco

El Grupo Bankinter cosechó en 2015 los mayores beneficios de su historia, procedentes en su mayor parte del negocio recurrente de clientes. La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) se situó en máximos del sector, con un 10,9%. Y todo ello al mismo tiempo que el banco mantenía su tradicional ventaja competitiva en términos de calidad de activos y nivel de solvencia.

Esos resultados se sustentaron en una mejora de todos los márgenes, especialmente significativa en los negocios por los que el banco viene apostando en los últimos ejercicios. En unos casos se trata de negocios tradicionales (Banca Privada o de Empresas), mientras que otros han sido potenciados más recientemente (Banca Personal y, sobre todo, Financiación al Consumo).

En el ámbito comercial, destacó la buena evolución de algunos productos financieros que generan una mayor vinculación con el cliente, como son las hipotecas y la cuenta nómina.

He aquí los datos más destacados del año:

Beneficios. El Grupo obtuvo en 2015 un beneficio neto de 375,9 millones de euros, y un beneficio antes de impuestos de 520,3 millones, con incrementos del 36,3% y del 32,5%, respectivamente, sobre el año anterior.

Morosidad. Al cierre de 2015 presentaba una tasa del 4,1% frente al 4,7% de un año antes, menos de la mitad que la media del sector (10,3% en noviembre). El valor bruto de la cartera de activos inmobiliarios adjudicados era de 531,3 millones de euros, con un descenso del 9,3% y una cobertura del 40,1%.

Solvencia. El ratio de capital (CET1 fully loaded) se situaba en el 11,6%, uno de los más elevados de la banca española y muy por encima de las exigencias regulatorias.

Liquidez. El ratio de depósitos sobre créditos subió del 78,3% al 83,5%, con un gap de liquidez de 8.500 millones de euros, 2.000 millones menos que en 2014. Los vencimientos de emisiones mayoristas pendientes hasta 2019 sumaban 4.000 millones de euros. Para hacerles frente, el banco disponía de activos líquidos por valor de 9.100 millones y una capacidad de emisión de cédulas por valor de 5.100 millones.

Margen de intereses. A pesar del entorno actual de tipos bajos, creció un 15,1%, hasta alcanzar los 869,5 millones de euros, apoyado en mayores volúmenes y en una reducción en el coste de los recursos. El margen de intereses del último trimestre fue superior al del trimestre anterior en un +2,5%; y al del mismo periodo de 2014, en un +5,1%.

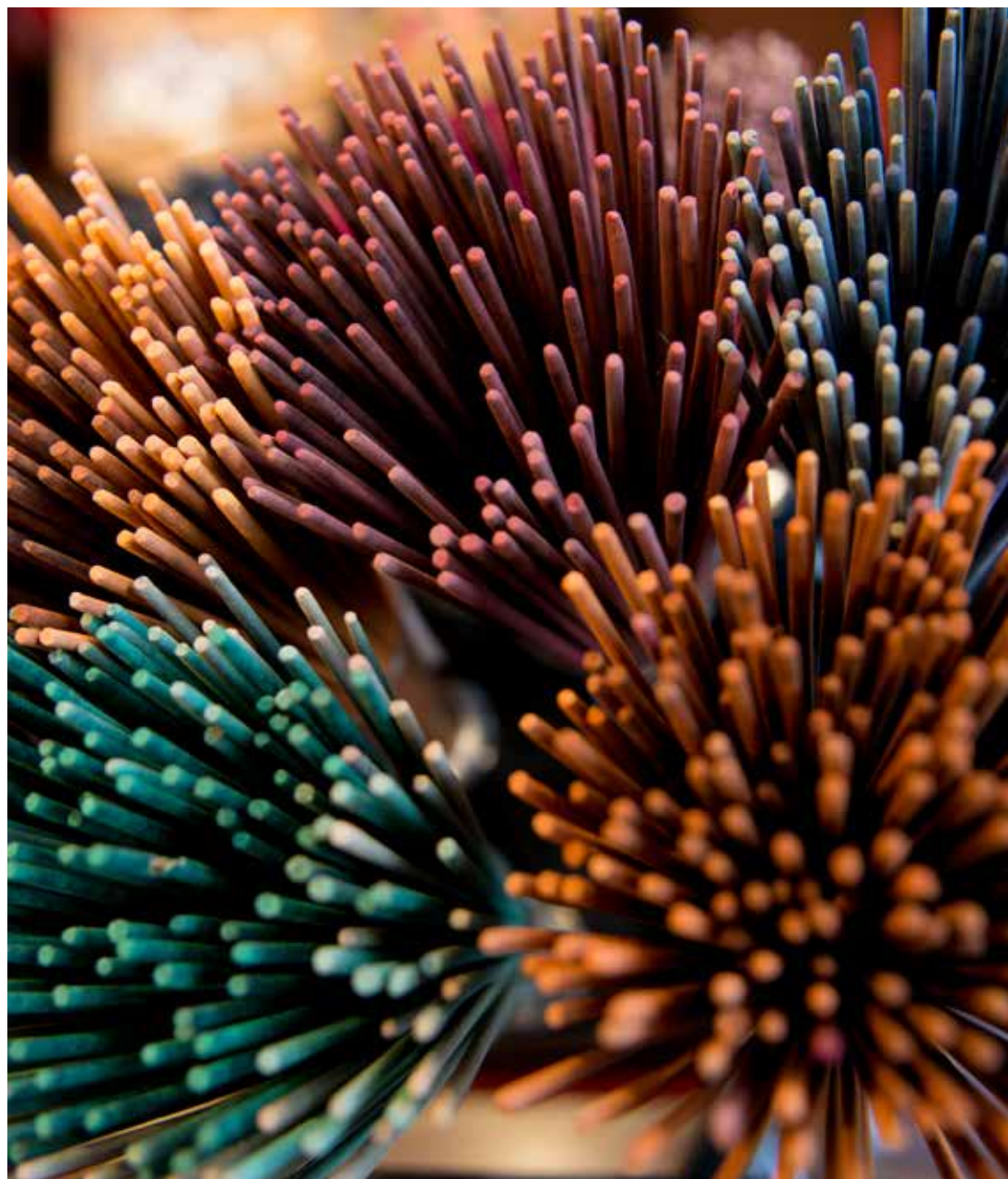
Margen bruto. Ascendió a 1.568,8 millones de euros, +8,3%, debido sobre todo al buen comportamiento de las comisiones, cuyo importe neto creció un 6,3% respecto al ejercicio anterior. Negocios como la renta variable y la gestión de activos tuvieron una evolución favorable, pese al retroceso de los mercados en el último semestre. Los recursos fuera de balance no sólo aumentaron un 24,7% en volumen, sino que lo hicieron en buena medida

gracias a productos de mayor valor añadido para el cliente y de mayor retorno para el banco.

Margen antes de provisiones. Sumaba 807,8 millones de euros a 31 de diciembre, un 10,7% más que en la misma fecha de 2014. El crecimiento de los gastos para afrontar los costes de implementar nuevos negocios y de optimizar los sistemas tecnológicos no impidió que el ratio de eficiencia de la actividad bancaria con amortizaciones se optimizara por quinto año consecutivo, hasta situarse en el 43,7%.

Activos totales. Se elevaron a 58.659,8 millones de euros, +2,3%. El volumen total de crédito a clientes se situó en 44.182,6 millones, con un incremento neto del 4,1%, a diferencia de lo ocurrido en el conjunto del sector, lo que pone de manifiesto la firme respuesta del banco a la demanda de financiación por parte de familias y empresas.

Recursos controlados. Experimentaron un notable crecimiento, concretamente del 17,8%, alcanzando los 65.317,5 millones de euros. Los recursos minoristas aumentaron un 14,2%, y los recursos gestionados fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones y gestión patrimonial) lo hicieron en un 24,7%.





Banca Privada. Se captaron 5.500 millones de euros de patrimonio neto nuevo y el volumen total gestionado llegó a 28.000 millones, frente a los 23.100 de 2014. El número de clientes activos se amplió un 22%. En el negocio de las sociedades de inversión colectiva (sicav), Bankinter sigue siendo uno de los actores principales del mercado, con 461 al cierre de año, +20%. El banco ocupa el segundo puesto del ranking nacional por número de sociedades de este tipo y tiene una cuota de mercado del 13,5%.

Empresas. La inversión crediticia creció un año más. Su saldo a 31 de diciembre de 2015 era de 19.700 millones de euros, un 5,6% más que el año anterior. En clientes activos la subida fue del 6,9% (5.700 empresas activas nuevas en el año).

Seguros. La filial Línea Directa consolidó su mejora en primas y en pólizas, mientras mantenía su alta rentabilidad del negocio, con un ROE del 29,8% y uno de los mejores ratios combinados del mercado 86,7%. El número total de pólizas ascendía al cierre de 2015 a 2,37 millones (+6,4%). En el último año, el avance en seguros de hogar fue del 18%.

Financiación al Consumo. Bankinter Consumer Finance incrementó un 71% su cifra de inversión, que alcanzó los 719 millones de euros. Al término de 2015, tenía 190.00 cuentas de clientes, después de experimentar una subida del 121%.

Hipotecas. La nueva producción fue de 1.857 millones de euros, un 19,8% sobre el dato de 2014. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), a octubre de 2015 Bankinter contaba con una cuota de mercado del 7% de la nueva producción de hipotecas.

Cuentas nómina. El saldo neto llegó a 4.199 millones de euros, un 22,5% más que doce meses antes.

COINC. Con sólo tres años de vida, el volumen de patrimonio depositado en esta plataforma online, una de las principales apuestas de la entidad en banca digital, superó al cierre de año los 1.000 millones de euros, +47% sobre 2014, pertenecientes a 84.000 clientes.



Al cierre del ejercicio, la estructura del capital social de Bankinter estaba representada por 61.386 accionistas.

Una buena trayectoria en un ejercicio bursátil difícil

Capital social. El capital social de Bankinter S.A. estaba representado, a 31 de diciembre de 2015, por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, completamente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones están representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

Al cierre del ejercicio, la estructura del capital social de Bankinter estaba representada por 61.386 accionistas. Los residentes eran titulares del 55,80% del capital social y el otro 44,20% se encontraba en manos de no residentes. Los accionistas titulares registrados con más del 5% del capital social se detallan en el cuadro adjunto. La autocartera era de 150.080 acciones.

Accionistas con una participación significativa 31/12/15

Nombre	Total acciones	%
Cartival, S.A.	205.505.462	22,86
Corporación Masaveu, S.A. (*)	44.959.730	5,00
Standard Life Investment (Holdings) Limited (**)	47.451.105	5,28

Estructura de accionistas por número de acciones 31/12/15

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº acciones	%
De 1 a 100 acciones	19.855	32,35	263.937	0,03
De 101 a 1.000 acciones	18.031	29,37	8.873.528	0,99
De 1.001 a 10.000 acciones	19.436	31,66	65.285.838	7,26
De 10.001 a 100.000 acciones	3.769	6,14	89.839.446	9,99
Más de 100.000 acciones	295	0,48	734.603.405	81,73
Total	61.386		898.866.154	

Resumen por tipo de accionistas

Residentes	60.574	98,68	501.605.011	55,80
No residentes	812	1,32	397.261.143	44,20
Total	61.386		898.866.154	

(*) Este porcentaje de capital social de Bankinter titularidad de Corporación Masaveu forma parte de los derechos de voto indirectos que el consejero de Bankinter, D. Fernando Masaveu posee sobre el capital social de la entidad. D. Fernando Masaveu posee un 5,31% de los derechos de voto del capital social de Bankinter, de forma directa e indirecta.

(**) Derechos de votos notificados declarados por la sociedad en la página web de la CNMV.

Los datos más significativos de la acción de Bankinter durante el año 2015 se describen en el siguiente cuadro:

Datos por acción del período, a 31/12/2015 (euros)

Beneficio por acción	0,42
Dividendo por acción	0,23
Valor teórico contable por acción	4,23
Cotización al inicio del año	6,70
Cotización mínima intradía	5,88
Cotización máxima intradía	7,40
Cotización última	6,54
Revalorización últimos 12 meses (%)	-2,34

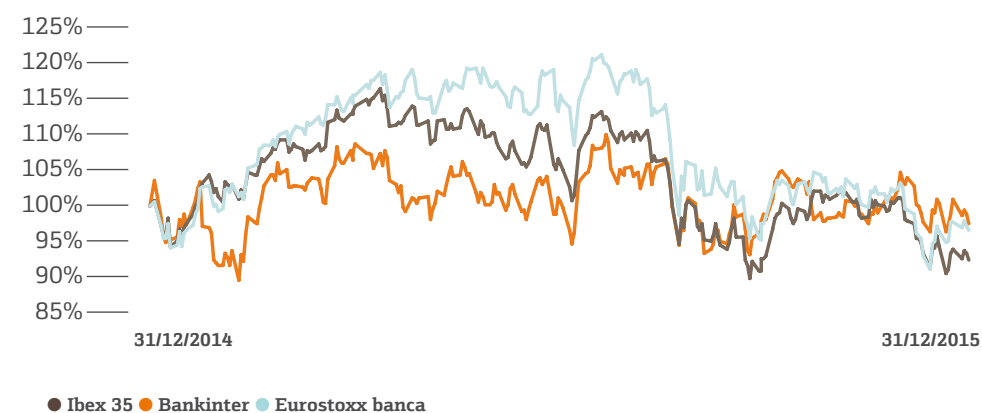
Ratios bursátiles a 31/12/2015

Precio/Valor teórico contable (veces)	1,55
PER (precio/beneficio, veces)	15,64
Rentabilidad por dividendo (%)	3,51
Número de accionistas	61.386
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	397.261.143
Contratación media diaria (número de acciones)	4.780.231
Contratación media diaria (miles de euros)	32.198
Capitalización bursátil (miles de euros)	5.882.180

Evolución de la acción. La Bolsa española se resintió en 2015 de las incertidumbres económicas y de las tensiones geopolíticas que sacudieron diversas zonas del mundo, agravadas en España por las tensiones territoriales y por la celebración de unas elecciones generales de dudoso resultado. En este contexto, la acción de Bankinter no se sustrajo al retroceso general, si bien perdió sólo un 2,34% de su valor, frente la caída del 7,15% que se anotó el mercado español en el Ibex 35 y el 3,25% que cayó el índice STOXX Europe 600 Banks, y por tanto compara muy favorablemente con el resto de entidades del sector financiero tanto doméstico como europeo.

El balance bursátil de los últimos años es muy positivo para el banco, que cerró 2015 con una capitalización de 5.882 millones de euros, tres veces y media la registrada al cierre de 2012 (1.770 millones). Ese positivo comportamiento, que incluso llevó a marcar una cotización máxima durante el ejercicio de 7,40 euros por acción cerca de los máximos históricos, unido a la rentabilidad por dividendo del 3,5%, hizo que la ganancia para el accionista durante el periodo fuera del +1,1%. Siendo así un año más el valor bancario cotizado en España con la mejor rentabilidad para el accionista.

Cotización de la acción



Política de dividendos. Bankinter siguió pagando todos sus dividendos en efectivo y de forma trimestral, gracias al sólido crecimiento del negocio y a su buena situación en términos de solvencia, que le permitieron evitar las restricciones marcadas en los últimos años por los supervisores para la preservación del capital.

Bankinter, por tanto, repartió entre sus accionistas cuatro dividendos en efectivo, uno complementario del ejercicio 2014 y tres a cuenta del ejercicio 2015, representando aproximadamente un 50% del beneficio ordinario obtenido en los tres primeros trimestres, quedando aún pendiente el cuarto y complementario a pagar contra los resultados completos del año, que se aprobarán en la Junta General de 2016. La distribución de dividendos del ejercicio 2015 en la fecha de publicación de este informe es la siguiente:

American Depositary Receipts (ADR) es un producto que permite a los residentes en los Estados Unidos invertir en compañías extranjeras en su propia divisa y con pago de dividendo también en dólares. El programa de Bankinter es un programa Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2015 tenía en circulación 144.912 ADRs.



Distribución de dividendos del ejercicio 2015 a la fecha de este informe

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
27/06/2015	0,0485229	898.866.154	201.870	898.664.284	43.605.797	2015
03/10/2015	0,0520743	898.866.154	357.369	898.508.785	46.789.216	2015
26/12/2015	0,0520735	898.866.154	343.713	898.522.441	46.789.208	2015
Total	0,1526707				137.184.221	

Oficina del Accionista

La anticipación como objetivo

Creada como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas, la Oficina del Accionista es un canal de comunicación fluida que canaliza las propuestas y proporciona las aclaraciones que solicitan los pequeños accionistas, mediante una interlocución directa y personalizada.

La mayoría de las consultas suelen referirse a asuntos como la cotización actual o histórica de la acción, importes y fechas de pago de dividendos, contenidos de la Memoria Corporativa y pormenores de la Junta General de Accionistas. Para anticiparse a estas demandas, Bankinter emite periódicamente comunicaciones de interés dirigidas a sus accionistas.

La oficina también se encarga de suministrar información sobre la composición accionarial y sus movimientos, tanto internamente como a los organismos supervisores, así como de velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores, que deben observar los empleados de la entidad en relación con la acción de Bankinter.

Transparencia. La vinculación con los accionistas está basada en el proyecto 'Usted Primero', en virtud del cual el banco comunica puntualmente a sus accionistas (por correo postal, SMS y correo electrónico) todas las noticias de interés sobre la sociedad.

Bankinter se pone en contacto con sus accionistas para que sean estos los primeros en conocer el pago de un dividendo y su cuantía, los resultados trimestrales o los hechos relevantes que se publican en la CNMV (ampliaciones de capital, variaciones en el Consejo, etc.).

Oficina del Accionista

Alfonso Martínez Vaquero
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel. : 913398330 - 913397500
Fax : 913397445
E-mail : ofiaccionista@bankinter.es

La Oficina del Accionista es un canal de comunicación fluida que canaliza las propuestas y proporciona las aclaraciones que solicitan los pequeños accionistas, mediante una interlocución directa y personalizada.



Rating

Inversión de confianza

Bankinter ha mantenido todos sus ratings en grado de inversión, 'investment grade', durante 2015, mejorando su rating y perspectiva en alguna de las agencias.

Durante 2015, Standard & Poor's mantuvo la subida de rating del año anterior hasta BBB- con perspectiva estable. Así mismo, Moody's mejoró el rating de la entidad a Baa2 en el largo plazo y P-2 en el corto plazo en junio, además mejorando la perspectiva a estable. Y DBRS, en su revisión sectorial de septiembre, y exclusivamente relacionado con el apoyo 'sistémico' a la banca bajo la nueva regulación Europea de resolución, al igual que a la mayoría de entidades del sector, redujo el rating a largo plazo de A (low) a BBB (high) manteniendo el de corto plazo en R-1 (low) y mejorando la perspectiva de negativa a estable.

Adicionalmente todos los ratings han sido confirmados en grado de inversión en septiembre, tras el anuncio de la compra del negocio minorista de Barclays en Portugal. Según Standard & Poor's, se trata de una operación 'manejable', que abre oportunidades de negocio en el medio y largo plazo para la entidad.

Bankinter mantiene como mínimo una reunión al año, de un día entero de duración, con cada una de las agencias de rating para su revisión anual. En esas reuniones se da un repaso completo a la situación del banco, su estrategia de negocio, de financiación, de calidad del riesgo, de capital y liquidez, etc., con la participación de todos los miembros de la alta dirección.

Agencia	Fecha	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
Standard & Poor's	27/11/14	BBB-	A3	Estable
Moody's	17/06/15	Baa2	P-2	Estable
DBRS	29/09/15	BBB (high)	R-1(low)	Estable



Relación con Inversores

Un contacto fluido y transparente

La actividad del área de Relación con Inversores, integrado en la Dirección Financiera del banco, se vio acrecentada en 2015 con motivo de la operación de compra realizada por Bankinter en Portugal. Para informar de ella hubo una comunicación extraordinaria con los analistas a primeros de septiembre, que se sumó a las cuatro tradicionales en las que se les presentan los resultados de cada trimestre, en enero, abril, julio y octubre. A estas comunicaciones, que se desarrollan íntegramente por teleconferencia o 'webcast', se conectan habitualmente más de 100 analistas e inversores institucionales de todo el mundo.

El objetivo principal del área de Relación con Inversores es facilitar información sobre la evolución de los diferentes negocios y actividades, así como la estrategia actual y futura del banco, siempre bajo los principios de igualdad, fluidez y transparencia requeridos por los reguladores. Además de las comunicaciones periódicas por 'webcast', los responsables del departamento se reúnen habitualmente con los

analistas especializados en el sector y que escriben informes sobre Bankinter para asegurarse de la consistencia y veracidad de las cifras e información publicada.

Los contactos directos con los inversores institucionales tienen lugar preferentemente en el marco de las múltiples conferencias internacionales convocadas a tal efecto por las principales sociedades de bolsa y banca de inversión de diferentes países, habitualmente Estados Unidos, Canadá y Europa, y en las que se reúnen un nutrido grupo de inversores institucionales, gestores de carteras, analistas, banqueros privados, etc.. y en las que Bankinter suele estar presente. Fuera de esos foros, el área de Relación con Inversores recibe anualmente a más de 300 inversores cualificados, ya sea en sesiones individuales o bien en grupos reducidos y organizados por brokers en la sede central del paseo de la Castellana, de Madrid.

Otra de las actividades del área es la organización de diversos road-shows

para visitar inversores o potenciales inversores en las diferentes capitales financieras del mundo, Nueva York, Londres, París, Roma, Frankfurt, Zúrich, Ginebra, etc. La evolución de los diferentes negocios y actividades del banco, el marco regulatorio, la situación del sector y las perspectivas económicas y políticas de España son algunos de los asuntos que más interés despiertan entre los asistentes.

Al cierre de 2015, el banco tenía el 44,2% de sus acciones en manos de inversores no residentes, en su gran mayoría institucionales, aumentando en más de dos puntos porcentuales respecto del año anterior. Entre los retos del área de Relación con Inversores está la exploración de nuevos mercados para aumentar la base accionarial internacional, como Asia, Oriente Medio, Latinoamérica, etc.

Nuevas sensibilidades

La creciente sensibilidad de los inversores internacionales en materias como el Buen Gobierno Corporativo, el respeto por el medio ambiente y la sostenibilidad ha llevado al área a estrechar más aun las relaciones con las diferentes agencias especializadas que miden a Bankinter por ese tipo de criterios de sostenibilidad. Dichas agencias, así como los 'proxy advisors', elaboran rankings, informes e índices en los que Bankinter suele estar presente en puestos destacados para aquellos inversores que quieran invertir con criterios de sostenibilidad.

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera
David López Finistrosa
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
E-mail: Investor_Relations@bankinter.es

04

estrategia y modelo de negocio





La estrategia de Bankinter ha estado marcada por su vocación de crecer.

Estrategia Crecimiento y flexibilidad

La estrategia de Bankinter está orientada fundamentalmente, al crecimiento. Su trayectoria a lo largo del tiempo ha estado marcada por su vocación de crecer. Incluso durante la reciente crisis financiera, que obligó al sector a contraer su actividad en muchos ámbitos, los principales indicadores de negocio de Bankinter siguieron evolucionando al alza.

Históricamente, el crecimiento de Bankinter se ha producido de manera orgánica. En su medio de siglo de vida, el desarrollo de la entidad se realizó por sus propios medios y sin adquisiciones externas. En septiembre de 2015, sin embargo, Bankinter anunció la compra del negocio minorista de Barclays en Portugal. No se trata de un cambio de estrategia, pero sí es un punto de inflexión importante porque nunca antes se había tomado una decisión de esas características y también porque es el primer paso en la internacionalización de un banco que, hasta ahora, había sido enteramente doméstico.

Horizonte europeo

La explicación de la operación en Portugal hay que buscarla en la necesidad de ampliar el horizonte de un modelo de negocio que se ha revelado exitoso en el mercado español. La eurozona, que tiene un supervisor bancario único, una moneda única y unas garantías legales comunes, forma ya parte del entorno natural de negocio de la entidad. Además, Portugal ofrece un gran potencial de crecimiento, por su cercanía geográfica, económica y comercial, y algunos de los clientes de referencia de Bankinter demandaban servicios allí. La difícil situación de la economía portuguesa es, por otra parte, un desafío que se puede convertir en una oportunidad de crecimiento. La experiencia de gestión del banco en momentos complicados quedó acreditada durante la crisis financiera en España. En esa etapa de severos ajustes y reestructuraciones, Bankinter aprovechó su mejor posición de partida respecto a las demás entidades para

seguir creciendo y ganar cuota de mercado. Finalmente, los activos adquiridos a Barclays son un negocio sano, bien gestionado y que encajan perfectamente en el posicionamiento estratégico de Bankinter, por su orientación hacia el cliente de rentas altas, tanto en actividades de banca privada como de banca personal.

Respuesta estratégica

La expansión a Portugal es, por otro lado, parte de la respuesta estratégica de la entidad a las crecientes dificultades para rentabilizar el modelo de negocio bancario tradicional, que está basado en gran medida en el margen de intermediación. La evolución de los tipos de interés, que están próximos a cero, limita la capacidad de las entidades de crédito para ganar dinero tomando depósitos y dando préstamos. Para superar esa dependencia del margen de intermediación, Bankinter quiere aprovechar la red y la cualificación de sus profesionales de Portugal con el fin de crecer en aquellos negocios en los que los tipos de interés no son fundamentales, como la banca privada o la gestión de patrimonios.

Con el mismo propósito, en el mercado español Bankinter reforzó en 2015 las líneas de negocio menos dependientes del margen de intermediación. Es el caso de la Banca de Empresas (con la contribución creciente del área de Negocio Internacional), la Banca Privada (bien apoyada en la Red de Agentes y en el complemento de la oficina de Luxemburgo) e incluso la financiación al consumo, que sí está condicionada por la evolución de los tipos de interés pero que, gracias a los mayores márgenes de ese negocio, tiene un mayor potencial de rentabilidad que otras áreas centradas en operaciones de crédito.

El gen de la innovación

Otro de los ejes estratégicos de Bankinter es la innovación, que forma parte de la genética corporativa de la entidad y que durante las últimas dos décadas le ha permitido situarse en la vanguardia de la oferta de productos y servicios del sector financiero nacional. Desde el punto de vista de la entidad, la clave del proceso de innovación no es tanto tener ideas como traducirlas en fuentes de negocio sostenibles y

anticiparse a los grandes cambios a los que se enfrenta la industria. En definitiva, se trata no de lanzar muchos proyectos de laboratorio al mercado sino de acertar con lo que necesita el cliente y transformar ese acierto en una oportunidad de negocio rentable para el banco.

El ejemplo más claro de esta política es COINC. Esta plataforma de servicios financieros no es simplemente un proyecto para aplicar la digitalización al negocio bancario tradicional sino que es un ecosistema digital completo en sí mismo y de gran sencillez operativa. El hecho de que todas las operaciones en COINC se puedan realizar online es un aliciente para los jóvenes clientes y una fórmula de éxito para dificultar la desintermediación y la entrada en el sector de grandes compañías tecnológicas con las que los jóvenes están familiarizados.

Los retos de 2016

Los retos estratégicos de Bankinter para 2016 se sitúan en dos planos:

Proyectos verticales para profundizar en la estrategia de crecimiento orgánico y potenciar las actividades de Banca Privada, Banca de Empresas y financiación al consumo, así como para integrar el negocio de Portugal.

Proyectos transversales para renovar la plataforma tecnológica, rediseñar los procesos y desarrollar la banca digital.

Estas líneas de actuación pasadas y futuras ponen de manifiesto la flexibilidad de Bankinter para competir en un escenario muy complejo, marcado por los bajos tipos de interés, las crecientes presiones regulatorias, los nuevos equilibrios geopolíticos, la revolución tecnológica, la transformación del comportamiento de los clientes y la intensificación de la competencia. La velocidad de los cambios que se están produciendo en el sector financiero exige respuestas rápidas y determinantes. Solo las entidades flexibles serán capaces de ponerlas en práctica con éxito.



Uno de los objetivos estratégicos de Bankinter es la optimización del capital como base de un crecimiento sostenible y de la creación de valor a largo plazo para los accionistas.

Recursos propios

La base de un crecimiento sostenible

Uno de los objetivos estratégicos de Bankinter es la optimización del capital como base de un crecimiento sostenible y de la creación de valor a largo plazo para los accionistas. Su política de gestión, su modelo de negocio y su prudente perfil de riesgo permiten operar con unos niveles de capital que están por encima de los que exigen reguladores y supervisores. Esas cualidades también contribuyen a que los accionistas reciban una retribución sólida y que puede tener continuidad en el tiempo.

Desde la entrada en vigor de la nueva regulación de solvencia, conocida como Basilea III, en enero de 2014, Bankinter mantiene uno de los ratios de capital de mayor calidad de toda la banca española. La fortaleza de su nivel de solvencia quedó patente en el último test de estrés que llevaron a cabo el Banco Central Europeo (BCE) y la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés). Esa prueba de esfuerzo, realizada en 2014, atribuyó a Bankinter los mejores resultados de toda la banca española cotizada.

Durante el ejercicio 2015, Bankinter ha continuado con la gestión activa de sus recursos propios de cara a fortalecer su posición de liderazgo en términos de solvencia en el sector bancario español y asegurar la máxima calidad de su capital.

La base de capital de Bankinter se reforzó a lo largo de 2015, alcanzando a finales del ejercicio un capital total de 3.467 millones, un 3,2% más que el año anterior, y un Common Equity Tier 1 (CET1) de 3.207 millones, un 5,1% más que en 2014. El ratio de capital total se situó en el 12,7% y el ratio CET1 alcanzó el 11,8%.

Cabe resaltar, el mantenimiento de la calidad de los Recursos Propios del banco. La proporción de CET1, que es el capital de mayor calidad, sobre el conjunto de los recursos propios se situó en el 92,5% en 2015.

Composición del Ratio de capital a cierre de 2015

Capital ratio 12,73%

CET 1 11,77%

TIER 2 0,96%

Exigencias BCE CET 1 2016 a los bancos españoles

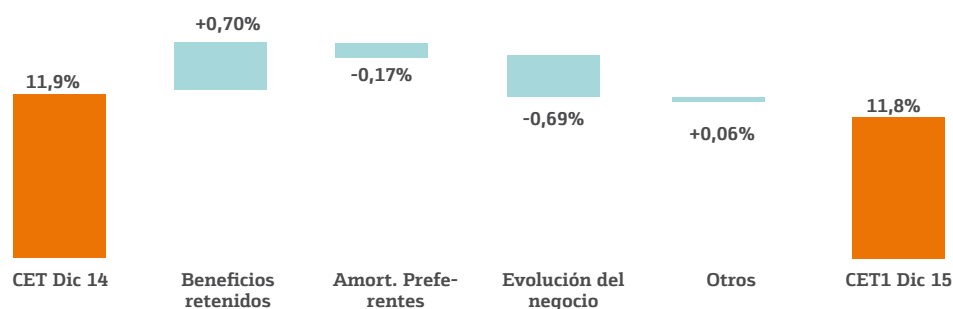
EISM 9,75%

OEISM 9,500%

Resto 9,250%

BKT 8,750%

Evolución del CET1 (%) en 2015



Las principales variaciones en el ratio CET1 de Bankinter a lo largo del ejercicio provienen de:

- La generación orgánica de resultados, que mejora respecto al ejercicio anterior.
- La amortización anticipada de una emisión de participaciones preferentes.
- Crecimiento de los activos ponderados por riesgo de crédito y contraparte, consecuencia de la positiva evolución del negocio. Los activos ponderados por riesgo de mercado y operacional también crecen debido a una mayor actividad.

En noviembre de 2015 el BCE comunicó a las entidades los requerimientos de capital mínimos con los que deberán operar desde enero de 2016, como resultado del proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP). En el análisis comparativo de los requisitos exigidos por el regulador, se evidencia que Bankinter posee un perfil de riesgo muy inferior a la media del sector.

Según el Supervisor, Bankinter debería contar con un ratio de capital mínimo CET 1 del 8,75%, el cual incluye el 4,5% de Pilar 1 exigible por la normativa y un 4,25% de Pilar 2 incluyendo el colchón de conservación de capital. Se trata del ratio de capital mínimo más reducido de entre los reclamados por el BCE a los bancos españoles tras la revisión supervisora.

La revisión supervisora realizada durante 2015 tuvo por objeto entre otros:

- La evaluación de la efectividad y completitud de las estrategias y procesos para la gestión del capital interno.
- La valoración de la asignación y distribución del capital interno disponible para cubrir la naturaleza y el nivel de los riesgos de cada entidad.

- El análisis de la robustez de las estrategias, políticas, procesos y sistemas tecnológicos existentes en las entidades para identificar, medir y monitorizar los riesgos inherentes a su actividad.

Este nivel mínimo requerido del 8,75% de CET1 compara con el ratio CET1 que mantenía la entidad a cierre de 2015, el 11,77%, lo que supone situarse 302 puntos básicos por encima de lo exigido por la institución europea para 2016 y lo sitúa entre las entidades con mayor holgura de capital sobre el ratio CET 1. El margen con el que cuenta la entidad le permite distribuir resultados sin ninguna limitación.

Considerando la aplicación completa de la normativa de solvencia europea, lo que se conoce como 'fully loaded', el ratio CET1 de Bankinter se situó a finales del ejercicio en el 11,6%. La diferencia entre la aplicación progresiva y la aplicación completa de la norma para Bankinter es inmaterial, por lo tanto la entidad no tiene necesidad de alargar su aplicación o de realizar acciones adicionales para ajustarse a los requerimientos regulatorios.



05

gobierno
corporativo

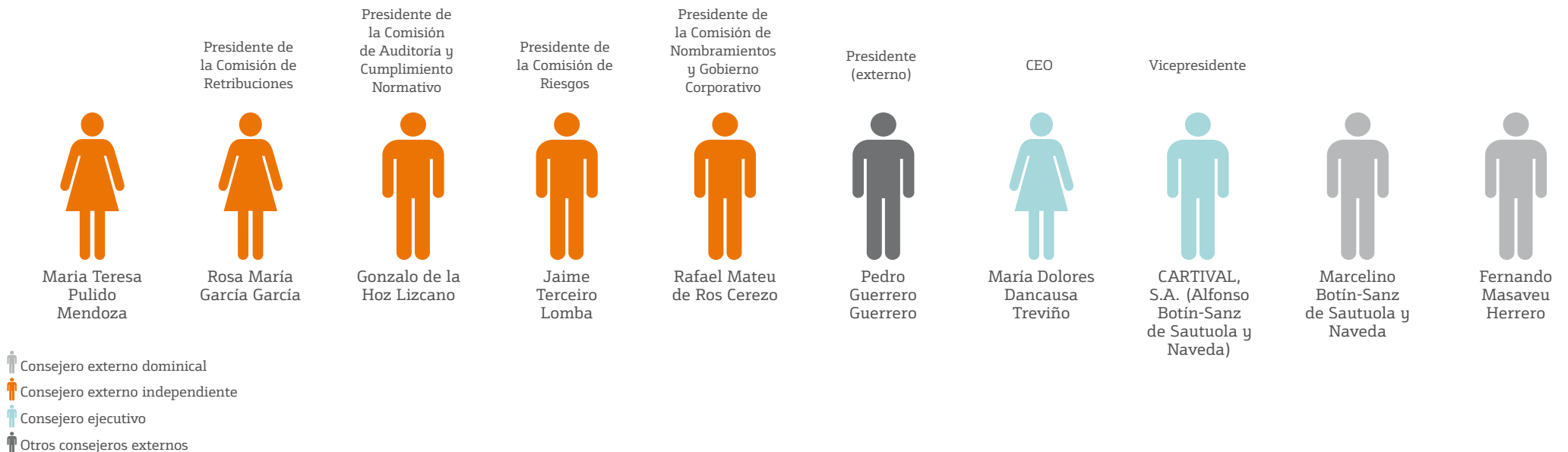
Estructura de gobierno y composición

Tamaño y composición del Consejo

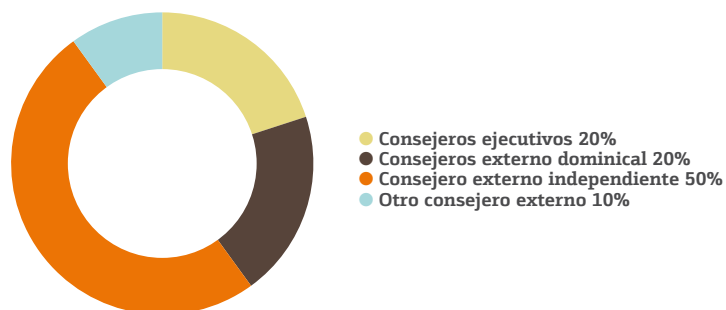
El Consejo de Administración de Bankinter, S.A. está formado por diez miembros, que se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio. La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo anualmente verifica la

condición de cada consejero, que es objeto de aprobación por parte del Consejo de Administración.

De entre sus diez miembros dos tienen el carácter de ejecutivos y ocho externos. De estos últimos, cinco son independientes, dos dominicales y otro no es, a juicio del Consejo, ni dominical ni independiente.



Composición actual del consejo



Aspectos de la composición del Consejo

Número de consejeros	10
Duración del mandato	4 años
Separación entre CEO y Presidente	Si
Mayoría de independientes en las comisiones del Consejo	Si
Mayoría de consejeros externos en las comisiones	Si
Consejeros independientes en el Consejo de Administración.	50%
Número de reuniones durante el 2015	14

Durante el ejercicio 2015 se produjeron los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

El 18 de marzo de 2015, D. John de Zulueta Greenebaum comunicó al Consejo de Administración de Bankinter su decisión de no continuar ejerciendo su cargo de consejero.

Los Consejeros podrán ser elegidos por un plazo de 4 años, pudiendo ser reelegidos finalizado el mismo.

Bankinter en su firme convicción de la importancia en el equilibrio de poderes en los procesos de decisión, posee, tal y como muestran los Estatutos sociales de la entidad, una clara separación de funciones entre el Presidente no ejecutivo y la Consejera Delegada.

El número de consejeros independientes en sus comisiones del Consejo es muy elevado: La Comisión de Retribuciones de Bankinter está formada únicamente por Consejeros independientes y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la Comisión de Riesgos y la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo está formada por una mayoría de Consejeros independientes (75%) y todas ellas presididas por Consejeros independientes.

Incluso aunque Bankinter separa las funciones del Presidente no ejecutivo y la Consejera Delegada, los Estatutos sociales de Bankinter contemplan la posibilidad de nombrar entre sus Consejeros independientes un consejero coordinador, estableciendo igualmente sus funciones.

Bankinter establece reglas claras de dedicación, fijando límites en el número de Consejos de otras sociedades en los que podrían formar parte sus consejeros.

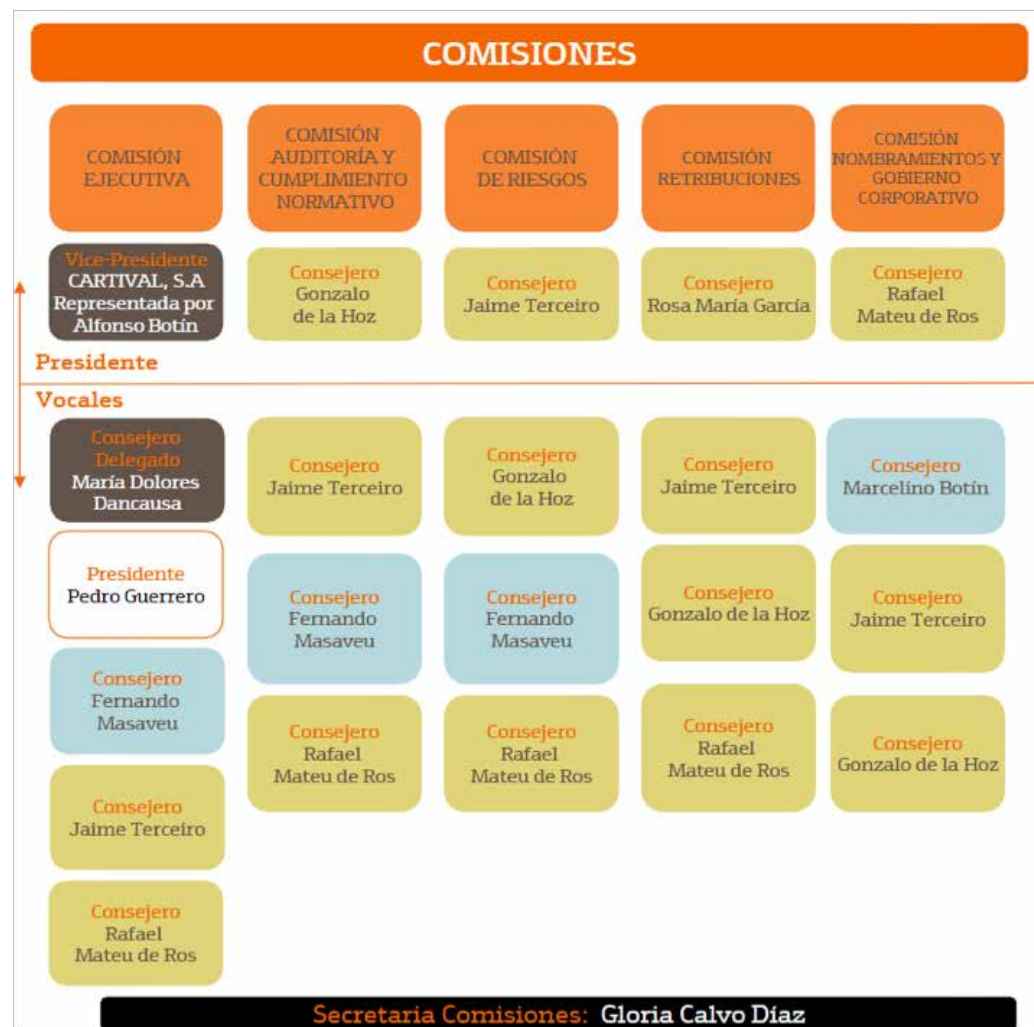
Los miembros del Consejo de Administración de Bankinter poseen una amplia diversidad de conocimientos y experiencia, y en términos de diversidad de género, destacar que el 30% de los miembros del consejo son mujeres.

El ratio de asistencia a los Consejos de Administración por parte de los Consejeros es del 100%.

Comisiones del Consejo

El Consejo tiene constituida con facultades delegadas, la Comisión Ejecutiva. Además, el Consejo de Administración cuenta con otras comisiones con facultades de supervisión, información, asesoramiento y propuesta, como son la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la Comisión de Riesgos, la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo. En el Reglamento del Consejo de Administración, puesto a disposición en la página web corporativa de la sociedad, se enumeran las funciones y facultades asignadas a cada una de ellas.

La Composición actual de las citadas Comisiones es la siguiente:



Tipología consejero:

Ejecutivo

Externo
Dominical

Externo
Independiente

Otros Consejeros
Externos

Selección de consejeros y diversidad

Con fecha 18 de noviembre de 2015, el Consejo de Administración de Bankinter aprobó la Política de selección y sucesión de consejeros, con arreglo a la cual, los procesos de selección y sucesión de consejeros responderán a los siguientes principios generales:

i. Garantizarán el cumplimiento de la normativa aplicable y se llevarán a cabo respetando las características de la composición del Consejo de Administración establecidas en los Estatutos sociales y en el Reglamento del Consejo.

ii. Favorecerán que el número de consejeros independientes constituya una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario teniendo en cuenta la complejidad del Grupo.

iii. Garantizarán que exista un equilibrio adecuado entre consejeros dominicales e independientes, reflejando, en la medida de lo posible, la proporción existente entre el capital social con derecho a voto representado por los consejeros dominicales y el resto del capital social.

iv. Procurarán la diversidad de nacionalidades, de género y de experiencias, de tal forma que se enriquezca la toma de decisiones y se aporten puntos de vista plurales al debate de los asuntos de su competencia.

v. Asegurarán la estabilidad del Consejo de Administración en línea con las medidas adoptadas por la Sociedad para procurar que el nombramiento o la reelección de consejeros no afecte en un mismo ejercicio a más de una cuarta parte de los miembros del Consejo de Administración, siempre que sea posible.

Los procesos de selección de consejeros deberán partir del análisis de las necesidades de la Sociedad y de las entidades que conforman su Grupo. Dicho análisis se llevará a cabo por el Consejo de Administración con el asesoramiento de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

Los candidatos a consejeros de la Sociedad deberán ser personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función.

La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo evaluará el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

Con carácter general, Bankinter se apoya en asesores externos para realizar la selección de candidatos susceptibles de formar parte del Consejo de Administración en calidad de consejeros independientes.

Por lo que se refiere a la diversidad de género, Bankinter está comprometido con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, lo que corrobora con la realización de procesos de selección objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los nombramientos como consejeras, valorando en cada caso la independencia del candidato, su valía profesional, su capacidad y su experiencia en el sector. El proceso de selección de candidatos procura que entre los analizados siempre haya mujeres.

Como resultado de este compromiso, ya en 2010 se incorporó como miembro del Consejo de Administración, en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad, una mujer, y durante los años 2014 y 2015, se han incorporado como consejeras independientes dos mujeres, consiguiendo así un ratio del 30% de mujeres en su Consejo de Administración, habiendo alcanzado anticipadamente el objetivo internamente acordado en su documento sobre "Objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo y orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo", adoptado por el Consejo de Administración en el año 2014, y que establece el Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas para el año 2020.



Planes de sucesión del Presidente y de los Consejeros ejecutivos

De acuerdo con la Política aprobada por el Consejo en 2015, los procesos de sucesión de los miembros del Consejo garantizarán que la misma se realice de forma planificada y coordinada, protegiendo la continuidad del negocio sin ningún contratiempo.

La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo se encarga de analizar la existencia y actualización de los planes de sucesión del Presidente y los consejeros ejecutivos de la sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada. Este análisis es presentado al Consejo de Administración con carácter anual.

Reglas de sustitución interna del Presidente:

El Reglamento del Consejo contempla las reglas de sustitución interna en caso de imposibilidad del ejercicio de sus funciones con carácter circunstancial del Presidente del Consejo de Administración, tanto en los casos en los que el mismo posee facultades ejecutivas como cuando carece de ellas, como es

el caso actualmente en Bankinter. En particular, cuando el Presidente cese en su cargo, el Vicepresidente del Consejo de Administración será el encargado de convocar reunión del Consejo, según establece el Reglamento del mismo, en el que se decidirá quién de entre sus miembros pasa a ocupar dicho cargo. El Consejo procurará que en su seno haya un número suficiente de miembros cualificados para desempeñar dichas funciones. Si el Consejo en su reunión decidiera que los candidatos fueran externos solicitará a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo que inicie el proceso de selección para cubrir el citado puesto.

Secretario del Consejo:

El Reglamento del Consejo de Administración contiene un artículo que recoge las funciones del secretario, atribuyéndosele todas las que por la Ley de Sociedades de Capital le corresponden y en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, entre las que están las de cuidar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo, velar por la observancia de las recomendaciones de buen gobierno asumidas por el banco y garantizar que los procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados.



Con fecha 16 de diciembre de 2015, el Consejo de Administración aprobó un procedimiento de preparación de las reuniones del Consejo y sus comisiones, atribuyéndole al Secretario del Consejo, entre otras, aquellas funciones relacionadas con la asistencia al Presidente para que los consejeros reciban la información relevante para el ejercicio de su función con la antelación suficiente y en el formato adecuado.

Funcionamiento del Consejo:

De acuerdo con su Reglamento, el Consejo de Administración aprobará, antes del inicio de cada ejercicio social, el programa de sesiones del año siguiente y la agenda prevista para las mismas, estando facultados los Consejeros para proponer puntos adicionales al orden del día. El calendario y la agenda podrán ser modificados por acuerdo del propio Consejo o por decisión del Presidente, que pondrá la modificación en conocimiento de los Consejeros con antelación suficiente salvo caso de urgencia. El número mínimo de reuniones será de 10 al año (muy por encima de la exigencia legal de mantener reuniones una vez al trimestre).

De acuerdo con ello, el Consejo de Administración de Bankinter se ha reunido catorce veces durante el año 2015.

Por otra parte, como ha quedado indicado en el epígrafe anterior, el Consejo de Administración aprobó en 2015, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, un procedimiento de preparación de las reuniones de los Consejos y sus comisiones. La convocatoria se cursará, salvo caso de urgencia o necesidad, con antelación suficiente a la fecha de la sesión. Dicho procedimiento contempla entre otros los siguientes aspectos:

- Calendario de reuniones del Consejo y sus Comisiones.
- Modo y lugar de celebración de las sesiones
- Convocatoria y Orden del día de cada reunión.
- Tiempo y medios de la puesta a disposición de la documentación que será objeto de análisis y debate para cada reunión.
- Medios de comunicación con los consejeros Responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

Se garantiza que los Consejeros reciben previamente a la celebración de las reuniones del Consejo y las Comisiones la información necesaria para realizar una adecuada valoración de las operaciones o decisiones correspondientes, de tal forma que puedan preparar razonablemente las reuniones y participar de modo activo en las deliberaciones.

Desarrollo de las sesiones:

El Consejo de Administración, bien de forma directa o a través de sus Comisiones, ha ejercido durante 2015 plenamente su función de supervisión tomando conocimiento puntual y constante de la marcha y actividad de las diferentes áreas de negocio del Grupo Bankinter, así como de los asuntos generales propios del ámbito de sus funciones de supervisión, y, muy destacadamente, de la definición de los objetivos estratégicos de la entidad, los cuales han sido analizados en este ejercicio por el Consejo en sesiones monográficas. Igualmente, los miembros del Consejo han sido informados de las conclusiones de los diferentes informes de auditoría interna y externa, entre otros muchos asuntos tratados, como la gestión y control de los riesgos asociados al Grupo Bankinter.

Dedicación a las tareas del Consejo:

Los Consejeros están obligados a dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para el desempeño eficaz de la misma y respetar en todo caso las limitaciones respecto al número máximo de Consejos a los que puede pertenecer que establece la Ley.

Los consejeros han de procurar que las inasistencias a las reuniones del Consejo de Administración y de las Comisiones de las que son miembros se reduzcan a los casos en los que sea indispensable.

Estas exigencias han sido cumplidas adecuadamente por todos los miembros del Consejo de Bankinter, con una tasa de asistencia del 100% y pleno compromiso con el análisis y deliberación de las cuestiones que se les han sometido a través del estudio de la documentación soporte y de cuanta información han requerido al efecto.

Autoevaluación del Consejo y sus comisiones delegadas

Entre las competencias del Consejo está la de realizar la evaluación anual de su funcionamiento y el de sus comisiones y proponer, sobre la base de su resultado, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas.

No se han detectado debilidades importantes en las últimas evaluaciones que hayan obligado al Consejo a adoptar medidas, correctivas; aún así, algunas de las sugerencias que se han desprendido de las últimas autoevaluaciones han sido puestas en práctica por la sociedad.

El Consejo de Administración ha decidido, siguiendo las recomendaciones de gobierno corporativo, que al menos cada 3 años dicha evaluación sea realice por asesores externos. En el año 2015, no se ha realizado de forma externa debido a la reciente incorporación de nuevos consejeros y cambios de composición de las comisiones que requieren de un período de funcionamiento que permita que la evaluación externa realmente aporte valor añadido a la entidad.

Retribución e incentivos

Descripción del sistema de retribución

Los principios y componentes de la remuneración de los consejeros pueden ser consultados en la Política de remuneraciones de consejeros y en el Informe anual sobre remuneración a consejeros que se somete a votación de la Junta General.

Bankinter, como parte de su política de buen gobierno, decidió aplicar y cumplir desde su entrada en vigor la recomendación 40 del entonces Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas relativa al sometimiento a la Junta General, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo, su informe sobre política de retribuciones de los consejeros. Así desde 2008 los accionistas del banco tienen la oportunidad de pronunciarse expresamente sobre dicho informe de remuneraciones. Actualmente, el informe sobre remuneraciones de los Consejeros se encuentra regulado por la Ley de Sociedades de Capital, la cual establece la obligatoriedad para las sociedades cotizadas de ese sometimiento a votación consultiva en la Junta de accionistas.

Los **consejeros externos no perciben retribución variable**.

La **remuneración variable de Bankinter está limitada**, y se define en cantidades absolutas.

El **periodo de diferimiento de la retribución variable es de tres (3) años** en la remuneración variable.

Bankinter ha establecido **mecanismos de recuperación** (clausulas malus y clawback) de la retribución variable.

No existen paquetes de indemnización. En el caso de la Consejera Delegada, las indemnizaciones previstas en el contrato suscrito con la sociedad, por su relación laboral previa en sociedades del Grupo, se aplican exclusivamente en casos análogos a los establecidos para las relaciones laborales ordinarias en el Estatuto de los Trabajadores.

Bankinter ha aprobado un **plan de incentivos a largo plazo** con objetivos cuantificables que dan una visión del banco a largo plazo a los beneficiarios del mismo para generar una cultura de sostenibilidad.

La Junta de accionistas es el órgano competente para aprobar el importe máximo anual que corresponde como retribución al conjunto de los Consejeros por su condición de tales. Dicha cantidad permanecerá vigente en tanto la junta no acuerde su modificación, si bien el Consejo podrá reducir su importe en los años en que así lo estime justificado.

La determinación concreta del importe que corresponda por los conceptos determinados en los Estatutos Sociales a cada uno de los consejeros y la forma de pago será objeto de decisión por el Consejo de Administración. A tal efecto, tendrá en cuenta los cargos desempeñados por cada consejero en el propio órgano colegiado y su pertenencia y asistencia a las distintas Comisiones.

Actualmente, dicha retribución tiene dos componentes: i) una asignación fija anual y ii) dietas de asistencia.

Los consejeros tendrán derecho a percibir las remuneraciones (sueldos, incentivos, bonuses, pensiones, seguros y compensaciones por cese) que, previa propuesta de la Comisión de Retribuciones y por acuerdo del Consejo de Administración, se consideren procedentes por el desempeño en la Sociedad de otras funciones, sean

de consejero ejecutivo o de otro tipo, distintas de las de supervisión y decisión colegiada que desarrollan como meros miembros del Consejo.

Los componentes variables de la remuneración se fijarán de forma que resulte una ratio apropiada entre componentes fijos y variables de la remuneración total.

Los componentes variables no serán superiores al cien por ciento de los componentes fijos de la remuneración total de cada consejero, salvo que la junta general apruebe una ratio superior, que en ningún caso excederá del doscientos por ciento de los componentes fijos de la remuneración total, en los términos legalmente establecidos.

Transparencia

En la Memoria Anual se informa de manera individualizada de las retribuciones percibidas por consejero, con expresión de las cantidades correspondientes a cada concepto retributivo. También se hacen constar en la memoria, de forma individualizada y por cada uno de los conceptos, las retribuciones que correspondan a las funciones ejecutivas encomendadas a los consejeros ejecutivos de la entidad.



06

riesgos

Gestión del riesgo
Cumplimiento Normativo
Protección de datos
Seguridad informática





Sala
Integridad

Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

Gestión del riesgo

Marco prudente de apetito al riesgo

Bankinter cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

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

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

La estrategia de riesgos se desdobra en dos planos: la declaración de apetito al riesgo y los principios de gestión del mismo:

Declaración de apetito al riesgo.

Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

Principios de gestión del riesgo.

El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.

- Adecuada cobertura de los activos problemáticos.
- Apropiada remuneración del capital invertido para asegurar una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.
- Nivel bajo de riesgo de mercado para limitar las pérdidas en escenarios de estrés.
- Crecimiento intenso en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia de personas físicas y personas jurídicas.
- Crecimiento equilibrado de los recursos de financiación minoristas y optimización de su coste.
- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Diversificación de los riesgos para evitar niveles de concentración excesivos.
- Limitación de la actividad en sectores potencialmente arriesgados, como los relacionados con la promoción o la construcción, o con un impacto negativo en la reputación de la entidad.
- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.
- Posición estructural en divisas muy reducida.
- Optimización del ratio de eficiencia.
- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos a través del dividendo y de la revalorización de la acción, sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- Nivel de capital Common Equity Tier 1 (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, superior en todo caso a los mínimos regulatorios.

Bankinter cuenta además con un modelo de Gobierno Corporativo alineado con los más exigentes estándares supervisores. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados que son pilares básicos de la gestión de la entidad. Estos elementos se describen más extensamente en el Informe de Relevancia Prudencial y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Los datos financieros complementarios se encuentran en la Memoria Legal del Grupo. Al final de este epígrafe se detalla la localización y los principales apartados de estos documentos en relación con la gestión de riesgos.



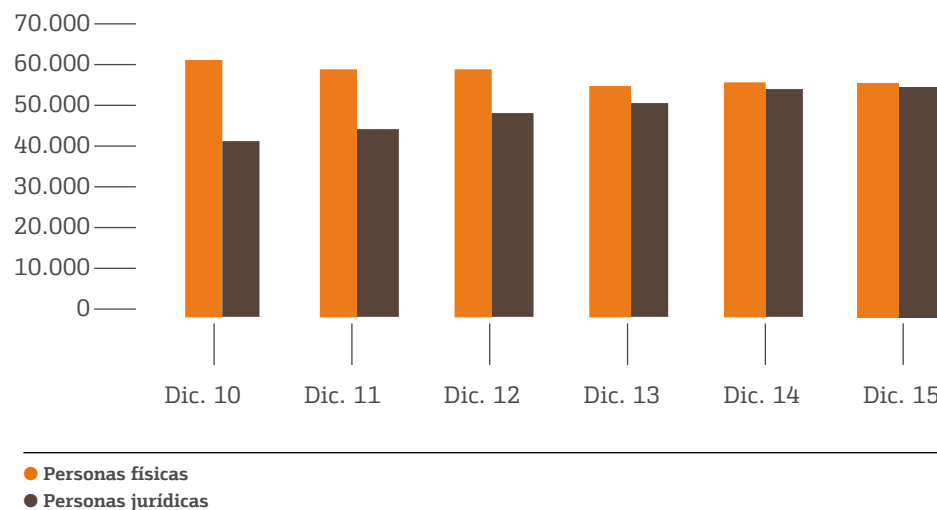
Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los deudores. Su evolución está condicionada por el entorno económico y financiero. En el caso de España, en 2015 la economía consolidó su recuperación y el PIB creció por encima del 3%. Para 2016 se espera que se mantengan las condiciones favorables y que se sigan reduciendo los desequilibrios básicos (paro y deuda pública y privada), si bien la inestabilidad política es un factor de incertidumbre.

En este contexto, el volumen de nuevas operaciones crediticias del sistema aumentó en 2015, aunque el crédito total siguió cayendo, por el mayor volumen de las amortizaciones. Según datos del Banco de España, en noviembre de 2015 el crédito a hogares y a sociedades no financieras era un 2,2% y un 1,4% inferior, respectivamente, al del mismo mes del año anterior.

En contraste, la calidad de activos de Bankinter le permitió un año más mostrar un comportamiento superior al sector, con un crecimiento del 4,4% del riesgo crediticio computable (que incluye la inversión y el riesgo de firma). La distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas reflejó una tendencia hacia el equilibrio, como se observa en el gráfico adjunto. En 2015 el riesgo con personas físicas creció un 2,3% (hasta representar el 51,4% del total) y con personas jurídicas, un 6,8% (el 48,6%).

Riesgo crediticio – Evolución de la cartera (millones de euros)

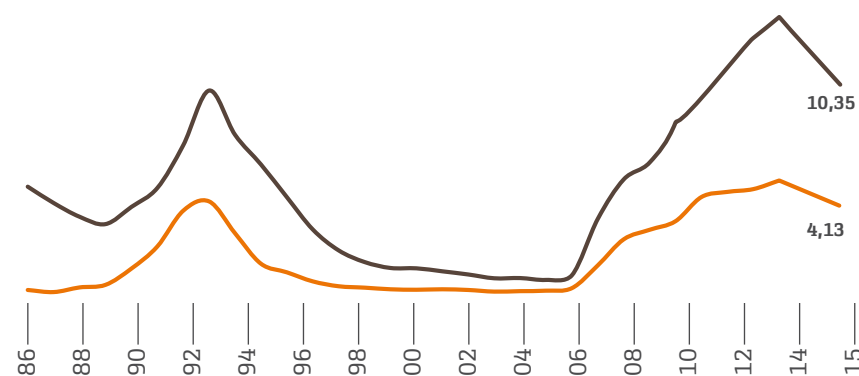


Morosidad

En términos de morosidad, el ejercicio se cerró con un índice del 4,13% (es decir, 59 puntos básicos menos que el año anterior), frente al 10,35% del conjunto del sector, según datos del Banco de España de noviembre de 2015. El volumen de activos problemáticos y adjudicados fue también muy inferior al de los principales competidores del Grupo. Al cierre de diciembre de 2015 la cartera de activos adjudicados era de 531 millones de euros, un 1,1% del riesgo crediticio total, con una reducción del 9,3% en el ejercicio. El riesgo dudoso bajó hasta 2.039 millones, un 8,7% menos.

Calidad de Activos	31/12/2015	31/12/2014	Variación	% Var.
Riesgo computable	49.415.783	47.321.948	2.093.836	4,42
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	2.039.239	2.232.732	-193.493	-8,67
Provisiones por riesgo de crédito	856.302	953.022	-96.720	-10,15
Índice de morosidad (%)	4,13	4,72	-0,59	-12,50
Índice de cobertura (%)	41,99	42,68	-0,69	-1,62
Activos adjudicados	531.348	585.830	-54.482	-9,30
Provisión por adjudicados	213.061	229.159	-16.098	-7,02
Cobertura adjudicados (%)	40,10	39,12	0,98	2,51

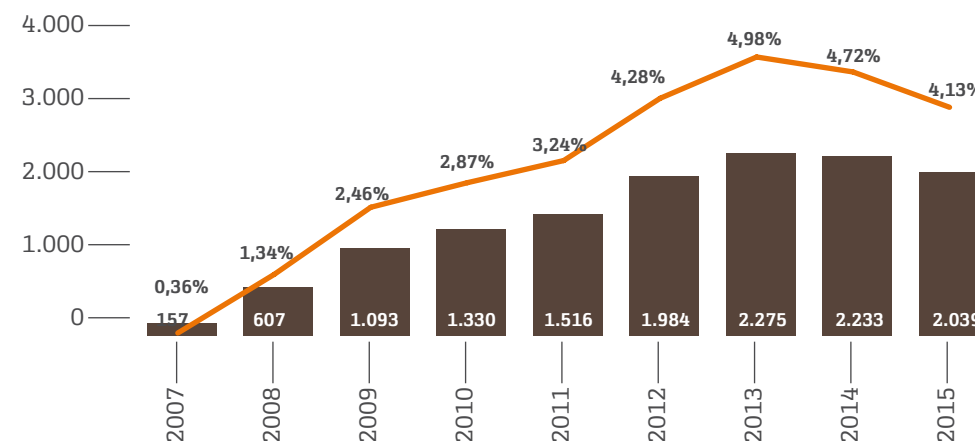
Evolución del Índice de morosidad (%)



● Sector
● Bankinter

Fuente: Banco de España.
Noviembre 2015 para el dato del sector.

Evolución del saldo dudoso y del Índice de morosidad



● Dudosos (Mill. €)
● índice morosidad

Distribución del riesgo de crédito

La entidad realiza un seguimiento periódico de la diversificación de riesgos por sectores, ubicación geográfica, productos, garantías, clientes y contrapartidas, y tiene establecidas políticas de máximos de concentración de riesgos permitidos. En el gráfico siguiente se muestra la distribución geográfica del crédito por direcciones territoriales.

Por segmentos de clientes, la distribución de la cartera crediticia fue la siguiente:

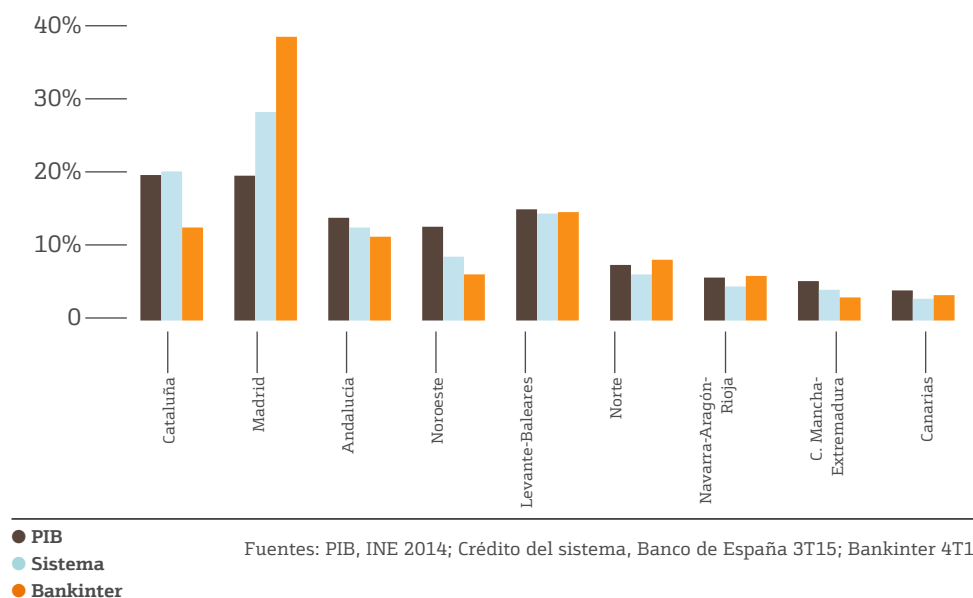
Personas físicas. En 2015 se registró una ligera reactivación de la demanda de crédito de personas físicas, apoyada en la mejora de la coyuntura económica. Este hecho, acompañado de la estabilización del mercado inmobiliario en las zonas donde Bankinter tiene mayor implantación, hizo posible un aumento de la financiación a las

personas físicas. La cartera total (24.849 millones de euros al cierre del ejercicio) mantuvo su alta calidad crediticia, con un índice de morosidad del 2,97%.

Banca Corporativa. Bankinter cuenta con una larga experiencia en este segmento, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico de España, por lo que tiene una morosidad más reducida. La inversión en 2015 descendió ligeramente (13.353 millones de euros, un 3,9% menos que el año anterior) y el ratio de morosidad se situó en el 1,97%.

Promotores. Bankinter establece criterios de máxima prudencia en la admisión de operaciones de promoción inmobiliaria, seleccionando exclusivamente los proyectos viables de empresas promotoras sólidas y con una trayectoria acreditada. El saldo en crédito promotor al cierre del ejercicio fue de 971 millones de euros y supone un 2,0% del riesgo crediticio, muy por debajo de la exposición media del sistema bancario español.

Distribución geográfica del crédito



Pequeñas y Medianas empresas. El mayor crecimiento del riesgo en el ejercicio se registró en el segmento de empresas pequeñas y medianas, situándose en 10.243 millones de euros al cierre del año, con una variación positiva del 26,4% respecto del año anterior y un índice de morosidad del 8,15%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto a equipos de analistas de amplia experiencia.

Modelos de calificación interna

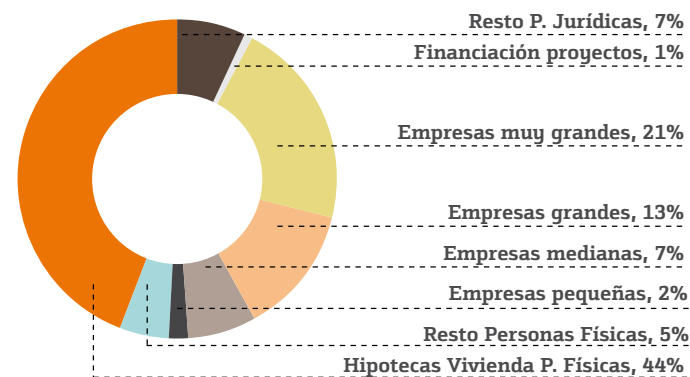
Bankinter utiliza modelos de calificación interna como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito desde los años 90. Estos modelos permiten evaluar la calidad crediticia o solvencia de las operaciones y clientes y aportan medidas cuantitativas del riesgo de crédito. Sus principales usos son el apoyo en la sanción, la fijación de precios, el seguimiento de las carteras y el apoyo en la recuperación, facilitando la gestión activa del perfil de riesgo.

Los modelos de calificación interna o rating también facilitan la agrupación homogénea de clientes y operaciones con equiparable nivel crediticio. Asimismo, los modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas e inesperadas de capital previsible. Estas métricas son fundamentales en la gestión y el seguimiento del riesgo crediticio.

Bankinter dispone de modelos de calificación tanto en los segmentos minoristas (hipotecas, consumo, pymes...) como en los segmentos mayoristas de Banca Corporativa. Se trata de modelos estadísticos desarrollados con información a nivel de cliente, de operación y en el plano macroeconómico, combinados en la parte mayorista con el análisis experto. Los modelos se actualizan y monitorizan periódicamente para asegurar su poder de discriminación, estabilidad y precisión bajo un estricto esquema de gobierno. El Comité de Modelos y el Comité Ejecutivo de Riesgos son los responsables de la aprobación de los modelos en Bankinter. Asimismo la Comisión de Riesgos recibe información periódica del estado y seguimiento de los modelos.

La distribución de exposición al incumplimiento (EAD, por sus siglas en inglés) por segmentos o categorías internas se muestra a continuación.

Distribución de la EAD según categorías internas



Riesgos estructurales y de mercado

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado, el año 2015 estuvo marcado por la depresión de la inflación en las principales economías, lo que propició una decidida actuación de los bancos centrales para proveer de liquidez a los agentes económicos e intervenir en los mercados financieros de deuda pública. En algunos mercados, las sistemáticas compras de deuda pública por parte de los bancos centrales disminuyeron su profundidad.

El año en los mercados se caracterizó por la apreciación del dólar, la continuada caída de los precios de las materias primas y la volatilidad de la renta variable.

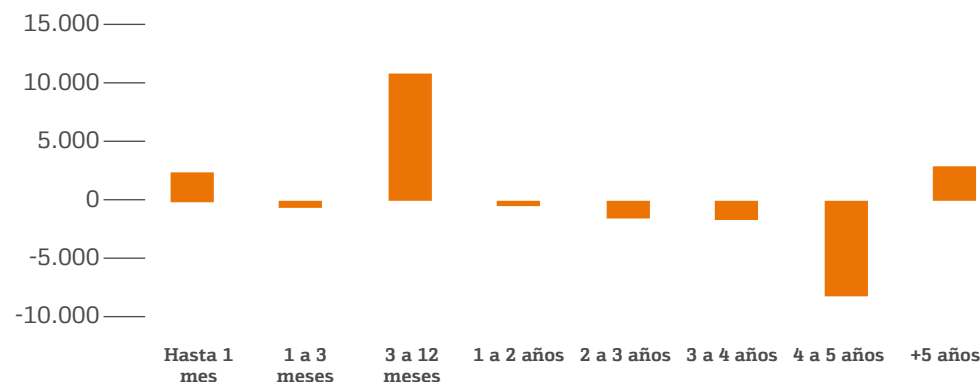
Riesgo estructural de tipo de interés

El riesgo de interés estructural se define como la exposición de la entidad a pérdidas potenciales por variaciones en los tipos de interés de mercado, como consecuencia de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global.

Bankinter realiza una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger su margen financiero y preservar su valor económico ante variaciones de los tipos de interés.

La situación del plano de riesgo de interés (gap) del Grupo Bankinter al cierre de 2015 era la siguiente:

Plano de riesgo de interés (Gap)*



Datos en millones de euros.

(*) Las cifras de 'gap' de interés incluyen el balance bancario ('Banking Book') del Grupo.

Por otro lado, se realizan análisis dinámicos de simulación que permiten estimar la sensibilidad del margen financiero ante distintos escenarios de movimientos de tipos de interés. Igualmente, y con una visión de más largo plazo, se analiza la sensibilidad que los movimientos de los tipos de interés tendrían en el valor económico de la entidad.

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero de Bankinter ante variaciones en paralelo de 100 puntos básicos en los tipos de interés

de mercado es de aproximadamente un +7,4% para subidas de tipos y -0,4% para bajadas, ambas para un horizonte de 12 meses, bajo las hipótesis de gestión del Banco. Dado el nivel actual de tipos y teniendo en cuenta que se aplica un floor en el 0%, por recomendación de las autoridades supervisoras, la sensibilidad ante subida y bajada de tipos es significativamente diferente. La sensibilidad del valor económico ante movimientos paralelos de 200 puntos básicos se situaba a cierre del año 2015 en un +6,8% de sus recursos propios.



Riesgo de liquidez

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

Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez, así como la información y el análisis de la situación específica de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan tanto en condiciones normales de mercado como simulando distintos escenarios de las necesidades de liquidez que podrían derivarse de diferentes condiciones de negocio o de variaciones en los mercados.

Durante el año 2015 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se redujo en 2.430 millones. En consecuencia, el porcentaje de la inversión crediticia que está financiada por recursos de clientes pasó del 78,3% al 83,5%. Se colocaron en los mercados internacionales 2.750 millones euros en cédulas hipotecarias a plazos de 5, 7 y 10 años bajo el programa de renta fija registrado en la CNMV, lo cual diversifica adicionalmente los vencimientos de deuda de Bankinter y le proporciona una sólida situación de liquidez.

Para dar respuesta a la demanda de títulos de corto plazo, el banco utilizó los programas de emisiones de corto plazo, principalmente en el mercado doméstico con su programa de pagarés. El saldo de pagarés colocado en el mercado mayorista era de 547 millones a 31 de diciembre.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de movimientos adversos en los precios de mercado de los instrumentos financieros negociables con los que opera la entidad, como consecuencia de la variación de factores como los tipos de interés, los tipos de cambio, los diferenciales crediticios u otras variables económicas.

Bankinter mide el valor en riesgo por metodología VaR histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

El Valor en Riesgo (VaR) de una cartera de activos es la pérdida potencial máxima que se estima que puede producirse en la misma en un horizonte de tiempo determinado, con un nivel de confianza estadística. En Bankinter, dada la inestabilidad vivida en los últimos años, se han mantenido los límites del año anterior en términos de VaR.

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR al cierre del ejercicio 2015 de las posiciones de trading:

VaR 2015 Trading (Millones de euros)	Último
VaR Tipo de Interés	0,37
VaR Renta Variable	0,24
VaR Tipo de Cambio	0,06
VaR Tipo de Volatilidad	0,03
VaR de Crédito	0,00
Total VaR	0,48

Nivel de confianza 95%, horizonte temporal de 1 día

Por otro lado, se realiza mensualmente un seguimiento del VaR de las posiciones en cartera de la filial Línea Directa Aseguradora, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de la cartera de Línea Directa Aseguradora era, bajo las mismas hipótesis, al cierre de diciembre de 2015, de 2,39 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el posible riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo. Con la misma metodología, para 2015 se estimó un VaR de 0,10 millones de euros.

El stress testing, o análisis de escenarios adversos, es una prueba complementaria al VaR. Las estimaciones de stress testing cuantifican la pérdida potencial que provocarían sobre el valor de la cartera movimientos extremos de los factores de riesgo a los que está expuesta la misma. Los escenarios de stress testing se obtienen a partir del análisis del comportamiento de estos factores

de riesgo en situaciones históricas, simulando el impacto que podrían tener sobre la cartera los cambios agudos de tipos de interés, bolsas, tipos de cambio, diferenciales de crédito y modificaciones significativas de la volatilidad. Por otro lado, se simulan también los movimientos observados en crisis históricas relevantes.

En el cuadro que se muestra a continuación se recogen los datos estimados de stress testing de las posiciones de trading de la entidad al cierre del ejercicio 2015, realizados con el escenario de movimientos más extremos de las distintas variables de riesgo.

Aplicando los mismos escenarios para las posiciones de la cartera de Línea Directa Aseguradora al cierre del ejercicio 2015, el stress ascendía a 33,48 millones de euros. En el caso de la cartera de Bankinter Luxemburgo, el stress suponía 0,79 millones de euros.

Stress Testing 2015 (Millones de euros)	Medio	Último
Stress Tipo de Interés	3,58	4,73
Stress Renta Variable	2,28	1,63
Stress Tipo de Cambio	0,72	0,39
Stress Volatilidad (*)	1,53	1,16
Stress Crédito	0,00	0,00
Stress Crédito-Relativo	6,91	5,52
Total Stress	15,02	13,42



Riesgo operacional

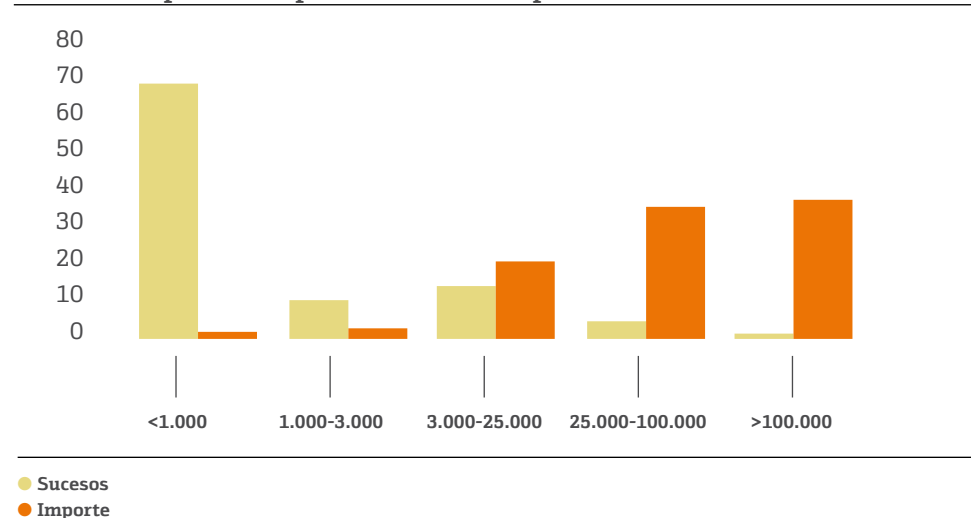
El riesgo operacional se define como la posibilidad de sufrir pérdidas debido a fallos de los procesos, personas o sistemas internos; o bien a causa de acontecimientos externos, como las incidencias legales o las catástrofes naturales, excluyendo el riesgo estratégico y el reputacional.

El modelo de gestión del riesgo operacional que sigue Bankinter es el denominado método estándar según la normativa de solvencia vigente. Por otra parte, Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector con la participación en el Consorcio Español de Riesgo Operacional, un foro privado de entidades financieras para el intercambio de experiencias en este ámbito.

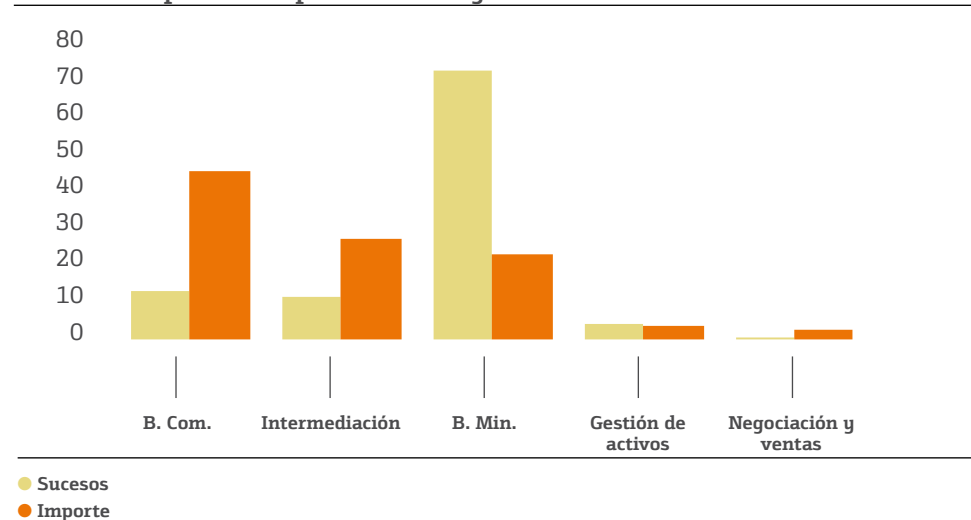
Estas pérdidas se concentran mayoritariamente en la Red de distribución de Oficinas (con el 83%), a pesar que el mayor volumen de operaciones se realiza a través de canales a distancia. Se pone así de manifiesto la relevancia del factor humano como desencadenante de errores operacionales y la fortaleza de los automatismos y procedimientos de contratación de las redes a distancia de Bankinter (Internet, Banca Telefónica, o móvil).

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

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Riesgo reputacional

El riesgo reputacional lo define el Banco de España como el derivado de actuaciones de la entidad que posibiliten una publicidad negativa relacionada con sus prácticas y relaciones de negocios, que pueda causar una pérdida de confianza en la institución, y por esta vía afectar a su solvencia. Si bien es cierto que también puede derivar de una actuación atribuida a la entidad, pudiendo además afectar no sólo a la solvencia sino también a otros aspectos como pérdida de clientes, sanciones, dificultad de acceso a financiación, etc, en definitiva, al negocio.

Actualmente no existe normativa específica para el control y cuantificación de este tipo de riesgos, pero se observa una corriente reciente entre los principales reguladores internacionales para delimitarlo con mayor claridad.

El mapa de riesgos reputacionales de Bankinter es clave para identificar los riesgos y para establecer grados de priorización de los mismos. Los principales riesgos y eventuales mejoras al sistema de gestión se integran en el mapa de riesgos corporativos, diseñando planes de actuación para

reducir su probabilidad de ocurrencia y mitigar su eventual impacto.

Uno de los aspectos importantes para prever riesgos reputacionales es entender las tendencias del mercado y del entorno, así como lo que se dice de la entidad en los medios de comunicación y en las redes sociales. Con este fin, Bankinter dispone de un sistema de medición que analiza toda esta información y valora su impacto reputacional.

El banco cuenta, asimismo, con un sistema de diagnóstico y medición periódico de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad. Este sistema, basado en la metodología RepTrak®, permite identificar las palancas clave de la reputación e influir de forma activa sobre lo que más preocupa.

A través del Comité de Productos de la entidad, se identifican y evalúan los posibles riesgos reputacionales con carácter previo a la comercialización de un nuevo producto o servicio.

Se han definido además, una serie de indicadores internos y externos con impacto en el riesgo reputacional de la entidad, acorde a las directrices marcadas por la Autoridad Bancaria Europea.

Por último, cabe señalar que el área de Reputación Corporativa del banco tutela un plan de gestión de crisis con el fin de establecer los canales de comunicación y los protocolos de actuación ante cualquier emergencia o crisis, en aras de proteger la reputación de la entidad y de preservar la continuidad del negocio.



Cumplimiento Normativo

Sobre todo, un compromiso ético

Uno de los aspectos corporativos esenciales del Grupo Bankinter y base de su organización, es el riguroso cumplimiento de todas las disposiciones legales. La consecución de los objetivos empresariales debe hacerse de manera compatible, en todo momento, con el cumplimiento no sólo de la regulación vigente, sino también de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad por lo que este aspecto constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Las actuaciones contrarias a las leyes y normas llevan aparejado un relevante riesgo reputacional que se puede materializar tanto ante los clientes, como ante los mercados, los empleados y las autoridades. Por ello es precisa la gestión del riesgo de incumplimiento normativo. El riesgo de incumplimiento se suele definir como el riesgo actual o futuro para las ganancias y el capital derivado de infracciones o incumplimiento de leyes, reglas, normativas, acuerdos, prácticas prescritas o pautas éticas, que puede dar

lugar a sanciones, daños o anulación de contratos y puede perjudicar la reputación de la entidad.

En el marco de control que toda entidad de crédito debe disponer, la función de cumplimiento normativo se ha concebido consecuentemente de acuerdo con las mejores prácticas y recomendaciones internacionales como una segunda línea de defensa, partiendo de la responsabilidad en el cumplimiento normativo de todas las unidades de negocio, como primera línea y sujeta asimismo dicha función de cumplimiento a la verificación de la auditoría interna, como tercera línea de defensa.

Durante 2015 se ha reforzado el marco institucional interno relativo a la función de cumplimiento, con la creación del Comité de Cumplimiento Normativo, como órgano de la Alta Dirección encargado del seguimiento de la política de cumplimiento en la actividad del banco. El Comité de Cumplimiento Normativo se concibe, por tanto, como un órgano de control

La consecución de los objetivos empresariales debe hacerse de manera compatible, en todo momento, con el cumplimiento no sólo de la regulación vigente, sino también de las mejores prácticas.

perteneciente a la primera línea de defensa, encargado de ejecutar las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establezca en cada momento la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.

Asimismo, el marco orgánico del cumplimiento normativo del Grupo se completa con otros Comités:

El Comité de Prevención Penal y Ética Profesional, a quien se encomienda la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención de riesgos penales implantado por el Grupo Bankinter, así como el ejercicio de la facultad disciplinaria en relación con los incumplimientos del Código de Ética Profesional y resto de la normativa interna aplicable a las distintas actividades de las entidades del Grupo.

El Comité de Productos, que tiene como misión la aprobación del lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes minoristas.

El Órgano de Control Interno, que tiene como misión principal establecer y aprobar las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo conforme a la Ley 10/2010 y su desarrollo reglamentario, que son las que constituyen el marco preventivo del Grupo Bankinter, además de velar por su cumplimiento.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Unidad de Cumplimiento Normativo, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales, además de realizar el análisis de las operaciones sospechosas detectadas, y en caso de que proceda, de su

comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC). El Área de Prevención de blanqueo de capitales reporta periódicamente sus actividades al Órgano de Control Interno y de Comunicación de Bankinter.



Protección de Datos

Garantía de integridad y confidencialidad

Bankinter, S.A. ha sido siempre una de las sociedades pioneras en comprometerse con la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, y en ofrecer a sus clientes medidas que garanticen en todo momento el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, que entró en vigor el 19 de abril de 2008 con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, adaptando sus sistemas a la misma.

La política de protección de datos personales del banco se apoya sobre dos pilares básicos: observancia legal y técnica. Todos los contratos que firman los clientes con Bankinter, S.A. incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no solo

se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, sino que también se les informa detalladamente de la finalidad del tratamiento de los mismos. Asimismo, en el momento de la firma del contrato, se les da la posibilidad, desde el primer momento, de oponerse al tratamiento de sus datos con fines comerciales, mediante la marcación de una casilla que permite manifestar su voluntad.

La cláusula de protección de datos, además, informa a los clientes de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento que les asisten y la forma de ejercerlos, garantizando un poder de control sobre sus datos personales. Se han habilitado para ello canales de comunicación sencillos y rápidos, como pueden ser

tanto la Banca Telefónica o por escrito a la dirección informada al afecto, al margen de la posibilidad de acudir a su oficina.

En lo relativo a la confidencialidad y seguridad de los datos, la política de seguridad de Bankinter, S.A. garantiza en todo momento que los datos se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, asegurando la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes. Asimismo, Bankinter, S.A. ha asumido el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que el banco mantiene relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de los clientes.

En materia de formación, existe un curso online de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Durante 2015, no se ha recibido ninguna sanción en materia de protección de datos.

En definitiva, Bankinter, S.A. sigue cumpliendo cada año con su compromiso de garantizar a todos los clientes la protección, integridad y confidencialidad de sus datos, reforzando e innovando las estrictas medidas internas de protección.

A cierre de 2015, no se ha recibido ninguna sanción en materia de protección de datos.

Seguridad Informática

Un sistema vivo para hacer frente al fraude

Bankinter está firmemente comprometido con la seguridad informática y con la confidencialidad de la información de sus clientes.

Muchos de los sistemas y productos que se utilizan para asegurarlas están desarrollados internamente, lo cual es una garantía de adecuación a los objetivos que se persiguen. Como consecuencia de ello, el nivel de fraude en Bankinter, en un sector como el bancario sometido a ataques cibernéticos continuos, es muy bajo.

El compromiso del banco con la seguridad está respaldado por la prestigiosa firma British Standards Institution (BSI), que un año más ha acreditado a la entidad con los certificados ISO 22301:2012, de sistema de gestión de la continuidad de negocio,

e ISO/IEC 27001:2013, de gestión de la seguridad de la información.

Además, durante 2015 la entidad mejoró los mecanismos de seguridad para realizar determinadas operaciones en las actividades de banca online, al añadir un nuevo factor de autenticación que complementa la tarjeta de coordenadas con el móvil del cliente.

Por otra parte, los sistemas de prevención de fraude online de Bankinter protegen a sus clientes mediante el análisis pormenorizado de todas las conexiones y operaciones que se realizan en sus webs. La aplicación de un sistema experto genera de forma automática métricas que establecen el nivel de riesgo de cada acción en la red. En caso de duda, un analista revisa

la operación y toma una decisión en cuestión de segundos. De esta forma, el modelo de protección está vivo, en permanente evolución, y se adapta a los cambiantes escenarios de riesgo.

El alto grado de fiabilidad del sistema, permite mantener unos niveles excelentes de seguridad de las operaciones, con un impacto casi nulo sobre la actividad legítima de los clientes.

Nuevo Plan Director

En 2015, Bankinter elaboró un nuevo Plan Director que marca la estrategia y los objetivos en seguridad de la información para los próximos tres años. El programa incluye una serie de iniciativas, proyectos, inversiones y regulaciones de gobierno, que permitirán a Bankinter seguir en la vanguardia de la innovación y protección de la información y los activos de los clientes, empleados y colaboradores.

Durante 2015 la entidad mejoró los mecanismos de seguridad para realizar determinadas operaciones en las actividades de banca online.



07 negocio

Áreas de negocio
Otros negocios
Redes y Canales
Mercado de Capitales
Marketing
CRM
Calidad
Servicio de atención al cliente



A person wearing a yellow shirt is shown from the chest up, leaning over a dark wooden table. They are holding a black pen and writing in a small, open notebook. The background is a bright, out-of-focus window. A large, semi-transparent orange rectangle is overlaid on the image, containing white text. The text reads 'a' on the first line and 'áreas de negocio' on the second line.

a
áreas de negocio

Banca Privada

Crecimiento y fidelización

Banca Privada tuvo un año 2015 excelente. El primer semestre fue positivo y posteriormente su actividad se frenó por el temor de los clientes a las consecuencias de la ralentización de la crisis china y de otras convulsiones que agitaron el mercado. A partir de octubre, sin embargo, las aguas volvieron a su cauce gracias a la recuperación de la Bolsa, de cuyos ciclos depende en buena medida esta actividad estratégica de Bankinter.

El objetivo de Banca Privada es incrementar su base de clientes, que buscan en Bankinter un gestor de confianza para sacar la mayor rentabilidad posible a su dinero, dentro de unos márgenes razonables de seguridad.

Dar respuesta a esas necesidades exige disponer de un personal muy cualificado y sujeto a un proceso de formación continua.

Esa formación consiste en la actualización de conocimientos, reuniones semanales con los responsables de Bankinter Gestión de Activos y una puesta al día cotidiana sobre la marcha de los mercados. Gracias a ello y a su independencia de criterio, la plantilla de banqueros privados ofrece el mejor asesoramiento en materia de inversión y de fiscalidad, las dos cuestiones que más preocupan a los clientes.

El reforzamiento y la mejora del servicio de Banca Privada, así como la constante

renovación de su cartera de productos, se tradujeron en un nuevo aumento del patrimonio neto gestionado. Se cerró el año en 28.000 millones de euros, un 21% más que en 2014. Bankinter también consolidó en 2015 su segunda posición en el ranking de sociedades de inversión de capital variable (SICAVS), con 461 y una subida anual del 20%. Esto supone que una de cada 3 SICAVS constituidas durante el ejercicio correspondió al banco.

Las razones de este éxito hay que buscarlas en el riguroso proceso de selección, la preparación y el sentido de la responsabilidad del personal, lo que explica el aumento de la calidad percibida por los clientes. No en vano, el equipo de Banca Privada está considerado uno

de los mejores del país. En el logro de esas cotas han colaborado la imagen de solvencia y seguridad que transmite la marca y la implicación de la Alta Dirección en la consecución de los objetivos fijados.

Después de tres años de crecimiento, la Banca Privada de Bankinter aspira en 2016 a seguir captando nuevos clientes, pero también a fidelizarlos y a conseguir un mayor volumen de patrimonio delegado, ya sea directamente o a través de fondos, manteniendo la rentabilidad lograda hasta ahora.

	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	6.094	5.239	16,3
Recursos Totales (en mill€)	16.311	13.348	22,2
Recursos Típicos (en mill€)	7.285	6.265	16,3
Inversión (en mill€)	2.624	2.368	10,8

Banca Personal

Una transformación fructífera

La mejora de las expectativas económicas, junto con los bajos tipos de interés, hicieron que en 2015 los clientes demandaran nuevas propuestas de inversión. Esto proporcionó oportunidades comerciales que habían desaparecido durante los años más duros de la crisis y que reaparecieron con la recuperación.

El cambio de contexto coincidió con el proceso de reforzamiento de Banca Personal, el área de la entidad dedicada al segmento de clientes con un patrimonio de entre 75.000 € y un millón de euros. Este colectivo de clientes, requiere una gestión a medida, una atención especializada, un alto nivel de servicio y una oferta de producto adaptada a las necesidades de cada cliente.

Para reforzar ese servicio, Bankinter inició en 2014 un proceso de transformación de Banca Personal, al igual que había hecho anteriormente con el área de Banca Privada (una de las señas de identidad de Bankinter). Con ese objetivo, la entidad emprendió un significativo esfuerzo de desarrollo de nuevos productos, de mejora del servicio a clientes y de formación de los gestores especializados que tutelan a los clientes de este segmento.

Mejorar el nivel de servicio a clientes

La actuación de Banca Personal gira alrededor del gestor, con el objetivo de dar a los clientes el mejor servicio. Para ello, el gestor necesita de herramientas cada vez más sofisticadas que le permitan desarrollar adecuadamente su trabajo. De este modo, podrá seleccionar los productos financieros que mejor se ajusten al perfil de riesgo y a las necesidades del cliente, ayudar a los clientes a planificar el ahorro para su jubilación, y proporcionar solución a sus necesidades de financiación: hipotecas, líneas de crédito, préstamos personales, etc.

El esfuerzo de mejora y transformación dio sus frutos en 2015, al producirse un incremento del número de clientes activos de un 6,4%. El desarrollo de la Cuenta 'No Nómina', especialmente dirigida a los autónomos y empresarios, y de la Cuenta 'Tú y Yo', para parejas con economías separadas, contribuyeron a ese aumento.

El gran reto de Banca Personal es consolidar los cambios que se han puesto en marcha a lo largo del año 2015.

	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	27.025	26.781	0,9
Recursos Totales (en mill€)	14.441	13.192	9,5
Recursos Típicos (en mill€)	9.045	8.554	5,7
Inversión (en mill€)	7.484	7.055	6,1



Particulares y Extranjeros

Crecimiento en un escenario muy competitivo

En 2015, el mercado de clientes particulares se caracterizó por ser altamente competitivo. La disputa por la captación de clientes fue especialmente intensa en dos áreas de negocio:

- Desde el punto de vista del activo, aumentó la presión de la competencia en la concesión de préstamos hipotecarios. El resultado fue un descenso muy significativo en los diferenciales de los tipos de interés ofertados y una mayor diversificación de los productos. Bankinter respondió a este desafío del mercado con propuestas innovadoras, tanto para hipotecas fijas como variables. Con carácter pionero, el banco también lanzó una hipoteca mixta, en la que se puede elegir por tramos temporales si el préstamo es a tipo fijo o variable. El resultado de esta estrategia en el segmento de Particulares fue un crecimiento de la contratación de nuevas hipotecas de un 21%, lo que han supuesto a lo largo del año el alta de 658,1 millones de euros.

Cabe destacar la elevada actividad durante 2015 en el alta de los préstamos personales en el segmento de Particulares. Durante 2015 se han dado de alta 134,7 millones de euros, un 46% más que el año anterior.

- Desde el punto de vista del pasivo, la competencia se intensificó especialmente en el segmento de cuentas-nómina. Ante la reducción de los tipos de interés y el estrechamiento de los márgenes, las entidades de crédito reforzaron sus propuestas en productos de captación vinculada. Bankinter fue uno de los primeros bancos en ofrecer beneficios muy competitivos en su Cuenta Nómina, en la que bajo determinadas condiciones el cliente obtiene una elevada rentabilidad por el dinero depositado. En 2015, se incrementa el saldo de la cartera de Cuentas Nóminas un 22%.

Además de estos ejes estratégicos de actuación, la entidad también desarrolló otros productos para cubrir las necesidades de todos sus perfiles de clientes. Es el caso, por ejemplo, de la cuenta 'Tú y Yo', dirigida a parejas que combinan cuentas separadas y comunes, o de la cuenta No Nómina, en la que la entidad propone diversas ventajas a cambio de una vinculación de recibos y gasto por tarjeta. También se reforzó

la oferta de préstamos de consumo preautorizados, que se conceden a una selección de clientes que cumplen de antemano determinadas condiciones.

De cara al ejercicio de 2016 no se esperan cambios significativos en el mercado de particulares, por lo que Bankinter profundizará en su estrategia de captación de clientes, hipotecas y cuentas nómina.

Particulares	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	32.047	32.259	-0,7
Recursos Totales (en mill€)	3.915	3.407	14,9
Recursos Típicos (en mill€)	3.110	2.724	14,2
Inversión (en mill€)	14.060	14.338	-1,9

Consolidación en el Segmento de Extranjeros

El mercado de clientes particulares extranjeros, centrado sobre todo en la financiación hipotecaria, se consolidó en 2015. El número de clientes nuevos se elevó a 2.863, con un incremento del 7% de clientes activos. Los recursos totales también evolucionaron de forma similar, con un aumento del 17,4%. El importe de contratación de nuevas hipotecas se elevó a 66,5 millones de euros, lo que supuso un incremento del 39% con respecto al año anterior.

El Segmento de clientes Extranjeros se concentra en las zonas costeras, sobre todo en el Mediterráneo y en Canarias, que es donde suelen adquirir una residencia. Para ello, necesitan una financiación apropiada y demandan también servicios especializados de alta calidad.

Con el fin de ofrecer una adecuada atención a este colectivo de clientes, Bankinter dispone de una plantilla altamente formada, con conocimientos de idiomas y cercanía a sus necesidades específicas.



Extranjeros	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	2.863	2.796	2,4
Recursos Totales (en mill€)	243	207	17,4
Recursos Típicos (en mill€)	219	185	18,2
Inversión (en mill€)	653	669	-2,4

Banca de Empresas

Una nueva estructura para un mejor servicio

Banca de Empresas tuvo que desenvolverse durante 2015 en un entorno caracterizado por el estrechamiento de los márgenes, como consecuencia de la caída de los tipos de interés.

Para crecer, racionalizar los recursos y mejorar la relación con los clientes, el banco realizó una profunda transformación del área, que segmentó la atención a las empresas en tres niveles, dependiendo de su volumen de facturación anual: Pymes (hasta cinco millones), Empresas (de cinco a 50 millones) y Corporativa (a partir de 50 millones).

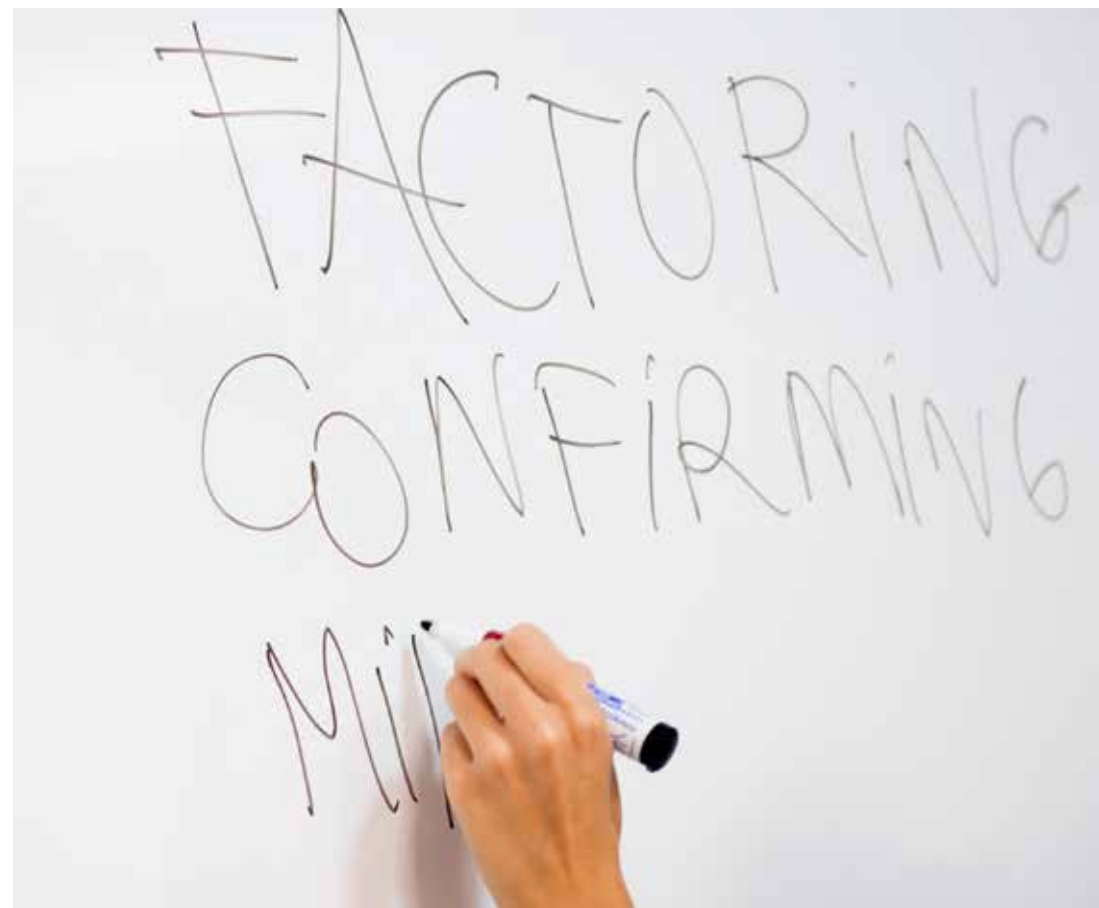
Una nueva estructura creada con el objetivo de crecer y generar más ingresos; gestionar mejor a los clientes ofreciendo productos, servicios y asesoramiento específico para las necesidades de las empresas según su tamaño; mejorar la calidad de servicio; crear centros especializados para cada segmento; asignar profesionales especializados en cada segmento y adaptarse a los criterios de Basilea y Banco Central Europeo, que va a supervisar a las principales entidades financieras de España y Europa.

La transformación del área de Empresas requirió la reubicación de buena parte de los clientes, que hoy están adscritos a nuevos centros y tutores con un mayor grado de especialización.

La reestructuración tuvo lugar por fases. Primero se realizó un programa piloto en la Zona Norte. Aprovechando la experiencia adquirida, durante el primer semestre de 2015 se extendió el plan a Madrid, Andalucía, Baleares y Levante. La otra mitad del año le tocó el turno al resto de la red territorial, que a 31 de diciembre contaba en toda España con:

- 361 Centros de Pymes dentro de las oficinas universales para prestar servicio a 62.868 clientes activos.
- 78 Centros de Empresas, para 19.476 clientes.
- 22 Centros de Corporativa, para 5.578 clientes.

Entre los 22 centros de corporativa hay tres dedicados en exclusiva a grandes corporaciones (clientes con más de 1.000 millones de facturación): dos en Madrid y una en Barcelona.



Resultados del área

Mientras se procedía a la reestructuración, Banca de Empresas continuó en 2015 con su actividad ordinaria, que se tradujo en una subida de la inversión hasta casi 19.900 millones de euros, 1.100 millones más, o un 5,6% por encima que al cierre del ejercicio anterior. Especialmente destacado fue el crecimiento del volumen de Riesgo de Firma (avales y negocio documentario), que alcanzó más de 2.900 millones de euros, tras avanzar un 21%. La cuota de mercado de nuevas operaciones escaló hasta el 5,4%, prácticamente el doble que cuatro años antes.

Banca de Empresas obtuvo un margen bruto de 528 millones de euros, un 1% más que en 2014.

Objetivos

Cada uno de los tres grandes segmentos de Banca de Empresas tiene asignados para 2016 sus objetivos específicos, siempre dentro del marco de mejora del servicio y de los resultados:

- Pymes: incremento del negocio de relación (pagos y cobros), búsqueda de sinergias entre Banca Privada y Banca Personal y adecuación del precio de la financiación al riesgo.
- Empresas: aumento significativo de la cartera de clientes, apoyo a la expansión internacional, servicios de banca de inversión y también adecuación del precio al riesgo.
- Corporativa: defender los márgenes actuales, ganar cuota en el negocio exterior, ampliar la presencia de Banca Partnet (oficinas en grandes empresas) y reforzar la especialización de los profesionales que se dedican a las grandes corporaciones.

	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	16.194	18.186	-11,0
Recursos Totales (en mill€)	13.743	12.048	14,1
Recursos Típicos (en mill€)	12.836	11.108	15,6
Inversión (en mill€)	19.896	18.836	5,6



Banca de Inversión

Líderes en el mercado de compañías medianas

El servicio de Banca de Inversión reforzó en 2015 su destacada posición en el mid market, o segmento de las medianas empresas. Con una trayectoria de apenas cuatro años, Bankinter Banca de Inversión se ha convertido en el referente del mercado para ese segmento de actividad financiera.

Los resultados del área se benefician de un escenario económico global caracterizado por la abundante liquidez y la baja rentabilidad de los activos, lo cual se traduce en una búsqueda permanente de oportunidades para invertir.

En este contexto favorable, el ejercicio de 2015 confirmó las expectativas de crecimiento en el segmento del mid market, donde la fortaleza de la marca Bankinter y el relativamente bajo nivel de competencia ofrece la oportunidad de llegar a áreas muy amplias de la actividad empresarial.

Especialmente importante es, en este sentido, la reputación del banco desde el punto de vista de la rentabilidad y la gestión del riesgo (tiene la rentabilidad sobre recursos propios más alta y la tasa de morosidad más baja de todo el sector), lo que hace posible salvar las barreras de entrada y acceder a un mercado con gran potencial de crecimiento.

Cuatro ejes en crecimiento

La propuesta de Bankinter en Banca de Inversión se articula en cuatro grandes áreas. Estos son sus resultados y objetivos:

Fusiones y adquisiciones. Es un mercado con un elevado ritmo de crecimiento, ya que se beneficia especialmente de la abundancia de liquidez y de los bajos tipos de interés. Una financiación barata y accesible da más posibilidades de apalancar este tipo de operaciones. Además, la estrechez de los márgenes fomenta la toma de decisiones de consolidación y exportación, lo que también favorece la expansión del mercado de fusiones y adquisiciones. Durante 2015, Bankinter Banca de Inversión ha trabajado en 13 operaciones asesorando a clientes tanto industriales (77%) como financieros (23%), habiendo completado con éxito la venta del Grupo Vitalia a Portobello Capital, entre otras operaciones.

Mercado de capitales. Una muy intensa primera mitad del año 2015 ha permitido que las operaciones de mercado de capitales en su conjunto (renta fija y renta variable) alcancen un nivel récord en 2015. Bankinter participó en algunas de las más importantes, como las salidas a bolsa de Aena y Talgo, además de participar con especial protagonismo en las dos ampliaciones de capital llevadas a cabo por Merlin Properties. Mención especial merece también nuestra participación en una exitosa emisión de bonos convertibles por IAG, al igual que en las emisiones de bonos high yield de otras compañías como ENCE o el Grupo Antolín. Con el fin de dar respuesta a la creciente demanda (para 2016 también hay buenas perspectivas), durante el ejercicio Bankinter reforzó su Sociedad de Valores, Bankinter Securities (antes Mercavalor), con la incorporación de equipos altamente cualificados para fortalecer las áreas de análisis de compañías y distribución de renta fija y renta variable a inversores institucionales nacionales y extranjeros.

Una actividad también en progresión es la de las colocaciones privadas, que permiten a las empresas financiarse de forma confidencial, muy a la medida de sus necesidades, ofreciendo valores a un reducido grupo de inversores institucionales o incluso a tan solo uno.

Financiación estructurada. En 2015 registró un alto ritmo de crecimiento. Es una actividad con más riesgo, pero que mantiene niveles de rentabilidad superiores al 3%, muy por encima de la que ofrecen otros activos. En 2015 se firmaron operaciones por valor de alrededor de 563 millones de euros y la cartera asciende a casi 840 millones. El objetivo para 2016 es mantener ese nivel de crecimiento.

Financiación alternativa. Soluciona necesidades de financiación de las empresas que el canal bancario tradicional no cubre. Bankinter fue pionera con la entrada en ese mercado en 2014, si bien limita su radio de acción a las operaciones que generen valor para las empresas. Es otro nicho de actividad con gran proyección y para potenciarlo se firmaron acuerdos de colaboración con el fondo Magnetar Capital y con la aseguradora Mutua Madrileña. En 2015 se cerró, junto a Magnetar, una operación de financiación por valor

de 60 millones de euros. Igualmente, Mutua Madrileña participó junto a Bankinter en la financiación de una operación de LBO.

Una estrategia probada y de futuro

Los buenos resultados del servicio de Banca de Inversión se basan en una estrategia de negocio centrada en el apoyo de la red de la entidad. Al contrario que en el modelo anglosajón, donde tradicionalmente la actividad de banca de inversión está segregada de la comercial, la decisión de Bankinter ha sido crear una estructura entrelazada.

De esta manera, el cliente se beneficia al mismo tiempo de la cercanía de su gestor habitual y de un asesoramiento corporativo especializado. El modelo es también eficiente para la entidad, ya que genera mucho valor a largo plazo para la red, refuerza la marca del banco y fideliza al cliente, si bien su desarrollo es más complejo porque exige un esfuerzo adicional por parte de la estructura comercial.

Por todo ello, el objetivo a corto y medio plazo es profundizar en esa estrategia y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece.



Negocio Internacional

Una apuesta sin apellidos

Durante el periodo 2008-2014, el sector exterior fue la tabla de salvación de las empresas españolas, que se refugiaron en la internacionalización para compensar la debilidad de la demanda interna. En 2015, el escenario cambió, por la recuperación del consumo doméstico y de la inversión. Sin embargo, la base exportadora, que se amplió significativamente durante la crisis, se ha mantenido firme y ha pasado a formar parte del día a día de la actividad de las compañías españolas. En realidad, las empresas han dejado de distinguir entre los apellidos del negocio (doméstico e internacional) y requieren soluciones conjuntas a sus necesidades.

Bankinter se ha adaptado a estos cambios y ha realizado una apuesta integral para apoyar la consolidación de las empresas españolas en los mercados exteriores, partiendo de la idea de que es más importante el know how de los proyectos que la mera financiación de los mismos.

Estos son sus principales productos:

Avaless. El banco garantiza el pago de los compromisos y obligaciones que la empresa ha adquirido ante terceros en el exterior.

Créditos documentarios de importación.

Es un medio de pago para importadores en el que Bankinter es intermediario entre las partes y se compromete a pagar en la forma pactada al exportador si éste cumple los requisitos establecidos por el importador.

Créditos documentarios de exportación.

Es un medio de cobro por el que un banco extranjero, por orden de su cliente, se compromete a pagar, aceptar o negociar documentos que le sean presentados, a través de Bankinter, por cuenta de uno de sus clientes (beneficiario).

Financiación estructurada medio y largo.

Soluciones financieras para nuestros clientes acompañando la inversión productiva de las empresas españolas en el exterior.

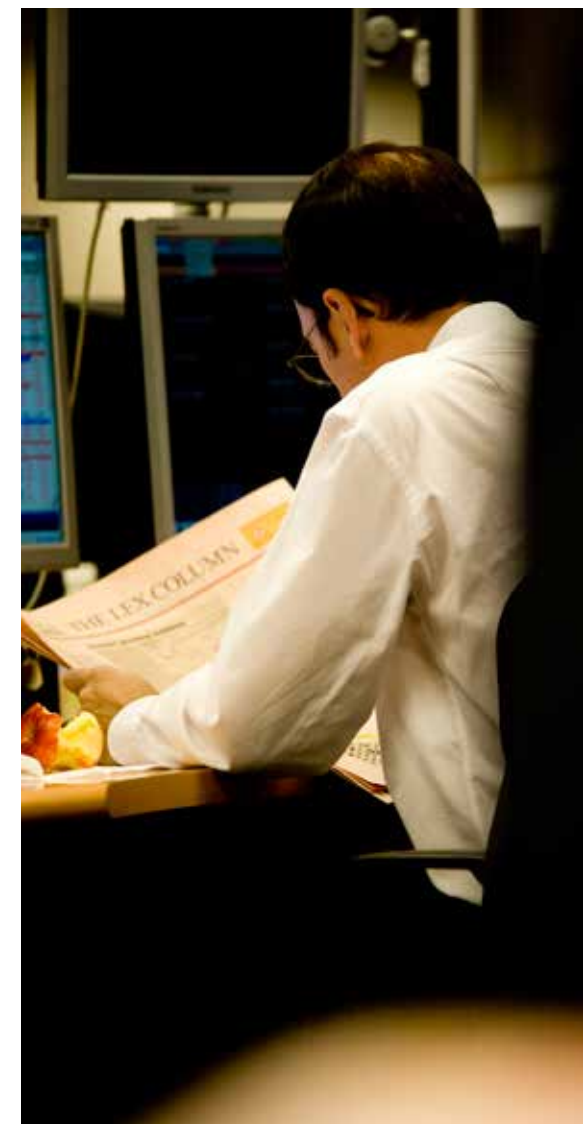
Estas operaciones de financiación de la actividad exterior son exposiciones fuera de balance y tienen un coste de capital bajo, lo cual favorece la planificación de capital y el cumplimiento de las exigencias regulatorias de la entidad.

La actividad en Negocio Internacional durante 2015 se concentró en las siguientes líneas:

Afianzamiento de las alianzas estratégicas con bancos internacionales, sobre todo de Francia y Alemania.

Participación en ferias sectoriales tanto en España, como en los países con mayor proyección para las exportaciones e inversiones para 2016, EEUU, Cuba, Sudeste Asiático, etc.

Intensificación de las actividades formativas en la red para homogeneizar productos y criterios.



El resultado de este esfuerzo ha sido un volumen de operaciones intermediado de 48.000 millones de euros, apoyado en una inversión de 2.700 millones de euros, que ha crecido un 50% con respecto al año 2014, lo que representa un 22% de crecimiento del margen bruto del área internacional.

Los sectores prioritarios fueron los de infraestructuras, transporte ferroviario, energías renovables y automóvil y las regiones con mayor actividad fueron Oriente Próximo, Europa, EEUU, Canadá, Latinoamérica y África.

Para 2016, el objetivo es aprovechar al máximo la buena calidad de crédito y el grado de inversión de Bankinter, que permite ofrecer mejores precios, sobre todo en los proyectos de licitaciones públicas. La entrada en el mercado de Portugal abre también nuevas vías de penetración.





El éxito de la entidad en los segmentos de Banca Privada y Banca Personal, unidos a los bajos tipos de interés han generado una gran demanda de los productos.

Mercado de Capitales

Actividad en todos los negocios

Dentro del área de Mercado de Capitales están incorporadas las actividades de trading y distribución de productos de tesorería y la gestión de balance del banco.

El año 2015 se ha caracterizado por una consolidación de la mejora de la economía española y una estabilización de las condiciones del Tesoro para acceder a los mercados financieros. La intervención del Banco Central Europeo en los mercados mediante sus acciones de política monetaria ha apoyado esta estabilización y además ha facilitado que el resto de emisores de la zona euro tengan un mejor acceso al mercado. Los tipos de interés de la zona euro han sido más bajos como consecuencia de la situación de bajo crecimiento e inflación por debajo de los objetivos previstos.

En contraste con la situación de la eurozona, el buen ritmo de la economía de Estados Unidos ha permitido a la Reserva Federal generar una expectativa de subida de tipos que ha culminado con la primera acción, en el mes de diciembre, sobre su tipo de intervención desde el comienzo de la crisis.

La primera parte del año vino marcada por cuestiones como la negociación de la Troika con Grecia. Y desde verano, la situación de los mercados emergentes, en especial China y Brasil, y la evolución del precio del petróleo han generado volatilidad y dudas en los mercados.

En este contexto, el área de Trading ha sido activa en todos sus negocios que incluyen los mercados de divisas, renta variable y sobre todo renta fija, apoyados en su condición de creador de mercado de deuda pública y letras y colider en las emisiones sindicadas del Tesoro Español.

El éxito de la entidad en los segmentos de Banca Privada y Banca Personal, unido a los bajos tipos de interés han generado una gran demanda de los productos diseñados en el área de Distribución. También cabe destacar la excelente labor de este área en el acceso de nuestros clientes a los mercados de divisas y renta fija y los resultados obtenidos en la interacción con clientes institucionales.

Respecto a gestión de balance, la mejora de la posición de liquidez de Bankinter ha continuado durante este año apoyada en el extraordinario ejercicio de captación de recursos de la red y en las emisiones de deuda realizadas, que posicionan a Bankinter como uno de los emisores más recurrentes y respetados en los mercados internacionales. A este respecto, se ha realizado con gran éxito las siguientes 3 emisiones de cédulas hipotecarias:

Fecha emisión	Importe (millones de euros)	Tipo de interés
05/02/2015	1.000	10 años MS+0,38%
03/08/2015	1.000	7 años MS+0,23%
09/10/2015	750	5 años MS+0,40%

Todas las emisiones se han realizado con una amplia sobresuscripción. Se observa la diversificación de plazos de vencimiento que minimizarán la dificultad de refinanciación en el momento de su vencimiento.

La exposición del banco a emisiones mayoristas de corto plazo sigue siendo reducida y en diciembre de 2015 sólo asciende a 547 millones de euros.

También se ha realizado un seguimiento y gestión del riesgo de tipo de interés de la entidad manteniéndolo en niveles aceptables. De hecho, el posicionamiento en la cartera ALCO de renta fija y las coberturas de balance han minimizado el efecto negativo de los tipos de interés Euribor a los que se referencia la mayoría de la inversión del banco.

La política del banco ha sido cubrir todas las posiciones estructurales de divisa. En ese sentido, la cuenta de resultados de Bankinter no se ha visto afectada por las fluctuaciones de las principales divisas durante 2015



1 b otros negocios



Bankinter Gestión de Activos

Rentabilidad en tiempos revueltos

La inversión colectiva tuvo que afrontar en 2015 dos circunstancias clave. De un lado, la volatilidad de los mercados, que alternaron fuertes subidas y caídas importantes, estas últimas localizadas en verano y en diciembre. Por otra parte, la inversión en renta fija, con rendimientos cercanos a cero, tuvo escaso atractivo para los inversores, utilizándola para reducir riesgo como activo refugio hasta que las incertidumbres se disipen.

Todo ello hizo que, para el conjunto del sector, los fondos de inversión y los fondos de pensiones tuvieran un comportamiento irregular pero, aun así, muy positivo en la mayoría de los fondos. Así mismo, también mantuvieron su avance de años anteriores las sociedades de inversión de capital variable (SICAVS) y las carteras delegadas, es decir, las que son administradas por los profesionales con una autorización genérica del cliente.

Bankinter Gestión de Activos –la sociedad del Grupo que se encarga de la inversión colectiva– se movió en este complejo escenario con el objetivo claro de confeccionar para sus clientes trajes

cada vez más a la medida, con productos dinámicos capaces de adaptarse a las cambiantes circunstancias de los mercados. Los resultados detallados fueron los siguientes:

Fondos de inversión. El patrimonio bajo gestión cerró 2015 en 7.417 millones de euros, con un aumento del 2,5%. Actualmente la Gestora se sitúa en el noveno puesto en el ámbito nacional por patrimonio gestionado, representando el 3,4% del total. La cifra de patrimonio se eleva hasta 13.605 millones si se suman todos los fondos de inversión comercializados, tanto de la propia gestora del banco como de otras gestoras internacionales, lo que supone un crecimiento del 23,2%.

Fondos de pensiones. La amplia gama de productos enfocados a la jubilación que oferta Bankinter le llevó a gestionar un patrimonio de 2.086 millones de euros en 2015. Eso equivale a una mejora del 7,7% en relación con los 1.936 millones del ejercicio precedente.

SICAVS. A finales de 2015, había 461 bajo gestión, 20% más que en 2014. Gracias a ello, el banco ocupaba el segundo puesto del ranking nacional por ese concepto, con una cuota de mercado del 13,5%.

Gestión Delegada. La inversión a través de productos de Gestión Delegada constituye una de las apuestas claras del banco. Ya sea en carteras o en fondos de fondos, Bankinter Gestión de Activos ofrece una gestión especializada acorde con el perfil de riesgo de cada cliente. Además, este servicio se ofrece no solamente al segmento más alto de Privada, sino también para clientes de Personal o Particulares, algo no muy común en el mercado nacional. Los resultados obtenidos en estos productos avalan un crecimiento anual de más del 70% en estos productos, situándose en diciembre de 2015 en un patrimonio gestionado de 3.320 millones.

Para hacer frente a estos crecimientos, hubo que ampliar y mejorar el equipo de gestores y de personal de soporte. Su trabajo fue reconocido con el premio a la mejor gestora nacional del año, por segundo año consecutivo, concedido por Expansión-Allfunds.

El futuro, previsiblemente, seguirá deparando una alta volatilidad en los mercados y tipos de interés exigüos, lo que obligará a realizar una gestión más específica, con el acento puesto en la calidad del servicio prestado. En paralelo, será necesario continuar ampliando el abanico de productos susceptibles de satisfacer las necesidades de inversión, tanto de clientes de Banca Privada como de Banca Personal.

Renta variable

Liderazgo reforzado

Durante 2015 se produjo una corrección de la tendencia de crecimiento iniciada por la renta variable a finales de 2012 y que alcanzó su máxima velocidad en 2013 y 2014. Ese ajuste generó un incremento de la volatilidad de los mercados, lo que hizo necesario profesionalizar las decisiones de inversión para atender la doble demanda de los clientes: un mayor asesoramiento y unas herramientas de gestión cada vez más precisas.

Bankinter afrontó esa situación trabajando en dos líneas, información y formación para clientes:

La información. Se organizaron 22 sesiones de las Máster Class y del Fórum Bolsa, tanto en las principales capitales de provincias como en algunos grandes municipios. A ellas asistieron más de 2.200 clientes, que pudieron conocer de primera mano la opinión de los profesionales sobre los mercados de renta variable y el comportamiento más aconsejable en cada momento.

La formación. Los profesionales de esta área de Bankinter impartieron formación tanto en herramientas de inversión directa en mercados como en productos relacionados como la inversión a medida, o la inversión delegada, exclusivos de Bankinter.

Desde el punto de vista comercial, Bankinter mantuvo su tarifa plana para clientes de renta variable, mejoró su oferta comercial para nuevos clientes, pero también para los antiguos. A lo largo de 2015 se lanzaron ofertas periódicas para atraer inversores, ya fueran a estrenarse en esta actividad o tuvieran previamente su cartera en otras entidades. También se perfeccionó el abanico de fondos cotizados (ETFs) y se puso en marcha una nueva versión de la plataforma de gestión Broker Plus, que mejoró su velocidad operativa. Por otra parte se continuó con el proceso de mejora de su app del bróker

Beneficio al alza

El negocio de renta variable proporcionó al banco en 2015 un beneficio de 53 millones de euros, con un crecimiento del 14,2% respecto al año anterior, destacando la contribución de Banca Privada. El efectivo depositado subió aún más: un 16%. La evolución de los ETFs mejoró un 44% respecto a 2014 gracias a su flexibilidad, que permite invertir en ellos tanto a los clientes más conservadores como a los que tienen menos aversión al riesgo, generando mayor contribución en la contratación de los mercados internacionales, fruto de la diversificación.

Todo ello contribuyó a reafirmar el liderazgo del banco en el negocio de renta variable, en el que cuenta con una amplia gama de productos y servicios. Los clientes pueden operar al contado en los mercados nacionales e internacionales, incluyendo la inversión en derivados (warrants y futuros); hacerlo a crédito, aprovechando las oportunidades alcistas y bajistas, o contratar ETFs. Si lo prefieren, disponen

de herramientas para gestionar el riesgo por sí mismos, mediante órdenes stop, dinámicas, referenciadas, relacionadas, con condiciones y restricciones, etc.

Uno de los objetivos para 2016 es propiciar un cambio radical en ese abanico de herramientas, para diferenciar entre los usos que demandan los clientes más básicos y los que requieren los inversores sofisticados. Las nuevas herramientas aportarán ventajas desconocidas en el mercado.

Bankinter Consumer Finance

El pulso de la recuperación

Con la mejora de la economía, el crédito al consumo repuntó en España durante 2015, aunque todavía de forma bastante tímida. Paralelamente, disminuyeron los índices de morosidad, cuyo crecimiento había sido muy elevado al inicio de la crisis.

En este contexto, Bankinter Consumer Finance –la sociedad del Grupo especializada en tarjetas de crédito y préstamos al consumo– decidió poner en marcha el año pasado un área de Nuevos Negocios, con el objetivo de atender de la mejor manera posible la demanda de financiación de sus clientes.

Ese área de reciente creación se ocupa, entre otras cosas, de ofertar préstamos cruzados a los titulares de la tarjeta de crédito Obsidiana, que ya disfrutaban de las condiciones más flexibles del mercado, pues pueden ajustar a su flujo de ingresos los pagos realizados con soporte plástico, sin necesidad de acumularlos a final de mes.

Dentro de Nuevos Negocios, Bankinter Consumer Finance diseñó también un formato de préstamos con prescriptor, destinados a financiar compras en

determinados establecimientos con los que el banco mantenga los correspondientes acuerdos. Esos préstamos serán lanzados al mercado a lo largo de 2016.

Negocio tradicional

Además, Bankinter Consumer Finance, que cuenta con un equipo joven y de alta cualificación, continuó desarrollando en 2015 los dos pilares tradicionales de su actividad:

- La ya mencionada tarjeta Obsidiana, que no sólo da facilidades de pago, sino que ofrece otras ventajas al cliente, como descuentos específicos en ciertos productos y servicios. Incluyéndose durante 2015 la gestión de la tarjeta Única de clientes de Bankinter.
- Los créditos al consumo clásicos, ya sean automáticos a través de tarjeta o con preautorización. Para valorar estos últimos, cuenta con un depurado sistema de análisis de datos, que calibra el binomio riesgo-rentabilidad de cada operación y fija un precio específico en función del perfil del demandante.

Gracias a todo ello, Bankinter Consumer Finance logró que su base de clientes aumentara en 2015 un 51%. El número de clientes alcanzó los 728.000, frente a los 484.000 de 2014. La inversión media por cliente se situó en 987 euros, lo que supuso un aumento del 14% respecto al ejercicio anterior.

Para 2016, el propósito de la sociedad es seguir aprovechando las oportunidades que genere la recuperación de la economía y, en concreto:

- Buscar nuevas alianzas estratégicas con grandes empresas que estén dispuestas a utilizar como herramientas de fidelización los productos de financiación de Bankinter Consumer Finance.
- Desarrollar instrumentos avanzados para que los clientes puedan acceder a sus préstamos con todas las garantías, con la máxima comodidad y en el menor breve plazo de tiempo.



Seguros

Un año de consolidación

El negocio de seguros de Bankinter proporcionó unos ingresos por comisiones de 29,9 millones de euros en 2015, cifra similar a la del ejercicio precedente. Se trató, por tanto, de un año de consolidación, en el que se recogieron los frutos de decisiones estratégicas adoptadas con anterioridad.

Una de ellas fue la puesta en marcha durante 2014, junto a Mapfre, de Bankinter Seguros Generales, que distribuye multirriesgos para empresas, comercios y oficinas, así como diversas modalidades de pólizas de decesos. Mapfre y Bankinter realizan conjuntamente el diseño técnico de los productos para una mejor adaptación a las necesidades de los clientes del banco. La gestión de las pólizas las realiza Mapfre al tratarse de una labor aseguradora y la comercialización se realiza exclusivamente a través de la red de oficinas del banco.

Dentro del ramo de no vida, Bankinter también empezó a ofertar en 2015 seguros de responsabilidad civil y de salud individual, en régimen de mediación,

a fin de cubrir la creciente demanda de este tipo de productos. El régimen de mediación significa que los clientes son asesorados sobre todas las opciones que tienen ante sí, aunque no formen parte del catálogo de Bankinter Seguros Generales, y luego eligen libremente lo que mejor se adapta a sus necesidades.

El peso de los fondos de pensiones

En cuanto a las comisiones por comercialización de Fondos de pensiones, éstas han experimentaron una fuerte subida en 2015, gracias a una destacada acción comercial en este producto pasando de 10,3 millones de euros en 2014 a 11,7 millones, lo que supone un incremento del 11%. El patrimonio gestionado por Bankinter a través de ellos aumentó un 7,7%, hasta alcanzar los 2.086 millones de euros, como consecuencia de una intensa actividad de captación comercial y gestión de los activos.

Bankinter comercializa actualmente un total de 22 fondos: 19 de pensiones individuales, dos del sistema de empleo

y uno de una entidad de previsión social voluntaria (EPSV). Su cartera estaba muy equilibrada, con un 30% de renta variable, un 28% de renta fija a corto, un 17% de renta fija garantizada y el 25% restante invertido en fondos mixtos y en renta fija a largo.



Bankinter in Luxembourg

Un elemento diferenciador

Durante el año 2015 Bankinter in Luxembourg se ha consolidado como la solución para todos aquellos clientes de Banca Privada que buscan una diversificación geográfica de su patrimonio financiero. El hecho de continuar siendo el único banco español con licencia bancaria propia en Luxemburgo dota al Grupo Bankinter de un elemento diferenciador respecto al resto de la banca nacional, lo que le permite proporcionar a sus clientes una oferta completa, global y acorde a sus necesidades.

A cierre de 2015 los recursos de Bankinter in Luxembourg y su SICAV ascendieron a 1.312 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 68% respecto al cierre del año anterior. Pese a este significativo crecimiento ha sido, sin duda, en lo relativo a la gestión discrecional de los activos donde la filial luxemburguesa ha sobresalido en mayor medida, experimentando un crecimiento del 107% respecto al cierre del año precedente.

De cara a 2016 las perspectivas son prometedoras, tanto por la cada vez mayor concienciación por parte de los clientes de la necesidad de diversificar geográficamente su patrimonio, como por la apertura de un nuevo mercado al que atender de forma activa tras la reciente adquisición de Barclays Portugal por parte del Grupo Bankinter.



Bankinter Global Services

Nuevo nombre, nueva estrategia, la misma importancia

La empresa de tecnología y servicios operativos de Bankinter cumplió en 2015 cinco años dando servicios tanto al propio banco como a clientes externos. Durante ese periodo, sus profesionales aprendieron en el mercado a mejorar y evolucionar, contrastando en muchos casos los desarrollos internos con la competencia exterior en servicios claves como la seguridad y la calidad de la información, los procesos de control y la especialización de servicios operativos.

A lo largo de ese periodo, la filial de tecnología y servicios operativos tipificó y catalogó todos los servicios que prestaba al banco, y realizó un seguimiento y medición de sus indicadores. De esta manera, el banco pudo conocer de forma transparente el coste de los servicios, su nivel de calidad y su volumen de actividad, como paso previo a su optimización.

En 2015, Bankinter decidió cambiar de nombre a la empresa (la antigua Gneis pasa a llamarse Bankinter Global Services) para reforzar la imagen de marca y, lo que es más importante, reorientó su estrategia con el fin de centrarse exclusivamente en la función interna. El crecimiento orgánico de la entidad y sus crecientes necesidades de transformación operativa y tecnológica aconsejaron este cambio de enfoque. La posterior adquisición del negocio minorista de Barclays en Portugal, que exigió en 2015 y exigirá en 2016 un esfuerzo adicional de integración, no hizo más que confirmar la conveniencia de que Bankinter Global Services se dedique en exclusiva a prestar sus servicios dentro de la organización del banco.

El desafío de 2016

El proyecto de Portugal es precisamente el gran desafío de la empresa para 2016. Bankinter Global Services juega un papel muy importante en la incorporación de la entidad al mercado internacional, como ya demostró con la apertura de la oficina en Luxemburgo, y la operación de Barclays exige el desarrollo de un programa de integración de sus actividades en la plataforma del banco. Adicionalmente, Bankinter Global Services tiene en estudio un plan para transformar la actual estructura tecnológica y operativa y adaptar su funcionamiento a las tendencias más avanzadas del sector financiero nacional e internacional.

bankinter.
Global Services

Línea Directa Aseguradora

Una compañía líder en su sector



La aseguradora cierra el mejor año de su historia creciendo en beneficio, en volumen de primas y en cartera.

Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, es la compañía líder en venta directa de seguros en España, con una cuota de mercado cercana al 60% entre las compañías que operan a través del teléfono e Internet. Además de mantener uno de los ritmos de crecimiento más alto del sector, registra uno de los mejores Índices de Satisfacción de los clientes (ISN 80,25), consolidándose como un referente en excelencia, rentabilidad y calidad en el empleo, con una plantilla de casi 2.000 profesionales.

Línea Directa opera en los ramos de Autos y Hogar y se caracteriza por utilizar el teléfono e Internet como únicas formas de distribución de sus productos, lo que le permite ofrecer a sus clientes servicios de alta gama a precios muy competitivos. En este sentido, su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, se basa en el contacto directo con el cliente, en la prudencia en la selección de riesgos y en una gran fortaleza comercial, lo que aporta una gran flexibilidad operativa.

Excelentes resultados. Durante 2015, la compañía ha registrado un incremento neto de unas 144.000 pólizas, lo que supone un crecimiento del 6,4% respecto al año anterior. De esta forma, el volumen total de cartera ha superado los 2,3 millones de clientes, unas cifras especialmente meritorias teniendo en cuenta que el parque de vehículos asegurados en España apenas aumentó un 1,1% durante el pasado año.

Respecto al volumen de prima emitida, Línea Directa alcanzó los 679,7 millones de euros, un 4,5% más que en 2014, gracias a la recuperación del ramo de Autos (+2,8%), y al fuerte crecimiento experimentado por el ramo de Hogar (+20,5%), muy superior al registrado por el sector, que apenas llegó al 1,7% en el de vehículos y al 2,1 en el mercado asegurador de viviendas.

Por su parte, el Beneficio antes de Impuestos (BAI) fue de 139 millones de euros un +4%, lo que, a su vez, ha permitido incrementar el beneficio neto

en un 6%, hasta alcanzar los 99,4 millones de euros, el mayor en la historia de la compañía. Además, Línea Directa obtuvo en 2015 un ROE del 29,8%, una cobertura de provisiones técnicas del 148% y un ratio de solvencia del 204%, lo que le consolida como una de las aseguradoras más rentables y sólidas del sector.

Estos resultados han sido posibles gracias a una estrategia basada en la calidad, la flexibilidad y en la especialización, en el que, durante los últimos años, se han desarrollado diversas propuestas comerciales adaptadas a cada cliente. En este sentido, Penélope Seguros, un producto pensado por mujeres, y Nuez, una marca que está revolucionando la venta de seguros por Internet y Redes Sociales, se han afianzado como dos de las marcas más innovadoras de la industria.

El mejor Ratio Combinado del sector.

Otro de los grandes resultados obtenidos por Línea Directa en 2015 ha sido su Ratio Combinado, que ha descendido hasta el 86,7%, uno de los más bajos del sector asegurador. Este indicador, clave en una compañía de seguros, mide la rentabilidad de la actividad aseguradora al relacionar el coste siniestral y el coste operativo con el volumen de primas emitidas.

El resultado obtenido en 2015 ha sido posible gracias a una gran eficiencia operativa y a una excelente selección del riesgo, que ha reducido drásticamente la siniestralidad hasta el 67,7%, el mínimo histórico obtenido por Línea Directa.

El valor de la reputación. Tras ser incluido durante varios años en los rankings MERCO Empresas y MERCO Personas, en 2015 Línea Directa ha entrado por primera vez en MERCO RSC, consolidándose así como una de las empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo de nuestro país. El informe, para cuya elaboración se tiene en cuenta las opiniones de directivos, expertos en RSC, ONG's, asociaciones de consumidores, periodistas o analistas financieros, sitúa a Línea Directa como la 4ª compañía con mejor reputación de su sector y la 85 de todo el país.

Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora.

La Fundación Línea Directa fue creada en 2014 con el objetivo de luchar contra los accidentes de tráfico, impulsando valores como la conducción segura y los comportamientos responsables al volante. Por eso, bajo el lema 'Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora', la Fundación centra su actividad en cuatro ámbitos: la Divulgación, la Investigación, la Formación y la Acción Social, siempre con el denominador común de luchar en favor de la Seguridad Vial.

En 2015 se han elaborado tres potentes informes que alcanzaron una gran notoriedad en los medios de comunicación, mentalizando así a los automovilistas sobre la necesidad de mantener conductas seguras. Este año la Fundación Línea Directa ha presentado tres estudios: 'Multas de tráfico, ¿recaudación o reeducación?', 'Influencia del envejecimiento del parque automovilístico en los accidentes de tráfico (2008-2013)' y 'El copiloto y su influencia en la prevención de los accidentes de tráfico. Una perspectiva de género'.

Además, un año más, la Fundación ha celebrado el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que, desde hace más de una década, reconoce la importancia de la labor de los medios de comunicación en la prevención de los accidentes de tráfico, estimulando la publicación y difusión de reportajes sobre la seguridad en carretera.

Otra acción que alcanzó una gran repercusión informativa fue la campaña 'Estas Navidades, ni una gota de alcohol al volante', en la que la Fundación Línea Directa, en colaboración con CEPESA y la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), repartieron 5.000 alcoholímetros en diversas gasolineras de Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla.

En 2015 también se ha celebrado la I edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un certamen único en España que está dotado con 20.000 euros en concepto de coinversión, y que incluye formación, mentoring y acceso a rondas de financiación. La primera edición recibió más de 60 candidaturas enfocadas a la prevención de accidentes de tráfico.

Bankinter Securities

A por los mercados internacionales

Bankinter emprendió en 2015 un relanzamiento comercial de su sociedad de valores, con el objetivo fundamental de ampliar su campo de actuación a los principales mercados bursátiles internacionales. A tal fin, la sociedad (antes denominada Mercavalor) pasó a llamarse Bankinter Securities, un nombre más familiar para los inversores nacionales y extranjeros. También se procedió a adoptar una imagen de marca alineada con la identidad corporativa del Grupo y del resto de sus participadas.

En paralelo con estos cambios, la sociedad fortaleció su plantilla, que ahora está formada por 20 profesionales, entre los que se incluye un nuevo equipo de ventas enfocado a los nuevos mercados internacionales. De estas incorporaciones y de las inversiones realizadas en materia tecnológica se beneficiará también la actividad tradicional, centrada en la intermediación en renta variable nacional y en renta fija, así como el apoyo a Banca de Inversión.

La reorientación del negocio de valores implementada durante 2015 culmina el proceso iniciado en diciembre de 2013 con la adquisición al resto de los accionistas

del 74,99% del capital de Mercavalor, del que Bankinter ya controlaba un 25,01. La plena integración de esta sociedad fue el primer paso para complementar su oferta de servicios hacia un formato más global y más orientado a la gestión de activos y al asesoramiento especializado, conforme a los estándares de calidad y eficiencia vigentes en el Grupo.

El reto que se ha fijado Bankinter Securities es situarse a medio plazo entre los cinco grandes operadores del sector en España.

En el año 2015 se han incrementado los ingresos por comisiones un 36% respecto del ejercicio anterior, alcanzando un BAI de 6,7 millones de euros lo que ha supuesto un 62% más respecto a 2014. El volumen intermediado ascendió a 34.352 millones de euros que representa una cuota de mercado del 1,8%, después de aplicaciones.

Por mercados, resaltar que el mercado nacional aún representa el 78% de los ingresos, con un incremento del 6% respecto al año anterior; y el mercado internacional ya representa un 22%, con un crecimiento del 64% respecto a 2014.

bankinter.
Securities





C canales y redes

Red de Oficinas

En pleno proceso de digitalización



Buena parte de los gestores disponen ya en sus puestos de trabajo de tabletas electrónicas que les permiten desde recoger una firma biométrica hasta agilizar los movimientos de caja.

La mejora de las expectativas económicas ha devuelto poco a poco el movimiento a las oficinas, que perdieron mucha actividad durante los años más duros de la crisis. Uno de los síntomas de esa recuperación es el volumen de hipotecas firmadas, que creció alrededor del 21% en 2015. La financiación de vivienda no es uno de los objetivos principales de Bankinter, pero da mucha vida a la Red y permite hablar con los clientes de otros productos y servicios que el banco puede ofrecerles.

Quienes han vuelto a las oficinas con los primeros indicios de recuperación se las han encontrado completamente adaptadas a la imagen de marca y en pleno proceso de digitalización. Esto último es muy importante por dos razones;

- Contribuye a consolidar la percepción de Bankinter como una entidad que está en la vanguardia tecnológica.
- Ayuda a prescindir del papel como soporte de la documentación necesaria para las operaciones, cada vez más copiosa por exigencias regulatorias.

Buena parte de los gestores disponen ya en sus puestos de trabajo de tabletas electrónicas que les permiten desde recoger una firma biométrica hasta agilizar los movimientos de caja. También se sigue fomentado el uso del correo electrónico para la comunicación de recibos cargados en cuenta, informes e incluso para suscribir fondos de inversión mediante el uso de la tarjeta de claves.

Comodidad y tiempo

Todo ello redunda en una mayor comodidad del cliente. Pero, básicamente, libera tiempo para que las oficinas se dediquen a lo que realmente aporta valor al banco: el asesoramiento personalizado y la comercialización de productos. Estas tareas se llevan a cabo de acuerdo con el protocolo de buenas prácticas asumido por el banco y cuya aplicación es supervisada periódicamente. Durante 2015 se realizaron auditorías de calidad en las Oficinas Universales.

A 31 de diciembre de 2015, Bankinter contaba con 361 Oficinas Universales, 48 a Banca Privada, 78 Centros de Empresa y 22 Centros de Corporativa. Las oficinas universales están mayoritariamente en núcleos urbanos medianos y grandes, mientras que los centros de empresa se ubican en polígonos industriales. Las unidades de Banca Corporativa y de Banca Privada se reparten por las principales ciudades de España.

Para 2016 no se han previsto nuevas aperturas. El objetivo es que la Red complete su digitalización, extendiéndola a todos los procesos, salvo el de asesoramiento. También mejorará su propuesta de valor, con una mezcla de buenos productos y calidad del servicio. Con ese objetivo, los responsables de la Red continuarán trabajando para que los profesionales integrados en ella tengan mejor formación y mayor capacidad de adaptación.



Red de Agentes

Músculo para atraer a los altos patrimonios

La Red de Agentes de Bankinter es un modelo de negocio por el cual la entidad se asocia con profesionales financieros altamente cualificados. Bankinter comparte con estos profesionales los beneficios generados por la actividad conjunta, sin incurrir en los costes de una oficina tradicional. De esta forma, los agentes aportan sus conocimientos y sus clientes, mientras que el banco proporciona su cartera de productos financieros, así como el potencial y la acreditada reputación de su marca.

La prioridad de la Red de Agentes, que está considerada una de las más potentes del país, está centrada en atraer altos patrimonios. Por ello, dirige su actividad hacia los clientes de

Banca Privada, que demandan servicios financieros ajustados a sus necesidades. En este sentido, la Red trabaja en estrecho contacto con el área de Banca Privada del banco y sus miembros reciben formación permanente para ofrecer un servicio de la máxima calidad que aporte valor a sus clientes.

La apuesta del banco por este negocio llevó en 2015 a la incorporación de más de un centenar de nuevos agentes, que aportaron un crecimiento tanto dentro como fuera de balance de más de 2.000 millones de euros, elevando el total de recursos gestionados de clientes hasta los 11.300 millones de euros. De ellos, más de 3.000 millones corresponden a fondos de inversión, cuyo patrimonio

aumentó más de un 60%. También dio un buen salto el número de SICAVS bajo gestión, que pasó de 78 a 125.

Los objetivos para 2016 son consolidar este crecimiento mediante una mayor vinculación con el área de Banca Privada, así como controlar el proceso de expansión de la red, que ha crecido mucho y con gran rapidez en los últimos años.

Centros de agentes, conexión directa

Los agentes de la Red de Bankinter, como profesionales independientes que son, trabajan desde sus propios despachos. Sin embargo, un grupo seleccionado de ellos tienen ubicación física en los denominados Centros de Agentes, que son instalaciones de alto standing que la entidad pone a su disposición para establecer una conexión más directa entre el cliente y la marca Bankinter. Hay nueve centros de estas características en España: dos en Madrid y uno en Zaragoza, Barcelona, Sevilla, Valencia, Alicante, Las Palmas y Logroño.

La Red de Agentes dirige su actividad hacia los clientes de Banca Privada, que demandan servicios financieros ajustados a sus necesidades.

	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	7.230	4.703	53,7
Recursos medios controlados (en mill€)	5.121	3.357	52,5
Recursos medios típicos (en mill€)	1.572	1.191	32,0
Inversión media	1.574	1.609	-2,2

Banca Partnet

El triunfo de la colaboración

En la actualidad está muy de moda en el mundo de los negocios compartir ideas y resultados, pero Bankinter lo lleva haciendo muchos años con éxito. En 1991 surgió el proyecto que ahora conocemos como Banca Partnet y desde entonces, año tras año, sin excepción, ha generado beneficios para las partes implicadas.

Banca Partnet es una red paralela a la de las oficinas convencionales basada en alianzas con grandes empresas para desarrollar con ellas servicios financieros. El acuerdo consiste en instalar en la empresa 'una sucursal de Bankinter'. El banco pone la tecnología y el conocimiento; la empresa promueve sus servicios entre empleados, clientes

y proveedores, y parte de los beneficios de esa colaboración se reparten entre ambos.

Este modelo de negocio, basado en la confianza y en la transparencia, permitió en 2015 conseguir 2.054 nuevos clientes, lo cual eleva el total hasta 33.380. En conjunto, cerca de 400 empresas tienen Oficinas Partnet de Bankinter, entre las que destacan Atresmedia, Accenture, Mediaset, Meliá, Cepsa, EY, McKinsey, IBM o HP. El beneficio antes de impuestos en 2015 fue de 31 millones de euros, gracias a la muy escasa morosidad (un 1%, diez veces menos que el promedio del sector), un balance equilibrado y un nivel de gastos de estructura muy bajo.

Si hasta ahora Banca Partnet ha funcionado eficazmente, el futuro es prometedor. Su apuesta por la transparencia, la colaboración y la orientación al medio plazo no solo son coherentes con la cultura de Bankinter; además, encajan con los principios de sostenibilidad y Buen Gobierno Corporativo que se están imponiendo en el sector financiero. Partiendo de estos criterios, el banco se plantea varios ejes de crecimiento:

- Concentrar esfuerzos en el segmento de Banca Privada, que es el de mayor potencial.
- Afinar la red de socios. El objetivo es homogeneizar el rendimiento de las oficinas.

- Ampliar el radio de acción, llegando a acuerdos de colaboración con agencias de valores y bancos internacionales para la custodia de sus instrumentos.
- Aprovechar la expansión a Portugal. La adquisición del negocio de Barclays permite exportar el modelo de Banca Partnet a las grandes empresas portuguesas.

Este modelo de negocio, basado en la confianza y en la transparencia, permitió en 2015 conseguir 2.054 nuevos clientes.

	2015	2014	% Dif.
Captación (nº clientes)	2.054	2.272	-9,6
Recursos medios controlados (en mill€)	3.354	2.762	21,4
Recursos medios típicos (en mill€)	2.220	1.821	22,0
Inversión media	1.970	1.815	8,6

Red a distancia

Un servicio evolucionado y que genera valor

El cliente ya no necesita un lugar físico para encontrarse con el banco. Ahora requiere que la entidad esté presente a través del e-mail, del teléfono y de Internet para que atienda sus necesidades. Los servicios de red a distancia de Bankinter dan respuesta a esta demanda con equipos especializados que además de gestionar las nuevas tendencias de comunicación con el cliente son capaces también de tomar la iniciativa y actuar de forma proactiva.

Así, por ejemplo, el servicio de banca telefónica ha evolucionado desde la prestación del servicio de atención al cliente, que se sigue realizando con

garantías de calidad, hacia una actividad comercial orientada a los resultados.

Con este enfoque, los profesionales de esta plataforma no solo reciben llamadas, sino que contactan con los clientes para ofrecerles productos y servicios adaptados a su perfil. Asimismo, Bankinter dispone de equipos especializados en la retención de clientes, tanto en el área de seguros como en la de planes de pensiones, que intervienen cuando se cursa una solicitud de baja. De esta manera se genera un alto valor para la entidad. El servicio se presta desde instalaciones de Bankinter en España y siempre con profesionales de la región.

El servicio de Banca Telefónica es uno de los mejor valorados por el cliente, con un índice de satisfacción y de recomendación del 49,20% y 40,35%, respectivamente.

Tutores a distancia

Otra modalidad de atención a distancia es la que se presta cuando el cliente o bien ha sido captado a través del teléfono o de Internet, y por tanto no tiene asignada una oficina física. En estos casos, se activa el procedimiento de tutoría a distancia que permite al cliente hacer consultas o realizar trámites a través del teléfono o de Internet.

Dicho procedimiento también está activo para clientes que tienen asignada una oficina física pero son susceptibles de ser tutelados a distancia.

La tutoría a distancia, que se presta a los segmentos de Particulares, Banca Personal, Banca Partnet y a la Red de Agentes, se apoya en la Gestión de la Relación con los Clientes (CRM, por sus siglas en inglés) de Bankinter. Este sistema, que interacciona con la red comercial y construye modelos predictivos de preferencias, facilita la asesoría y la gestión de las necesidades de los clientes a distancia.

Servicio	Horario	Teléfono
Atención a clientes de B. Personal, Privada y Finanzas	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	(excepto fiestas nacionales)	902 365 656
Servicio de Videollamada en Lengua de Signos	09.00 a 14.00 horas de lunes a viernes	bankinter.com

Multicanalidad

Allí donde, cuando y como el cliente esté



La entidad lanzó su nuevo servicio de banca móvil, una versión innovadora y ágil que permite al cliente operar y consultar sus cuentas independientemente del dispositivo que use.

Los canales a distancia son cada vez más usados por los clientes de Bankinter. El canal más empleado, con diferencia, es Internet. Del total de transacciones ejecutadas en el banco durante 2015, el 58,6% se realizaron a través de esa vía. Si se segmenta ese dato, se observa que son los clientes empresariales los que más utilizan Internet, con una cuota de penetración del 87,1% Banca Privada tiene un 66,8%; Banca de Particulares, un 63,2%; y Banca Personal, un 66,9%.

En este escenario de nuevas demandas, Bankinter considera que la multicanalidad, entendida como la posibilidad de interactuar a través de distintos canales con facilidad e instantaneidad y sin pérdida de información, es clave para adaptar su servicio al comportamiento de los clientes, allí donde estén y en la situación en que se encuentren.

Por ello, en 2015 la entidad lanzó su nuevo servicio de banca móvil, una versión innovadora y ágil que permite al cliente operar y consultar sus cuentas independientemente del dispositivo que use (tableta o teléfono inteligente).

Gracias a la nueva aplicación de Bankinter, es posible ver los movimientos de las cuentas, realizar transferencias nacionales e internacionales, operar con fondos de inversión, contratar depósitos e incluso devolver cualquier recibo. El sistema permite también estar informado a través de un nuevo sistema de notificaciones, que envía al dispositivo móvil aquellas alertas que se hayan personalizado, así como la posibilidad de seguir recibiendo avisos a través de mensajes SMS.

A finales de 2015, y coincidiendo con las nuevas comisiones por disposiciones en cajeros automáticos, Bankinter lanzó también una app para que sus clientes conozcan, mediante un sistema de geolocalización, en qué entidades pueden hacer sus retiradas de dinero en efectivo sin coste alguno. La aplicación ofrece la ubicación de los cajeros y la forma de llegar a ellos.

En 2015 también se puso a disposición de los clientes potenciales un nuevo sistema de alta online. Con este nuevo proceso, cualquier persona interesada en hacerse cliente de Bankinter podrá hacerlo de manera totalmente virtual, sin necesidad de acudir a las oficinas físicas. El proceso de información, identificación y verificación es muy simple y a lo largo del mismo el futuro cliente está guiado para solucionar los imprevistos que puedan surgir. Además puede paralizar el alta en el momento que desee y reengancharse posteriormente en el paso en el que se quedó.

Otras mejoras en la operativa online fueron las siguientes:

- En la web del broker online se admiten nuevos tipos de órdenes y condiciones en la operativa de ETFs (fondos cotizados en bolsa).
- Las empresas que necesitan financiación para sus actividades en el exterior pueden realizar de manera online la operativa de descuento sin recurso en créditos documentarios.
- La nueva Sala de Comunicación gana en funcionalidad y se adecua a cualquier dispositivo para responder a las necesidades de los medios de comunicación. Además, la información es publicada con mayor celeridad. Asimismo, dispone de nuevas zonas multimedia y está adaptada para Redes Sociales, de tal forma que se puede compartir la información (en el caso de Twitter, titulares o fragmentos de noticias).



Redes sociales

Crecer, aprender y optimizar



Las redes sociales son también de extraordinaria utilidad para tener constancia de la imagen pública de la entidad y, en consecuencia, para mejorar su reputación.

Bankinter mantuvo en 2015 su estrategia de crecimiento y explotación de las redes sociales, que constituyen un importante factor de cambio en el proceso hacia la digitalización del negocio. Gracias a ellas se puede conocer mejor, captar y atender a los clientes, informarles sobre asuntos de su interés y promocionar productos. Las redes sociales son también de extraordinaria utilidad para tener constancia de la imagen pública de la entidad y, en consecuencia, para mejorar su reputación. La lista de posibilidades, además, crece día a día, como se ha demostrado con la irrupción de nuevos usos de la tecnología (por ejemplo, el Big Data y el CRM social).

A 31 de diciembre, Bankinter contaba con 69.043 seguidores en Facebook (un 30,6% más que en 2014) y 42.811 en Twitter (+18,4%). Durante el año, la firma de monitorización Alto Analytics detectó 97.672 apariciones digitales de la marca, lo que supone un crecimiento del 10,8% sobre el año anterior, incluyendo noticias y comentarios en medios de comunicación o foros online.

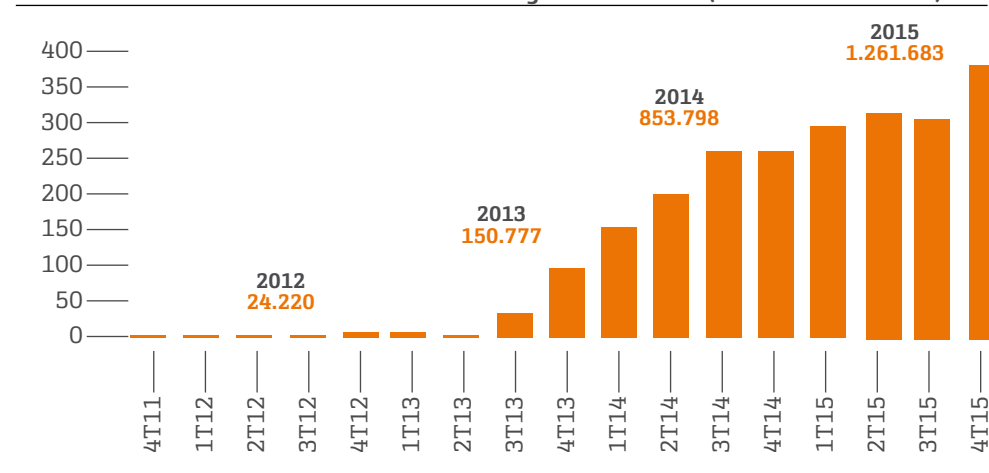
Junto a este avance cuantitativo, el banco volvió a cerrar el año como la entidad financiera con mayor porcentaje de menciones positivas en redes sociales (un 72%), a tenor de los datos que recopila mes a mes la empresa especializada Acceso.

Bankinter impulsó gran parte de esas apariciones con una activa campaña digital desarrollada por el departamento de Redes Sociales, que pertenece al área de Comunicación Externa y RSC y presta un servicio global y transversal a la organización. Mención especial merece 'El Blog de Bankinter', que elevó su audiencia un 49%, hasta alcanzar las 1.261.683 visitas anuales, según los datos de Google Analytics. Este espacio digital se ha convertido en un centro de información para clientes y potenciales clientes, al que cada vez acuden más lectores interesados en la actualidad financiera. Los contenidos sobre economía personal (inversión, vivienda, fiscalidad y ahorro) son los más consumidos por los lectores del Blog.

En 2015, Bankinter se marcó como objetivo estudiar posibles aprovechamientos de las redes sociales para el negocio, tanto de particulares como de empresa. A tal efecto, se emprendió un proyecto con el área de CRM para conocer mejor a los clientes mediante herramientas de Big Data. Los primeros hallazgos fueron prometedores y se va a seguir avanzado en la misma línea. También se puso en marcha un plan para mejorar los sistemas de captación a través de LinkedIn, del que se está a la espera de resultados y análisis.

De cara a 2016, el banco proseguirá con su ampliación de conocimientos en el entorno de redes sociales, buscando siempre un enfoque para mejorar el negocio, la comunicación y la reputación.

Evolución de la audiencia trimestral del Blog de Bankinter (en miles de visitas)



Marketing



Cabe destacar la presencia constante a lo largo del año en medios digitales, especialmente en buscadores y marketing de afiliación.

El área de marketing diseña y desarrolla las acciones de marketing más adecuadas para conseguir los objetivos comerciales, dando apoyo al lanzamiento de nuevos productos y servicios a los diversos segmentos de clientes y proporcionando así todo el material necesario para su comercialización y comunicación.

Durante el año 2015, se han realizado de forma activa diversas campañas de marketing, contemplando en ellas tanto medios directos, como medios masivos y digitales. Cabe destacar en este aspecto la presencia constante a lo largo del año en medios digitales, especialmente en buscadores y marketing de afiliación. De igual forma, el área de marketing ha prestado apoyo a la red comercial de manera continuada, preparando y distribuyendo materiales de comunicación de las diversas campañas y ejecutando eventos para el desarrollo de la actividad comercial.

Un importante hito del año 2015 ha sido la simplificación y racionalización de las agencias creativas que colaboran con el área de marketing en la preparación

y lanzamiento de todas las campañas, tanto en medios directos como en medios masivos, así como potenciar la creatividad de las comunicaciones.

Como resultado de este concurso, nace el eje de posicionamiento "Decididamente personal", que busca situar a Bankinter posicionarnos como un banco que antepone el trato individual frente a lo masivo.

La mejora en los sistemas de medición de resultados publicitarios ha sido otro de los campos donde se ha continuado trabajando a lo largo del año. En concreto y de cara a la mejora de la eficiencia en la compra de medios publicitarios, se ha desarrollado un sistema de medición a través de la comparativa de precios con un "benchmark" formado por anunciantes clave del país, lo que ha permitido mejorar la eficiencia en la compra de medios.

De cara a la mejora de la eficacia y resultado de las campañas, se ha seguido evolucionando los modelos econométricos que vieron la luz en el año 2013. Esta evolución permitirá

continuar con la senda de aprendizaje y de mejora continua en cada campaña lanzada. En el plano más táctico de control de la eficacia publicitaria, a través de modelos de atribución de respuesta directa, el área es ahora capaz de medir el retorno de los spots de televisión, por cadenas, días de la semana, franjas horarias, etc lo que le permite hacer una propuesta de mix de medios óptima maximizando el ROI de todas las campañas de publicidad.

En el entorno digital, durante el año 2015 el área de marketing ha evolucionado en la gestión de las acciones en buscadores con la implementación de un robot que automatiza la optimización de las campañas SEM (publicidad en buscadores) analizando toda la información online (competencia comportamiento de los consumidores...), lo que permite ajustar en tiempo real la planificación para conseguir el resultado más eficaz y eficiente.

En referencia al marketing en el punto de venta, con el fin de optimizar y controlar mejor los espacios y materiales de las Oficinas Universales se ha llevado a cabo una auditoría integral de oficinas que ha permitido actualizar la base de datos adecuando los formatos y creatividades a los

espacios disponibles, mejorando de esta forma la eficiencia de producción de material y eficacia en los mensajes publicitarios y creatividad.

Respecto al marketing directo, se ha mantenido la actividad tradicional de comunicaciones dirigidas a clientes cuyo objetivo es ayudar a la venta cruzada de productos. Además, se ha apoyado la captación de colectivos a través de ofertas personalizadas.

Entre las iniciativas y campañas más relevantes del año 2015 destacan las siguientes:

Campaña Cuenta Nómina Bankinter 5%: lanzada en enero y extendiéndose hasta febrero del 2015, tenía como objetivo la captación de nuevos clientes y Cuentas Nómina.

El plan de medios contemplaba spots de tv, prensa, radio y medios digitales, así como publicidad exterior con vinilos y carteles en la red de oficinas. Así mismo, el plan contaba con acciones específicas de buscadores y marketing de afiliación.

Campaña Hipoteca 1,50%: lanzada en febrero de 2015, tenía como objetivo la captación de nuevos clientes, a través de una oferta de producto hipotecario

atractivo en precio y condiciones especiales de contratación.

El plan de medios contemplaba spots de tv con apoyo de display banners en medios digitales y acciones de SEM y afiliación.

En conjunto, ambas campañas tuvieron un notable éxito, consiguiendo captaciones de nuevos clientes. En concreto, las dos campañas aportaron 8.942 clientes nuevos.

Oferta para nuevos clientes.

Cuenta Nómina

Hasta  TAE el primer año⁽²⁾

Lo importante no es cómo se lo digamos, sino que nuestra cuenta nómina hace crecer su dinero.

Sin comisiones. | Con tarjeta de crédito gratis. | Asesor personal.



En cuanto a eventos organizados por el área de marketing destacó la “Gira Bankinter”, con la cantaora Estrella Morente y un elenco de artistas invitados, visitando 10 ciudades españolas. La “Gira Bankinter”, que en esta ocasión se enmarcó dentro de los eventos organizados con motivo del 50º aniversario del banco, ya constituye todo un clásico, siendo éste el sexto año consecutivo que se celebra con notable éxito de público asistente. En concreto, durante el año 2015 han asistido 14.000 personas relacionadas con el mundo de Banca Privada y Empresas.

Además, con el objetivo de tener una mayor vinculación con potenciales y clientes de Banca Privada y Banca de Empresas, se han realizado las siguientes acciones:

Master Class “Descubre tu Océano Azul” con clientes y potenciales de Banca de Empresas en 3 Organizaciones Territoriales del banco, a los que han asistido 329 directivos.

Fusión Suite con el violinista Ara Malikian y el guitarrista José Luis Montón, reuniendo a 50 clientes de Banca Corporativa.

Almuerzos exclusivos con clientes de Banca Privada a los que han acudido casi 750 personas.

Jornadas financieras en distintas ciudades, con el objetivo de acercar el asesoramiento a los clientes de rentas altas y dar a conocer la oferta de fondos de inversión con un formato original e innovador. Casi un millar de personas han asistido a estos eventos, protagonizados por Javier Bollain, Director General de Bankinter Securities, Rafael Alonso, del Área de Análisis y los responsables de gestoras invitadas.

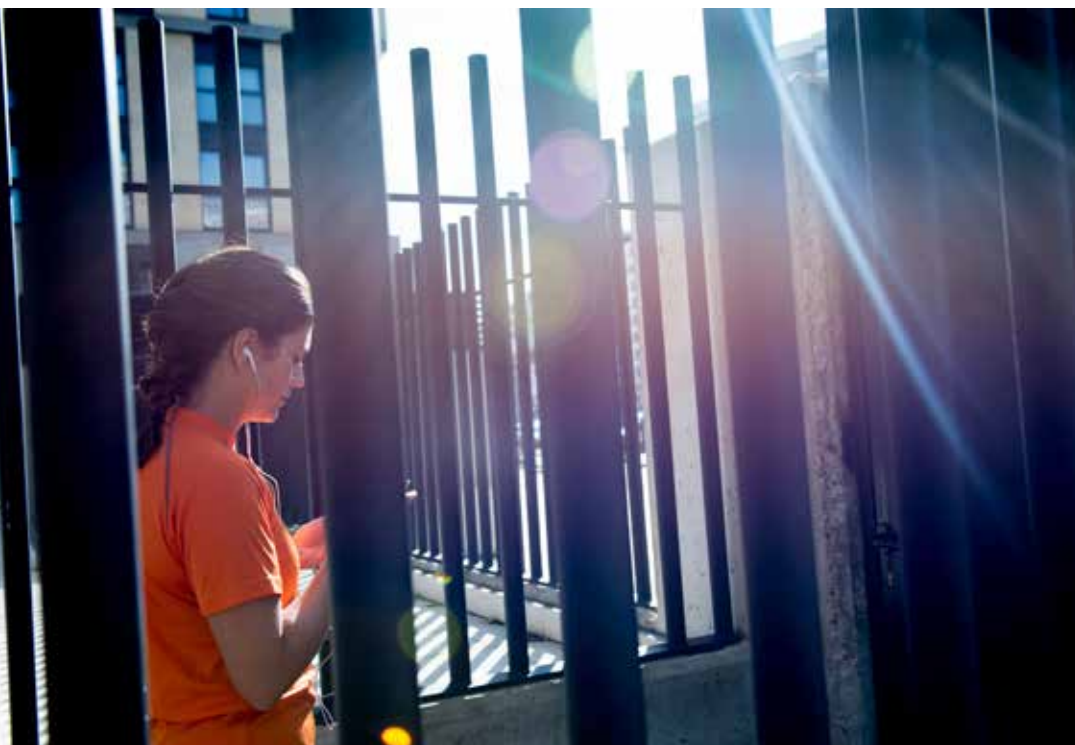
Eventos Intimacy de Banca Privada en diferentes Organizaciones; 5 Óperas Suite protagonizadas por la soprano Pilar Jurado y 5 Gastroexperiencias con Estrella, protagonizadas por 5 Chefs con galardonados con Estrella Michelin.

Con el fin de potenciar el negocio en Renta Variable, se han celebrado **Master Class**, protagonizados por los Directores de Renta Variable de cada Organización y el equipo de Análisis.



CRM (Gestión de la Relación con el Cliente)

Inteligencia en la toma de decisiones



CRM es una pieza estratégica en la actividad de las distintas áreas y negocios del banco proporcionando las herramientas necesarias para el lanzamiento y priorización de las acciones comerciales.

CRM es el área responsable de conocer al cliente (sus necesidades, sus preferencias y cuestiones que le son relevantes) y tener una visión única del mismo, con el fin de desarrollar de forma eficaz y eficiente la relación tanto desde un punto de vista comercial como de experiencia con el banco, buscando siempre maximizar la rentabilidad, satisfacción y vinculación del cliente, identificando qué debe ofrecerse en cada interacción, según canal y momento, en base a patrones de conducta y análisis de resultados.

Es, por tanto, una pieza estratégica en la actividad de las distintas áreas y negocios del banco, proporcionando las herramientas necesarias para el lanzamiento y priorización de las acciones comerciales (eventos, algoritmos y alertas), así como la inteligencia comercial necesaria para la gestión integral del cliente y la toma de decisiones.

En este año 2015, las acciones comerciales con clientes de Banca Comercial han estado focalizadas principalmente en el desarrollo y vinculación de clientes (con acciones para crecer en patrimonio, nóminas) pero destaca el incremento de acciones para dar soporte a la apuesta estratégica. En Banca de Empresas, las acciones CRM han estado centradas en detectar y poner a disposición de la red, oportunidades para incrementar la inversión crediticia de calidad y conseguir el negocio de relación. Por otra parte, se ha seguido avanzando en acciones sobre potenciales de calidad utilizando técnicas de Big Data, georreferenciación y sinergias entre negocios, donde consideramos sigue existiendo un gran recorrido.

Número de acciones comerciales por canal



Datos en millones de acciones

Los nuevos requisitos normativos, de protección al inversor, de identificación de clientes o de seguridad a la hora de operar a través de Internet han requerido al banco, ser capaces de contactar con los clientes para explicarles estos cambios y mantener la dinámica comercial de la entidad en sus niveles máximos.

Se ha seguido mejorando la capacidad de contacto con los clientes de una manera más eficiente, gracias a las acciones periódicas de actualización de datos, requisito imprescindible para la actividad comercial con los clientes y en especial para las acciones comerciales a distancia.

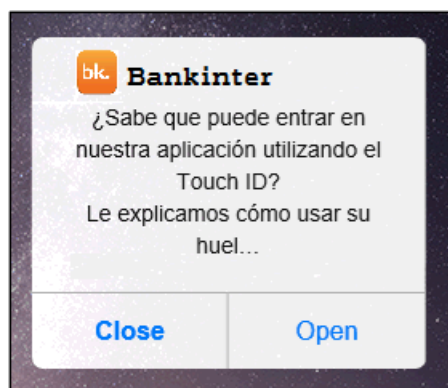
En este año 2015, se ha logrado un importante avance en transformación digital. Aunque el banco lleva años interaccionando con clientes a través de canales remotos, el creciente uso del móvil y las tabletas hacía necesario que el banco, por medio de su CRM, ofreciese sus productos y servicios a través de estos dispositivos.

De esta forma, y a modo de ejemplo, en función de los cargos y abonos que puedan tener lugar en la cuenta de un cliente, se le puede llegar a ofrecer productos de financiación o de inversión en el mismo instante que se le cargan/abonan.



Otro ejemplo de nuevos avances en este mundo 'omnicanal', es el hecho de haber comenzado a usar las notificaciones push en el móvil, que ayudan a comunicar determinadas operativas algo complejas como para ser explicadas en un texto, y que facilitan el día a día a los clientes, como por ejemplo la activación de la huella digital en terminales iPhone o usando la geolocalización. El banco es capaz de comunicar a los clientes no sólo en función de su perfil, sino también en función de dónde se encuentran en ese momento. Esto tiene enormes posibilidades de aplicación en el futuro.

Por otra parte, en este año 2015, se ha completado la transformación de Banca Personal y de Banca de Empresas. En Banca Personal, se ha desarrollado herramientas como las carteras de referencia y potenciado todos los eventos y acciones asociado al ciclo de vida del cliente. En Banca de Empresas, tras la resegmentación, se han sentado las bases para un nuevo impulso comercial reasignando clientes potenciales y comenzando a generar oportunidades comerciales más específicas de cada segmento.



Calidad

El termómetro de la recomendación



El objetivo final es identificar las prioridades de actuación y promover su aplicación en las distintas áreas del banco y de la red comercial.

El área de Calidad tiene como función evaluar la satisfacción de los clientes con la entidad y la calidad de los procesos internos para impulsar iniciativas que promuevan la excelencia en el servicio y, en consecuencia, aumentar la vinculación de los clientes y su recomendación del banco.

Con este propósito, Bankinter realiza las métricas y estudios necesarios para conocer su proyección interna y externa en tres planos: la opinión de los clientes sobre la calidad que perciben en los canales de atención personales y digitales; la opinión de las oficinas sobre la calidad interna, y la posición de la entidad respecto al mercado. El objetivo final es identificar las prioridades de actuación y promover su aplicación en las distintas áreas del banco y de la red comercial.

El indicador del cliente

El criterio de las recomendaciones constituye desde 2014 el indicador de la opinión de los clientes. Para medirlo se usa el Net Promoter Score (NPS), un índice que evalúa la disposición de los

clientes a recomendar Bankinter o los servicios del banco en una escala de 0 a 10, clasificándolos en promotores, neutros y detractores. El resultado es la diferencia entre el porcentaje de clientes promotores (los que recomiendan) y el porcentaje de los detractores (los que no lo hacen).

En 2015 el banco continuó la transformación de sus sistemas de medición e indicadores de calidad en todas las encuestas de clientes y de mercado. Por este motivo se modificó la metodología y cálculo de resultados, lo cual impide establecer una comparación homogénea en algunas variables, aunque en otros casos sí se pudo hacer una actualización de los indicadores de 2014 para facilitar el seguimiento de su evolución.

De cualquier modo, los resultados de 2015 presentan una evolución ligeramente positiva en el saldo de recomendación de los clientes del banco, que se sitúa en el 22,9% frente al 22,5% del año anterior.

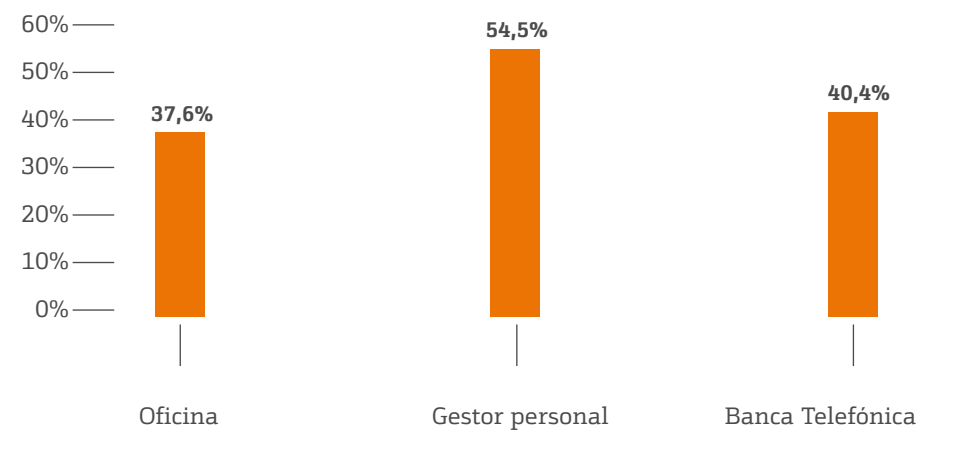
Esta tendencia favorable se recoge también en los estudios sectoriales de empresas independientes, en los que las valoraciones de Bankinter son, un año más, muy superiores a las del sector y la sitúan como una de las entidades líderes en calidad de servicio.

Experiencia multicanal

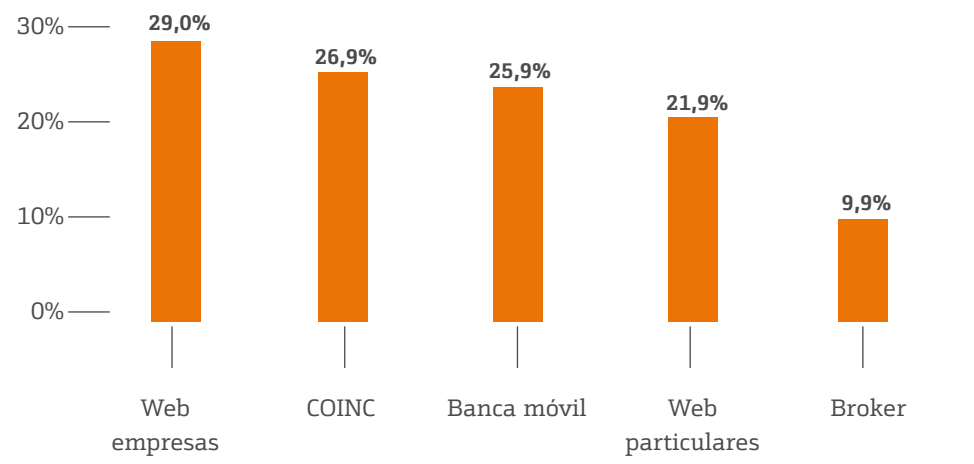
El 2015 se completó la incorporación del criterio de recomendación como indicador de calidad a Banca Telefónica y se actualizó la metodología de medición en los canales digitales. Los resultados muestran altos niveles de recomendación de los clientes en los canales de atención personal (la oficina mejora su NPS del 34,8% al 37,6%; y la valoración del gestor personal pasa del 53,1% al 54,5%).

Índices de recomendación

NPS canales atención personal



NPS canales digitales



Proyectos de mejora

La principal iniciativa desarrollada en 2015 fue la potenciación del servicio de banca móvil, para lo cual se renovaron completamente su diseño y navegación y se incorporaron nuevas funcionalidades que facilitan a los clientes el seguimiento de sus cuentas e inversiones desde su smartphone o tableta. Operativas como el traspaso de planes de pensiones desde otra entidad, aportaciones adicionales a planes de pensiones, reactivación de claves y localizador de cajeros, entre otras, enriquecieron el servicio de banca móvil.

Además, se diseñó un nuevo sistema de notificaciones relacionadas con los productos y servicios contratados (alertas antifraude, movimientos y variaciones en sus posiciones en cuenta, etc.) que puede activarse sin coste desde la aplicación de banca móvil de Bankinter y que permite a los clientes estar informados permanentemente sobre sus posiciones e inversiones en Bankinter.

La mejora de los procedimientos, basada en encuestas internas de satisfacción y en opiniones de clientes, se concretó en la revisión de procesos como el alta de clientes online y de empresas y el tratamiento interno de incidencias y reclamaciones.

Resultados frente al sector financiero

Los estudios que miden los resultados de Bankinter frente a sus competidores arrojan conclusiones muy positivas. Estos son dos de los realizados en 2015:

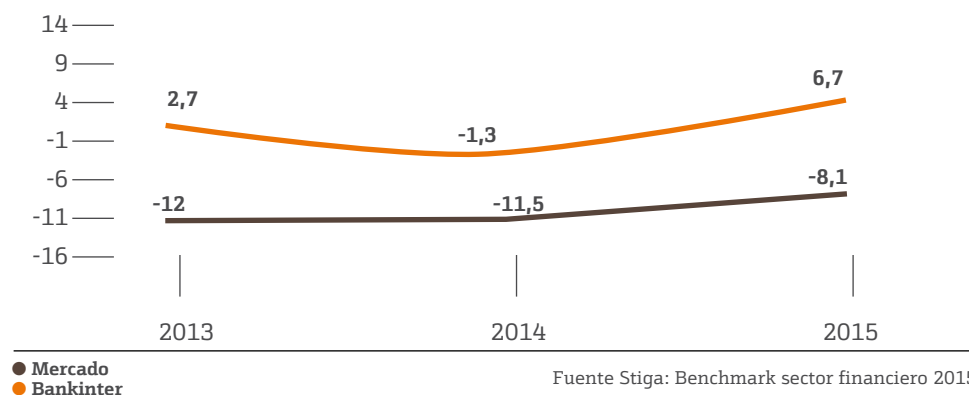
- NPS de Bankinter en banca comercial (personas físicas). El estudio de *benchmarking* (análisis comparativo) de satisfacción de clientes del sector financiero, llevado a cabo por una empresa independiente, muestra que Bankinter ofrece un nivel de calidad muy por encima de la media del sector. En 2015 la diferencia se amplió a 15 puntos. Las calificaciones del estudio mejoran en la mayoría de los atributos evaluados, destacando la positiva evolución de la oficina, la banca móvil, la oferta de producto/precio y la gestión de incidencias. Esta tendencia tiene su reflejo en el incremento del nivel de compromiso y recomendación de los clientes.

- Calidad objetiva de la red comercial. La valoración del banco en el estudio EQUOS RCB sitúa a Bankinter como una de las entidades líderes del sector. El estudio evalúa la calidad prestada en la red comercial de oficinas de las principales entidades financieras españolas mediante la técnica de

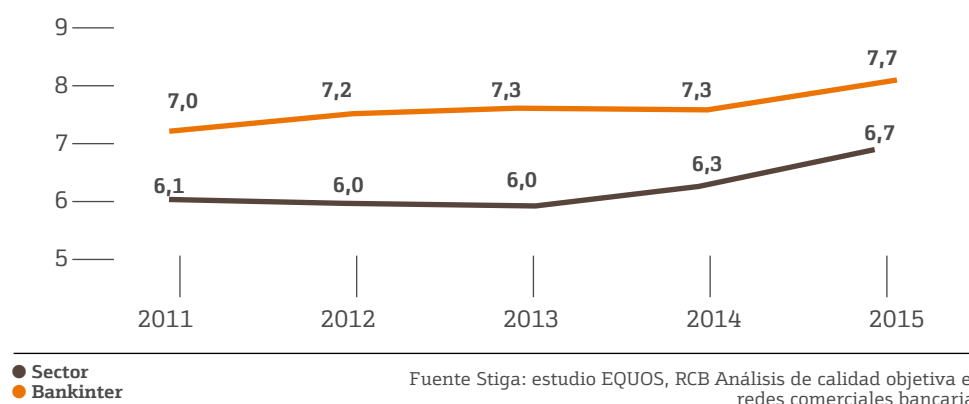
mystery shopping (pseudocompras). La evolución de la calidad objetiva de las oficinas de Bankinter en 2015 fue muy positiva. Destacó la mejora en

la valoración del trato y la atención, la explicación de productos y la documentación que se le entrega al cliente potencial al finalizar la visita.

Benchmarking sector financiero - Banca Comercial



Calidad objetiva sector financiero



S.A.C

La comunicación con el cliente

Los clientes de Bankinter pueden dirigir a través de los diferentes canales de comunicación (web, móvil, oficina, teléfono, etc.) todas sus quejas y reclamaciones sobre el banco al Servicio de Atención al Cliente, que tiene como objetivo garantizar la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente. Este servicio ha implementado durante 2015 modificaciones en los procesos de gestión, registro y análisis de las incidencias para aportar soluciones y mejoras en los procedimientos internos relacionados con el cliente.

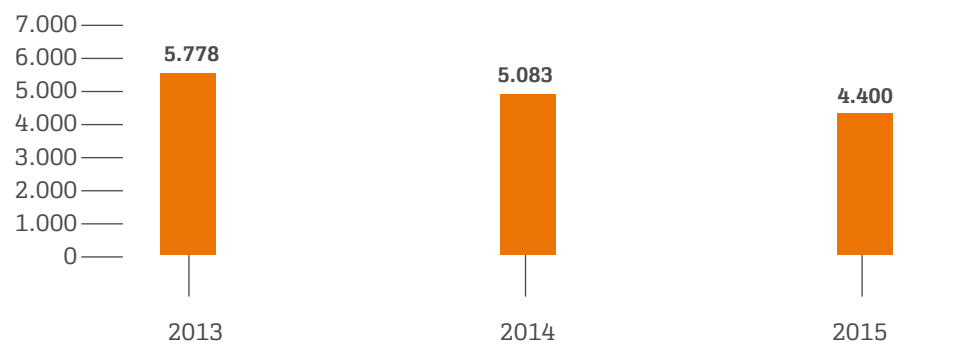
En 2015 las quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente han disminuido un 13,4% respecto a 2014, hasta situarse en 4.400, resolviéndose el 47,9% de las mismas en un plazo inferior a 48 horas; las reclamaciones de contenido económico fueron 3.433 de las que un 44,9% obtuvieron una resolución favorable al cliente.

En relación con el volumen de transacciones de la entidad, las quejas y reclamaciones han disminuido hasta situarse en 1,52 por millón de transacciones (frente al 2,19 del año anterior).

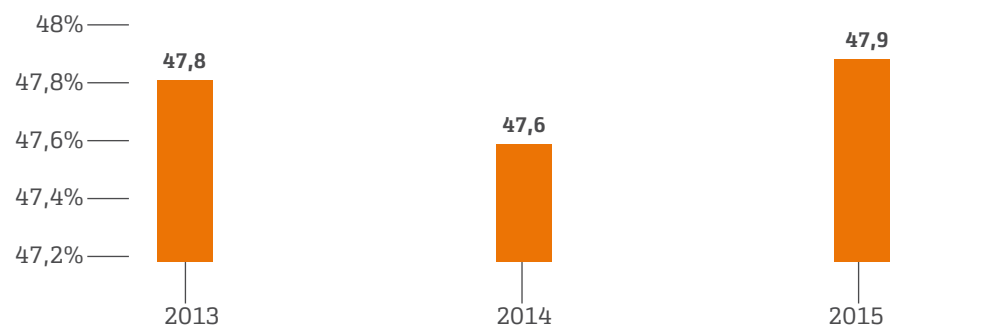
Además del Servicio de Atención al Cliente, también existe la posibilidad de dirigir las quejas y reclamaciones a un órgano independiente del banco, como es el Defensor Externo del Cliente, ya sea en caso de disconformidad de la resolución del primero o bien porque los clientes prefieran dirigir directamente a este órgano sus requerimientos.

Adicionalmente, y en caso de disconformidad con las respuestas recibidas, los clientes pueden dirigir sus quejas y reclamaciones al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, o Dirección General de Seguros, en aquellas cuestiones de sus respectivas competencias.

Nº de quejas y reclamaciones resueltas



Porcentaje resuelto en menos de 48 horas



08 innovación

Centro de Innovación
Hitos tecnológicos del año
Fundación Innovación Bankinter



Centro de Innovación

La respuesta al reto de la banca digital



El Centro de Innovación de Bankinter da respuesta a los nuevos desafíos del sector.

Innovación y digital no son sinónimos, pero casi. En la industria financiera, el trabajo de innovación se concentra en el desarrollo de la banca digital. El Centro de Innovación de Bankinter da respuesta a los nuevos desafíos del sector desde tres ángulos:

Entender mejor la relación entre el cliente y la tecnología (lo que quiere y cómo lo quiere) para ofrecerle los servicios adecuados. La revolución tecnológica y los cambios del comportamiento del consumidor, que tiene mucha más información y poder que antes, exigen a las entidades nuevas pautas de actuación. Bankinter orienta sus proyectos de innovación no tanto a productos como a soluciones (por ejemplo, monedero electrónico o aplicaciones informáticas).

Generar más eficiencia en la organización. Se trata de ofrecer los mismos servicios a un coste menor. Así ocurre por ejemplo con el proyecto de firma biométrica digital implantado por Bankinter. La plataforma permite a los clientes firmar los contratos de forma digital mediante un dispositivo con

pantalla táctil y simultáneamente crea una copia electrónica de un contrato protegido legalmente para su remisión a la oficina central. El nuevo sistema simplifica los trámites, ahorra tiempo y elimina costes administrativos.

Buscar nuevos modelos de negocio, como es el caso de COINC. El Centro de Innovación de Bankinter analiza los modelos de negocio existentes, que están amenazados por las crecientes exigencias regulatorias, las nuevas demandas de los clientes y la irrupción de nuevos players tecnológicos, y propone nuevas maneras de generar valor. La clave de la innovación no es tanto tener ideas como traducirlas en fuentes de negocio sostenibles y anticiparse a los grandes cambios a los que se enfrenta la industria financiera.

Junto a estas líneas de actuación, el Centro de Innovación analiza determinados problemas o retos específicos de la organización, sobre los que trabaja, en colaboración con las áreas implicadas, para encontrar una solución desde una perspectiva de innovación.

COINC, el proyecto estrella

Durante 2015, una parte importante de los recursos del Centro de Innovación se dedicaron a desarrollar el proyecto COINC, un nuevo producto financiero lanzado en 2012 y que ha tenido un gran impacto en el mercado español. El desafío es transformar COINC, que nació como un producto de ahorro, en una completa plataforma digital de servicios financieros. De este modo, los clientes de COINC no solo pueden ahorrar a través del sistema de metas, como hasta ahora, sino que tienen la posibilidad de disponer de préstamos preautorizados de concesión inmediata o de conseguir descuentos en compras online (por ejemplo en Amazon o en los comercios adscritos al club COINC como Booking.com, Fnac o Expedia.es).

Otras novedades de 2015 fueron la creación de COINC Junior, que fomenta el ahorro de niños y jóvenes, y la actualización del interfaz de la web, tanto en entorno sobremesa como móvil, que profundiza en la idea original de simplificar al máximo las gestiones de la cuenta y facilitar su operativa.

En 2016 COINC facilitará a sus clientes la gestión de los gastos de su día a día, permitiendo la domiciliación de tarjetas y recibos. También incluirá un medio de pago, basado tanto en tarjeta física como en smartphone. A lo largo del año seguirá en su estrategia de modernización de la relación de sus clientes a través de Internet y de apps móviles.

COINC constituye la punta de lanza del modelo de digitalización del banco. Su desarrollo está implicando un importante esfuerzo tecnológico también útil en el resto de iniciativas del banco.

Los resultados de esta apuesta por enriquecer el proyecto son muy positivos. En 2015, se gestionaron a través de COINC alrededor de 1.000 millones de euros, lo cual representa un crecimiento del 47% respecto a los 684 millones de 2014. En número de clientes el crecimiento fue también muy notable. Los usuarios registrados pasaron de 60.583 a 84.000, lo que supone un incremento de 37%.



Otros proyectos destacados

Junto a COINC, el Centro de Innovación de Bankinter dio prioridad a otros dos proyectos en 2015:

Soluciones de cartera digital móvil.

Bankinter aprovechó la experiencia de la Tarjeta Virtual Móvil, lanzada en 2014, para seguir invirtiendo en la búsqueda de soluciones de m-wallet (monedero o cartera móvil), en las que fue pionero en España, que permitan interactuar en el día a día con el entorno. De cara a 2016, el m-wallet permitirá por ejemplo financiar a través de la aplicación compras con tarjetas de débito o crédito, realizar pagos entre personas, la gestión de notificaciones avanzadas u ofrecer al cliente una amplia gama de descuento en su móvil. La entidad considera que estas soluciones son estratégicas para su negocio. Para desarrollarlas y preservar sus proyectos de innovación, Bankinter ha empezado a proteger su know how y ya tiene concedida una patente relacionada con los pagos móviles 'contactless' y a través de Internet.

Servicios móviles para clientes.

El propósito es mejorar su relación con el banco, adaptando la oferta móvil a las nuevas demandas de los consumidores, como por ejemplo a través de aplicaciones informáticas específicas. Bankinter lanzó en 2015 una versión renovada y avanzada de su servicio de banco en el móvil, diseñada especialmente para aprovechar todo el potencial tecnológico de los nuevos teléfonos inteligentes y tabletas. El objetivo es optimizar la experiencia del cliente para que pueda hacer seguimiento de sus finanzas personales en tiempo real desde cualquier lugar. Bankinter viene ofreciendo, con carácter pionero en Europa, un servicio de operativa financiera y bursátil a través de móvil desde 2005. En este periodo, el número de usuarios del servicio no ha dejado de crecer y ha llegado a alcanzar una penetración entre los clientes activos en Internet del 38,8%. En 2015 Bankinter aumentó su base de usuarios de banca móvil en un 9% con respecto al ejercicio anterior, hasta 172.824 clientes activos.



Hitos tecnológicos del año

El riego constante de la innovación



La tecnología es una de las fuentes de ventaja competitiva del banco y funciona como un mecanismo de riego imprescindible para hacer crecer la innovación en la organización.

Bankinter ha mantenido a lo largo de su trayectoria una estrategia de constante evolución de su arquitectura tecnológica. La tecnología es una de las fuentes de ventaja competitiva del banco y funciona como un mecanismo de riego imprescindible para hacer crecer la innovación en la organización. Su eficacia exige tener sistemas disponibles, robustos y dotados de la máxima usabilidad.

En 2015, la potenciación de la arquitectura tecnológica de la entidad se desplegó en cuatro niveles:

Las plataformas de los clientes. El banco mejoró los servicios remotos a sus clientes, como la web transaccional de los clientes particulares (bankinter.com), el servicio de bróker (broker.bankinter.com) o el área de servicios para empresas (empresas.bankinter.com). Para ello, utilizó las últimas tecnologías del mercado, muchas de ellas ideadas para ámbitos distintos del financiero.

La infraestructura informática. La activa gestión de Bankinter Global Services, el área tecnológica del Grupo, hizo posible progresos en la capacidad para absorber el incremento en la afluencia de clientes, mejoras en los tiempos de respuesta, disponibilidad para operar las 24 horas del día ante cualquier tipo de incidencia y un menor coste de los sistemas.

Las herramientas de trabajo internas. La entidad invirtió para mejorar el entorno laboral del empleado, aumentar su productividad y ganar en eficiencia en las relaciones con los clientes.

La seguridad informática y la confidencialidad de la información. En 2015 también se introdujeron mejoras en la operativa de gestión de datos y almacenamiento para lograr los más altos niveles de seguridad, con el fin de que los sistemas o los servicios del banco estén protegidos ante cualquier tipo de ataque informático. Los niveles de fraude en Bankinter son muy bajos.

Fundación Innovación Bankinter

Un firme compromiso con el futuro

La Fundación Innovación Bankinter desplegó en 2015 nuevas iniciativas dirigidas a cumplir el objetivo que inspiró su nacimiento en 2003: fomentar la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible. Para ello, la Fundación trabaja con diversos colectivos de nuestra sociedad, desde empresarios, altos directivos y emprendedores hasta aquellos que lo serán en el futuro, como los actuales alumnos de la enseñanza superior.

La Fundación trabaja con cuatro grandes programas: Future Trends Forum, Akademia, Emprendedores y Cre100do. Todos ellos dan forma a un círculo virtuoso, que comienza con la detección de las principales tendencias mundiales en materia de innovación.

Esas tendencias son proyectadas luego sobre la comunidad universitaria y sobre el mundo real, y finalmente reciben el impulso preciso para convertirse en motores de la economía a través de la actividad empresarial. Estas fueron sus actividades:

Future Trends Forum

Es el primer y único think tank de España especializado en ciencia y tecnología y uno de los 25 mejores del mundo, según el índice que elabora la Universidad de Pensilvania sobre una muestra de más de 6.000. Está compuesto por un exclusivo grupo de 400 expertos de primer nivel internacional, cuya misión consiste en anticiparse al futuro inmediato, detectando y analizando las tendencias

de innovación que modificarán nuestra sociedad y modelos de negocio en el medio plazo. Durante 2015 se analizaron las siguientes tendencias:

Big data y rendimiento humano. Se estudiaron las implicaciones para las personas, los gobiernos y el mundo de los negocios de la creciente cantidad de datos que producimos por el uso de las tarjetas de crédito, los teléfonos móviles, la tecnología wearable (relojes inteligentes, pulseras electrónicas...) y otros dispositivos. Acceda a las conclusiones de esta tendencia en <https://www.fundacionbankinter.org/ftf/bigdata>

La revolución de las máquinas. Análisis de cómo el nuevo desarrollo tecnológico (Internet, robótica, inteligencia artificial...) impulsará el empleo y los mercados laborales en la próxima década, y descripción de las mejores estrategias para anticipar y facilitar los cambios. Acceda a las conclusiones de esta tendencia en: <https://www.fundacionbankinter.org/es/web/fundacion-bankinter/segundaedadmaquinas>



Ciberseguridad. Se debatieron las medidas que conviene adoptar para garantizar la seguridad de toda la información que crea nuestra sociedad, dentro de un entorno de transparencia, vigilancia y seguridad. La reunión tuvo lugar en diciembre y las conclusiones se publicarán durante la primavera de 2016.

La ciberseguridad fue también uno de los asuntos tratados en los tres ciclos de conferencias desarrollados por primera vez a lo largo del año bajo el nombre genérico de NextPractice. Con ellos, la Fundación y Bankinter buscan consolidar una comunidad de innovación que descubra las oportunidades y efectos de las tendencias analizadas por el Future Trends Forum. Los otros dos asuntos abordados en 2015 en el marco de NextPractice fueron *La segunda edad de las máquinas* y *La innovación abierta*.

La Fundación Innovación Bankinter busca fomentar la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible.

Akademia

Este programa, puesto en marcha en 2006 para influir en la educación y fomentar una actitud innovadora en los líderes del futuro, se desarrolló durante el curso 2014-2015 en nueve universidades y contó con 218 alumnos.

Los alumnos asistieron a sesiones teóricas y prácticas, además de a varios encuentros con emprendedores que explicaron sus experiencias, para conocer las herramientas que la innovación pone a su disposición para el futuro. Cada alumno presentó al final del curso un modelo de negocio diseñado por él.

Más de 40 profesionales participan en el claustro de profesores. El curso 2015-2016 se inició en 12 universidades, frente a las dos (Deusto y Politécnica de Valencia) con las que se contó el primer año.

En 2015 nació Akademia Open Project, que pretende abrir la experiencia Akademia a todas las personas que deseen conocer las peculiaridades de las tendencias analizadas en el Future Trends Forum. Ofrece cursos online, modulares y gratuitos, con un diseño instruccional y pedagógico, que facilita la comprensión y el entendimiento de la innovación.

El proyecto cuenta con la colaboración de la Universidad de Alicante, que aporta la plataforma tecnológica. El primer curso de Akademia Open Project se tituló *Innovación aplicada a la medicina: salud a la carta*. (Link; <http://unimooc.com/course/salud-a-la-carta/>)



Emprendedores

Es un programa conjunto entre la Fundación y Bankinter Capital Riesgo, lanzado en 2013 y que apoya al emprendimiento en sus primeras fases de desarrollo, además de ayudar a potenciar el emprendimiento en la sociedad española.

Unos 1.200 proyectos se han presentado desde entonces, referidos a ámbitos tan diversos como las energías renovables, la nanotecnología o las telecomunicaciones. De esos 1.200, un 17% pasan el filtro inicial y un 1,6% acceden a la inversión.



En 2015 se aprobó la financiación de siete proyectos:

PlayGiga. Plataforma de distribución de juegos en nube.

TalentClue. Software de reclutamiento que automatiza los procesos de selección de personal.

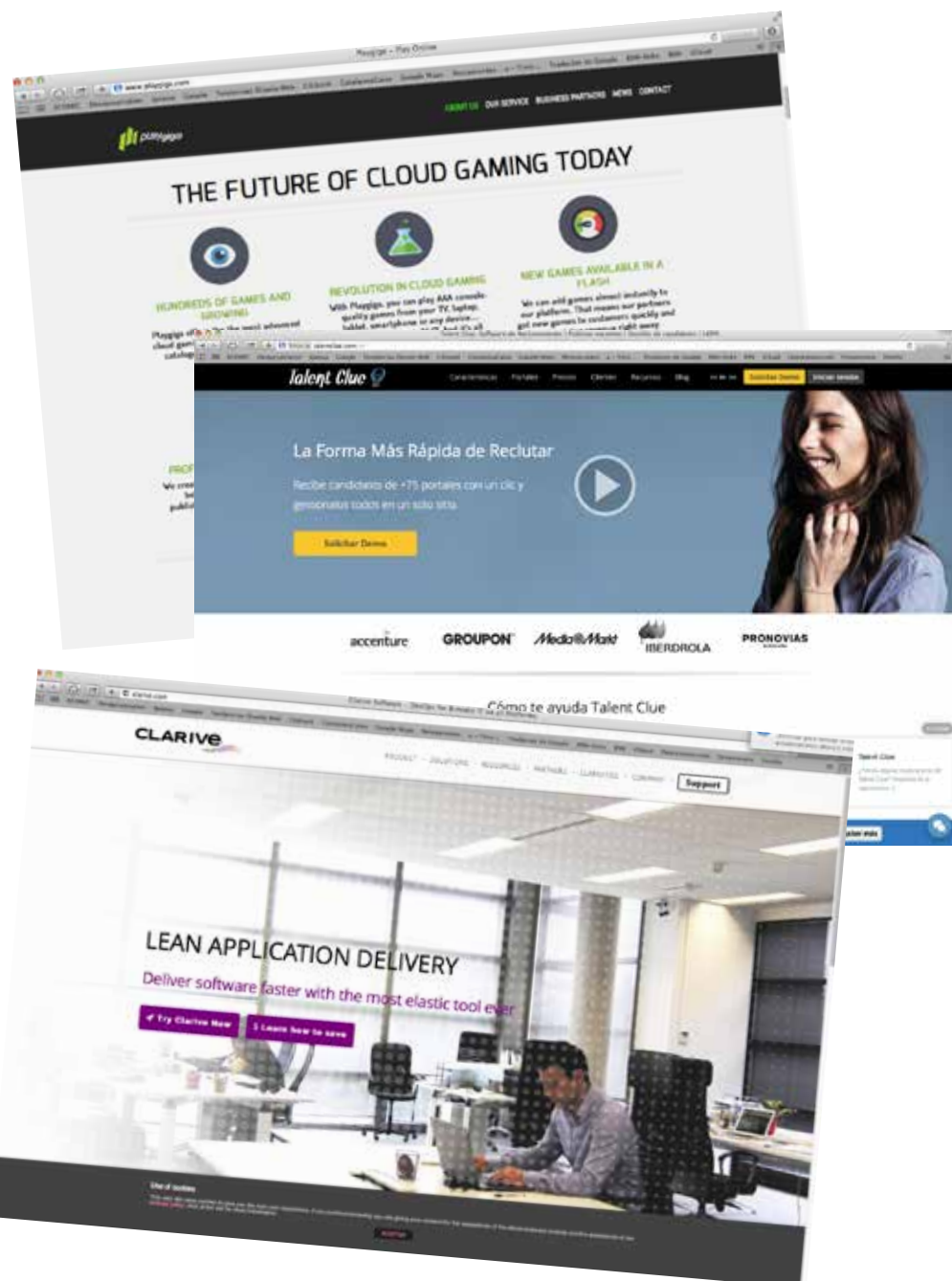
Clarive. Herramienta de soporte a equipos de desarrollo y operaciones.

QaShops. Ayuda a fabricantes y proveedores a publicar sus catálogos en todo el mundo en cada canal.

Starupxplore. Comunidad de startups que conecta a todos los actores del ecosistema europeo.

Viuing. Primer dispositivo portátil basado en la tecnología TV, desechable, sencillo y funcional, que retransmite en tiempo real y de manera precisa todo lo que ocurre en grandes eventos públicos o privados.

Hundredrooms. Metabuscador de apartamentos turísticos y casas vacacionales. Compara entre más de un millón de alojamientos de cien webs distintas, ofertados por particulares.



Cre100do

Cre100do es un programa de transformación empresarial iniciado por la Fundación Innovación Bankinter, el Instituto de Comercio Exterior (ICEX) y el Círculo de Empresarios que durante los próximos 5 años acompañará a 100 empresas españolas en su ruta para hacerse grandes abriendo el camino a muchas otras.

Cre100do quiere desarrollar un marco de referencia para el crecimiento de las empresas que beneficie al país, difundiendo conceptos y prácticas empresariales de alto impacto, a través de la participación de 100 empresas en el programa.

Para ello, son seleccionadas anualmente de 15 a 25 compañías que facturan entre 25 y 250 millones de euros, y se les ayuda a multiplicar su facturación en cinco años. Se da prioridad a sectores en los que el impacto positivo de estas empresas puede tener un efecto multiplicador, aplicando criterios que permiten evaluar el potencial de crecimiento.

Una serie de empresas de primer nivel colaboran con el programa Cre100do, entre ellas: Accenture, Asesores Financieros Internacionales, AT Kearney, Bankinter, Deloitte, Esade, Garrigues, IBM, IESE, McKinsey, Ramón y Cajal, PwC, Telefónica y el Foro de Marcas Renombradas Españolas. También prestan su apoyo al proyecto profesionales independientes de primer nivel.

Las empresas seleccionadas en 2015 fueron Mascaró, Matholding, Gocco, GMV, Egile, Natura Bissé, Premo, Jobelsa, Istobal, Fini, Normon, Ibi, Textil Santanderina, Atarfil, Pikolinos y Chocolates Valor.

Cre100do.es

Nuevas Grandes Empresas

Cre100do quiere desarrollar un marco de referencia para el crecimiento de las empresas que beneficie al país, difundiendo conceptos y prácticas empresariales de alto impacto, a través de la participación de 100 empresas en el programa.



09 factor humano

Personas
Plan de Sostenibilidad
Dimensión económica
Dimensión social
Dimensión medioambiental
Proveedores

Personas

Únicos en la creación de empleo



Un año más, Bankinter creó empleo. 409 personas se incorporaron a sus equipos durante 2015.

Un año más, Bankinter creó empleo. 409 personas se incorporaron a sus equipos durante 2015. Se trata de una circunstancia excepcional, ya que ninguna otra entidad del sector bancario español aumentó plantilla de forma consistente durante el ejercicio. Desde que estalló la crisis, la industria financiera está inmersa en un proceso de consolidación y de reducción de su capacidad, con el consiguiente impacto negativo en el empleo. Según datos del Banco de España, entre 2008, año en que se marcó el máximo histórico de empleados del sector, y 2014 se perdieron 70.000 puestos de trabajo, es decir, un 25% del total. Frente a esta tendencia, Bankinter lleva tres ejercicios consecutivos generando empleo y el número de sus profesionales se eleva ya a 4.405.

Especialistas

El empleo neto creado en 2015 se concentró principalmente en perfiles senior y especializados que reforzaron las áreas de Riesgos y de Cumplimiento Normativo, así como los equipos comerciales de la Red de Oficinas. También se potenciaron con nuevos efectivos áreas clave para la estrategia de la entidad, como Banca de Inversión

o Banca Privada. El incremento de la plantilla está en consonancia con la buena evolución del negocio y es coherente también con los proyectos de expansión del mismo. La generación de empleo forma parte, por otro lado, de la contribución de Bankinter a la economía española, uno de cuyos puntos débiles es precisamente el mercado laboral.

La creación de empleo es un indicador de la ambición del banco por crecer en recursos y en volumen de negocio. Pero la política de gestión de las personas de Bankinter va mucho más allá de esa determinación. La búsqueda de la excelencia, la valoración del mérito y la apuesta por la igualdad de oportunidades son algunos de sus rasgos distintivos. El objetivo final es construir un marco integral de actuaciones basado en la idea de que los empleados son el principal activo de la entidad. Para preservar ese activo, el banco implanta programas de captación de profesionales, cuida de su formación, facilita la mejora del entorno de trabajo, estimula la motivación y promueve el desarrollo profesional. Veamos cómo se concretan esas iniciativas.

Atracción del talento

La reputación de Bankinter como empresa innovadora que se preocupa de su gente es un reclamo para que los profesionales del sector quieran trabajar en el banco y facilita su política de atracción de talento. Esa imagen positiva se ha ido construyendo a lo largo del tiempo y se refrendó en 2015 con nuevos reconocimientos como una buena empresa para trabajar y crecer profesionalmente. La estrategia de atracción del talento se desarrolla en dos niveles:

Incorporaciones senior. Son profesionales con experiencia previa en otras entidades o empresas. Su llegada al banco aporta puntos de vista diferentes que enriquecen los conocimientos de la plantilla y sirven de contraste positivo a los valores internos.

Identificación del talento junior.

Bankinter lleva a cabo un programa de prácticas para estudiantes, reservado para recién licenciados y para los que están en sus últimos años de carrera, que constituye lo que se podría definir como la cantera del banco. En 2015 participaron en el programa 190 jóvenes, de los cuales alrededor del 6% formaron parte de la plantilla. Además, Bankinter promueve acuerdos con universidades y escuelas de negocio para completar la formación de los graduados. El año pasado se cursó la primera edición del Master en Mercados Financieros y Banca organizado conjuntamente entre el Centro Universitario de Estudios Financieros (Cunef) y la Universidad Corporativa de Bankinter. El programa, que se prolongó hasta enero de 2016, tiene carácter mixto (además de la formación académica propiamente dicha, incluía prácticas remuneradas en el banco) y en él participaron 26 alumnos.



Formación y desarrollo

El eje de la formación es la Universidad Corporativa, que en 2015 se consolidó como una iniciativa que no solo completa y desarrolla las habilidades y competencias profesionales de sus empleados sino que además afianza los valores corporativos de Bankinter. Su objetivo último es mejorar la reputación de la entidad.

La Universidad Corporativa de Bankinter se creó en 2013 como una herramienta estratégica para la creación de valor y el intercambio de conocimiento en el seno de la organización. En sus casi tres años de vida ha reforzado su papel como centro de encuentro de ideas que promueve la cooperación y facilita mecanismos para compartir conocimientos. Hoy en día, una parte muy importante del aprendizaje no procede de la formación convencional sino de la participación en entornos colaborativos como el que pretende ser la Universidad Corporativa.

Su función se desarrolla en dos planos:

El Campus físico. Está ubicado en Tres Cantos (Madrid). Cuenta con instalaciones y salas de diferente formato y capacidad.

El Campus virtual. De creciente importancia por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Permite el acceso de todos los empleados a través de la nueva web interna del banco.

La Universidad Corporativa se encuentra dividida en escuelas. Así, por un lado cuenta con la **Escuela Comercial**, donde se imparten los conocimientos que los equipos necesitan para conocer mejor los productos y los procesos de interacción con los clientes. Las **Escuelas Técnicas** para garantizar que los profesionales de la entidad están actualizados en proyectos y en nuevas tecnologías. Y por otro lado, la **Escuela de Talento**, donde se imparte formación a los empleados para desarrollar sus capacidades y apoyar su carrera

y desarrollo profesional. El banco cuenta con programas de desarrollo tanto para jóvenes profesionales de alto potencial que podrán ocupar en el futuro posiciones de gran responsabilidad, como programas para expertos asentados en sus capacidades o programas para apoyar la movilidad funcional.

Una de las novedades de 2015 fue la creación de la **Escuela de Verano**, que consiguió asentar las bases del auto-desarrollo permitiendo a los empleados del banco el acceso voluntario a formación de su interés como idiomas, gestión de equipos, manejo de herramientas, técnicas comerciales y de comunicación, etc.



Promoción del talento

En 2015 se desarrolló la II edición del Programa Horizonte, que es el eje sobre el que gira la política de promoción del talento dentro de la organización de la entidad. Su objetivo es doble:

Identificar a las personas de la organización con mejores capacidades para destacar en el futuro por su potencial para desarrollar los valores de la compañía y para ejercer el liderazgo.

Proporcionarles las herramientas de formación y experiencia que contribuyan a que ese potencial se desarrolle lo más rápido posible, en especial para facilitar la mejora de sus habilidades personales y de gestión de equipos.

Bankinter tiene otra palanca importante en el apoyo de talento interno que es la política de rotación o movilidad interna. En 2015 el 28% de los empleados tuvieron una nueva responsabilidad. Es un dato muy alentador, puesto que asumir nuevos retos y responsabilidades es una clave importante para evolucionar profesionalmente.

Además, el banco cuenta con un Programa para los cerca de 850 Gestores de Personas. Se trata de una formación para todas las personas que gestionan equipos, que garantiza alineamiento en el estilo de dirección y conecta los objetivos de cada gestor de personas con la cultura y valores del banco. La entidad cuenta con un mapa de competencias que apoya los procesos y asegura que los profesionales tengan desarrollados comportamientos clave, como orientación a resultados, comunicación asertiva, gestión del cambio, desarrollo de personas, trabajo en equipo, liderazgo, organización y delegación.

La nueva Web de Personas de Bankinter es una herramienta clave de apoyo en el proceso de Gestión de Talento, pues facilita el acceso a la información y agiliza los procesos poniendo foco en la movilidad interna.

Evaluación y desarrollo

El sistema de evaluación y desarrollo de Bankinter es un proceso anual que identifica a las personas con mejores rendimientos dentro de la organización y diseña para ellas planes de desarrollo profesional adecuados. Su propósito es ofrecer una visión completa y objetiva sobre las competencias o habilidades profesionales de cada empleado, aportando información de valor añadido que permita evolucionar en los comportamientos.

El responsable evalúa a sus colaboradores tanto el desempeño -asociado a la consecución de unos resultados cuantitativos y cualitativos asignados previamente- como el compromiso. Ambos aspectos tienen una valoración que se materializa a través de una conversación de *feedback* constructivo que termina planteando planes de desarrollo a medida y una guía de consejos y lecturas para evolucionar en las competencias y comportamientos identificados.

Por su parte, los empleados y los colaboradores se autoevalúan para comparar las competencias y las habilidades que utilizan en su trabajo diario con el *feedback* recibido.



Retribución y compensación

Bankinter fundamenta su política retributiva en el principio de no discriminación por razón de sexo, raza o cualquier otra razón, y valora como criterios superiores la competitividad y el rendimiento obtenido. Por tanto, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres es 1.

La entidad aplica una estructura retributiva basada en dos niveles:

1. La retribución fija, en la que inciden factores como la función, la responsabilidad, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.

2. La retribución variable, diseñada para que sea compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo y esté alineada con la estrategia de negocio. Se aplica a la totalidad de la plantilla, distinguiendo por áreas funcionales. Los colectivos de empleados con relación comercial directa con el cliente o con actividades diferenciadas tienen bonus específicos. El resto de los empleados tienen un incentivo variable que se asigna individualmente en base a la función y la responsabilidad pero, a diferencia de la retribución fija, tiene por objeto asegurar una adecuada correlación entre los niveles de retribución y los resultados. La cantidad que finalmente percibe cada empleado, con un tope máximo definido, está condicionada al logro de los objetivos establecidos para cada área. La evolución del Beneficio Antes de Impuestos (BAI) de la actividad bancaria tiene impacto sobre la retribución variable en todos los colectivos.



Beneficios corporativos

Bankinter ofrece **beneficios sociales** que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados.

Estos son algunos de ellos:

- Ayuda de formación para hijos de empleados.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Anticipo del salario mensual.
- Productos y servicios bancarios con condiciones especiales para empleados.

Bankinter ofrece también a sus empleados, en función de su horario y tipo de jornada, una ayuda alimentaria que se puede percibir en nómina o en tarjeta restaurante.

Los empleados **también tienen derecho a los siguientes beneficios:**

- Préstamo hipotecario (incluyendo novación).
- Préstamo para la construcción de vivienda.
- Revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios.
- Préstamo vivienda.
- Préstamos para otras finalidades sin justificación.
- Anticipos. Los incluidos en el convenio de banca y los destinados a la compra de ordenador, la financiación de cursos de idiomas de inmersión en el extranjero y los programas profesionales de posgrado.
- Simulador de pensiones.

Además, existe un **sistema de retribución flexible**, de carácter voluntario, en virtud del cual el banco y el empleado pueden acordar modificar la composición (no la cuantía) del paquete retributivo, sustituyendo la remuneración dineraria por retribución no dineraria, como por ejemplo vales de guardería, acciones, seguro médico, formación, aportaciones a plan de pensiones o tiques restaurante. De este modo, el empleado maximiza su retribución, principalmente por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos o servicios contratados a través de este sistema. Un 48% de los empleados utilizan esta herramienta de flexibilidad retributiva.

Como **retribuciones a largo plazo**, destinadas a cubrir ciertas contingencias, el banco lleva a cabo las siguientes acciones:

- Se aplican ciertas garantías complementarias a la totalidad de la plantilla en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los siguientes supuestos: viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez del personal.
- Los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980 tienen cubiertos sus compromisos por pensiones, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 300 euros anuales al plan de pensiones de cada empleado, constituido por convenio sectorial de banca, para los empleados que tengan una antigüedad en banca superior a dos años y no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Por otra parte, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona a los trabajadores del banco que tengan alguna discapacidad o a sus familiares en similar situación, diferentes tipos de ayuda para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.

Los reconocimientos

El modelo integral de gestión de personas de Bankinter recibió en 2015 diversos reconocimientos. Estos son los principales:

- Bankinter fue certificada por Top Employer Institute como una de las mejores empresas para trabajar en España, por séptimo año consecutivo. La selección se hizo en base a criterios como la planificación de la plantilla, el desarrollo del liderazgo, la gestión de la carrera profesional o la cultura corporativa. El análisis de Top Employer Institute también tuvo en cuenta la importancia que concede la entidad al compromiso de los empleados, al uso intensivo de la tecnología y al desarrollo personalizado.
- Bankinter ocupó el puesto 16º en la clasificación de Merco Talento, un monitor que identifica las 100 empresas más atractivas para trabajar a partir de una metodología de análisis con diversas fuentes de información. El resultado representa un significativo avance respecto a 2014 (puesto 24) y 2013 (puesto 52), lo cual corrobora el creciente prestigio de la política de gestión de personas de la entidad. Para la elaboración del estudio, Merco realiza encuestas a empleados de empresas españolas, universitarios, estudiantes de escuelas de negocio, responsables de Recursos Humanos, expertos, headhunters y público en general. Complementariamente, Merco situó el banco en el TOP 50 de las empresas con mejor reputación de España.
- Bankinter se situó en el puesto 31º en la lista de las 100 mejores empresas para trabajar en España que elabora anualmente la revista Actualidad Económica.
- En el año 2015, Bankinter ha mantenido la certificación de su sistema de Empresa Familiarmente Responsable. Este sello, otorgado por la Fundación Más Familia distingue a las empresas que ponen en valor la conciliación de la vida familiar y laboral apoyando la igualdad de oportunidades y que cuentan con un proceso de gestión basado en la mejora continua de todos los temas relacionados con ella.

Nuevas incorporaciones: procesos y candidatos

Nº Procesos Selección	Nº Candidatos
583	2.520

Rotación interna

Nº Vacantes publicadas	Nº Candidatos
104	398

Nº acciones formativas, horas de formación y personas formadas

Nº acciones formativas	Personas formadas	Horas de formación
394	4.301	253.154

Plantilla a 31 de diciembre de 2015

Tipo de contrato

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2.099	2.157	4.256
Temporal	75	74	149

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	2.164	2.206	4.370
A tiempo parcial	10	25	35

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	177	331	508
Comerciales/ Técnicos	1.056	1.377	2.433
Directores	941	523	1.464
Total	2.174	2.231	4.405

Distribución de la plantilla por tramos de edad

	Hombres	Mujeres	Total
< 25 años	9	9	18
25 -30	138	190	328
31 - 35	395	516	911
36 - 40	521	575	1.096
41 - 45	318	457	775
46 - 55	558	414	972
> 55	235	70	305
Total	2.174	2.231	4.405

Distribución de la plantilla por tramos de antigüedad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 5	464	364	828
De 6 a 15	967	1.188	2.155
De 16 a 25	296	522	818
Más de 25	447	157	604
Total	2.174	2.231	4.405

Distribución de la plantilla por Comunidad autónoma

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	188	168	356
Aragón	66	55	121
Asturias	42	29	71
Baleares	26	29	55
C.Valenciana	210	151	361
Canarias	44	81	125
Cantabria	25	25	50
Castilla La Mancha	35	31	66
Castilla y León	74	56	130
Cataluña	161	185	346
Extremadura	15	8	23
Galicia	38	43	81
La Rioja	12	13	25
Madrid	1.081	1.176	2.257
Murcia	28	28	56
Navarra	14	18	32
País Vasco	102	129	231
Total	2.161	2.225	4.386

En la oficina de Luxemburgo trabajan 19 empleados.



Distribución de la plantilla por Nacionalidad

Nacionalidad	Nº personas
Alemania	10
Andorra	1
Argentina	7
Bélgica	6
Brasil	1
Bulgaria	1
Chile	3
Colombia	5
Cuba	6
Dinamarca	1
Ecuador	1
España	4.296
Estados Unidos	1
Federación rusa	1
Finlandia	1
Francia	11
India	1
Italia	3
Luxemburgo	1
Marruecos	5
México	3
Noruega	1
Países Bajos	4
Pakistán	1
Panamá	1
Perú	5
Reino Unido	3
Rumanía	1
Suiza	8
Venezuela	10
No informado	6
Total	4.405

Días de ausencia

	2015	2014
Enfermedad común	19.879	18.252
Mujer	14.695	13.766
Hombre	5.184	4.486
Maternidad	12.108	12.009
Mujer	12.065	11.991
Hombre	43	18
Paternidad	1.170	1.190
Mujer	0	0
Hombre	1.170	1.190
Accidentes de Trabajo	703	611
Mujer	512	480
Hombre	191	131

Tasa de absentismo

	Hombres	Mujeres
Total	0,553308824	1,565426471

Días de ausencia por enfermedad común y accidente laboral por cada 100 horas trabajadas

Tasa de accidentes

	Hombres	Mujeres
Total	0,000617647	0,002470588

Nº accidentes total por cada 100 horas trabajadas

Capital humano	2015	2014	2013	2012	2011
Indicadores Descriptivos					
Nº de empleados	4.405	4.185	4.088	4.068	4.210
Edad media (años)	41,19	40,93	40,30	39,58	39,00
Gastos de personal (Miles de €) (*)	296,44	271,76	263,31	243,35	254,51
Experiencia					
Antigüedad media(años)	13	13	13	12	12
Antigüedad media(años)/ 40 años (vida profesional) (%)	32,50	33,15	32,50	30,00	30,00
Diversidad					
Desglose por sexo					
Hombres (%)	49,35	49,41	49,17	48,80	49,31
Mujeres (%)	50,65	50,59	50,83	51,20	50,69
Personas con titulación universitaria (%)	80,09	77,90	77,05	76,72	76,96
Capacidad y desarrollo					
Personas que han recibido formación (%)	97,64	94,00	95,35	96,06	78,08
Nº medio de horas de formación por persona formada	58,86	47,31	35,81	38,85	40,08
Inversión en formacion sobre la masa salarial (%)	1,2	0,8	0,5	0,6	0,8
Inversión en formacion por persona formada (euros)	553	381	207	246	383
Compromiso y motivación					
Índice de rotación externa (calculado con plantilla media)	4,40	3,52	4,09	5,59	10,29
Personas con retribución flexible (%)	47,79	45,07	39,92	35,15	30,74
Incorporaciones en el último año/plantilla total (%)	9,28	5,81	4,33	2,19	2,76
Productividad (Miles de euros)					
BAI/Nº Empleados	118,12	93,87	63,87	37,90	57,04
Aportación al PIB por empleado	185,85	150,60	132,16	115,83	119,70
Recursos de clientes por empleado	7.856	7.243	6.915	6.159	5.382
Inversión crediticia por empleado	10.030	10.143	10.077	10.339	10.120

* Gastos sin Línea Directa

Capital estructural	2015	2014	2013	2012	2011
Desjerarquización y Transparencia					
Personas que participan en la evaluación de competencias, desempeño y compromiso	4.222	4.016	3.990	N.D*	N.D*
Flexibilidad					
Rotación interna (%)	28,22	19,00	16,72	19,80	22,28
Personas con tablets y ordenadores portátiles corporativos (%)	26,17	25,50	26,22	27,88	27,72
Personas con móvil corporativo (%)	67,04	76,30	63,92	63,74	63,06

* Entre los años 2011 y 2012 no se realizó evaluación de competencias.

Capital relacional	2015	2014	2013	2012	2011
Relación con clientes					
Nº de Centros de Banca Privada	48	42	38	38	59
Personas por oficina o centro de Gestión	8,65	7,96	7,85	7,69	7,61
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	74,96	77,30	77,62	76,72	76,75
% de nuevos clientes activos	9,07	8,75	8,65	7,82	6,23
Nuevos clientes activos por empleado	18	17	16	14	11

reconocidos

Nombre Seleccionado
Lucía Molpeceres Molpeceres
Ana María Vázquez González
Alfonso Castillo Lapetra
Tamara Espinosa García
Luis Álvarez-Ossorio García
María Orellana Rodríguez
Esther Lavilla Palacios
José María Vegas Cornejo
Encarnación Jiménez Núñez
Antonio Jesús Castillo Gallardo
Francisco Ramos Vázquez
José Luis Lorente Puerto
Jorge Cuesta Rojo
Javier Prieto Vargas-M.
Cristina Martín García
Javier Martín Casado
Jorge G. Andreo Ramírez
Mónica Rey Tobalina
Rosa María Romero Reim
José María Molina Mancha
J. Vicente Calderón Bedoya
Luis Alberto Bleda Giraldo
Rafael Duarte González
Andrés Aroca Roca
María Del Mar Melchor Díez
José Ángel Saro Ortiz
Ester Castillo Subías
Ángel López Lavín
Gustavo Chova Morant
Daniel Córcoles Nicolás
Fernando A. Serrano González
María Teresa Borja Vila
Sergio Gómez Gil
Fco. Javier Pardiñas Martos
Beatriz Fernández Y Prida
Mª Del Coro González González
Ángel Moreno Gavala
Amelia María Mirón Gómez
Paloma Rguez-Arango Fernández
Yolanda Sanz Rey
Isaac Mier Cáceres
Gloria González Blanco
Guillermo Catalán Mezquiriz
Ana García Orden
Estefanía Pérez Márquez
Cristina Rodríguez Urcelay
Leslie Carol Izurieta Manrique
Raúl Moreno Moreno
Jacqueline Karar Nuño
Sergio Del Corral Vicente

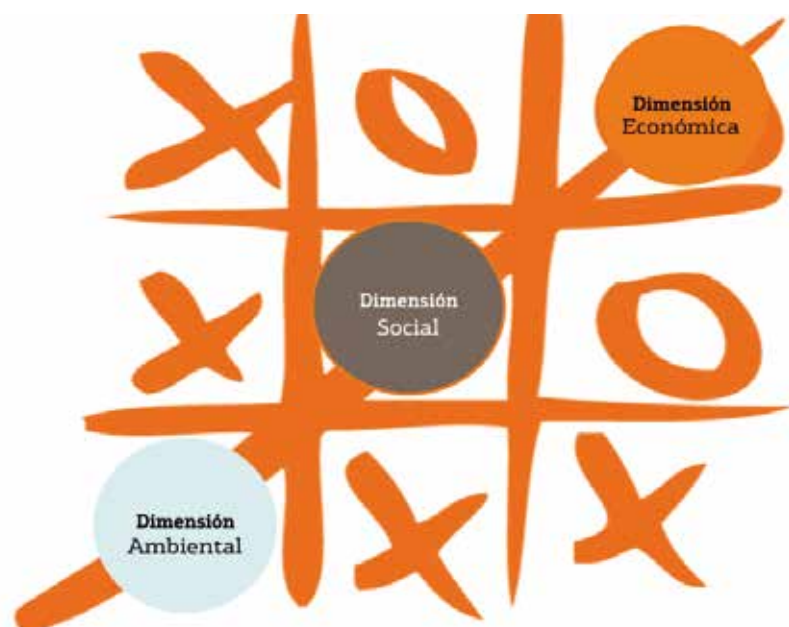
Elena Zaldívar Aparicio
Juan Jacobo Prieto Álvarez
Roxana E. Rodríguez Muro
Gonzalo García Rojas
José María Campos Cardenal
Elena Gil Rampérez
José Antonio Rodríguez Quintana
Verónica San Miguel Pérez
Almudena Clavijo Puyol
Esther Vegas Coello
Álvaro Bernar Escardo
Ana Prieto Témez
Marcelina Cancho Rosado
Inmaculada Muñoz De La Fuente
Sarahi L. Gonzalvo Torrado
Beatriz Rodríguez Guirado
Mª José Pozo García
José Antonio Martínez Jiménez
Juan Miguel Herreros Chinarro
Montserrat Francos Montero
Gema Rebollo Guerrero
Roberto Giménez Serrano
M. Antonia López Rodríguez
Manuel Prada Blanco
Alberto Lebrato Martínez
David Olivares Rodríguez
Raquel Esther Garvi Monclus
María Méndez Rodríguez
Sergio Gavilán Peñalva
Cristina Bautista Cabello
M. Ángeles Cortés Ruiz
Ángel Llamas Llamas
Alfonso Luis De Rojas Peinador
Pedro Lucena Pérez
Mercedes Berqua Barrena
Beatriz Ruiz García
Eduardo Cuerda Casanova
Leslie Carol Izurieta Manrique
Jorge Rodríguez García
Mario Romero Caamaño
Concepción Irnán Pacheco
Daniel Crespo Muñoz
Elena Zaldívar Aparicio
Luis Miguel Ambrona Dueñas
Rafael Faura Alonso
Helena Ortigosa Lora
Ascensión Cuadra Pérez-Santan
Ana Belén Merino Rodríguez
Dimas Blanco Muñoz
Ismael Sierra Ruiz
Nuria Relañó García

Mª Trinidad Cayón Carrillo
Yolanda Alonso De Los Santos
Elena Zaldívar Aparicio
José Andrés Osma Cantero
Fernando E. Colás Fernández
Fausto M. Rodrigo Trullen
Raúl Bordonaba Royo
Eduardo Rubio Campillo
Francisco Vallado Martínez
Antonio Murillo Gayo
Rubén Villanueva Hermida
Laura Martín Chicharro
Enrique Delgado Gómez
Santiago Iglesias Canle
Álvaro Valencia Marín
Luis Ponce De León Sánchez
Rosa María Prieto Sánchez
Jorge López Galán
Mª Eugenia De Obeso Díaz
María Reyes Fernández Arancón
José Esteban Sanz López
Carlos Muñoz Gómez
Ignacio Quintana Urrutia
Beatriz Torres Piñeyro
Alejandro Gomes García
Paula Pérez De Tudela Sabau
Marta Luisa Ortiz Ortega
José Luis Subirón Sanz
Tomás Sevillano Martín
Rubén Lobo Gómez
Iván Ortega Agenjo
Débora Riñones Gómez
Julia Benavente Ruiz
Ana Quiñones Gil
Luis Benito Galiardo
Álvaro Climent Guimera
Borja Uriarte Villalonga
Alfonso Pastor Pastor
Gabriela Fernández-Yrueg Baselga
Raúl Crespillo Maldonado
Teresa López Del Fresno
Mª Esther Heredia López
Rafael Alonso Gómez
José Alberto Rodríguez Portilla
Arturo Lozano Gómez
Carlos A. Marchán Burriel
Aránzazu Palmero Martín
Javier Jiménez Martín
Suam Barrantes Sanz
Ana Portillo Castillo
Enrique Abellán Rodríguez

Gema Robledo Moronta
Oriol Cañameras Autrán
José Ramón Seco García
Óscar Pascual Reboredo
M. Raquel Santisteban Miguel
Guillermo Garnica Santin
Antonio Murillo Gayo
Pablo José Godino Rodríguez
Francisco Javier Cano Peláez
Rosa Ana Viejo González
Estibaliz González Calzada
Santiago Iglesias Canle
Mónica Garrido Vilchez
Carlos Bermejo Torrejón
María Mercé Marín Domingo
Emma Montserrat Rodríguez
Alejandro J. Vázquez Agustí
Mónica Borrás Aliau
Marta Franquet Parisi
Juan Carlos Capel Calvet
Patricia Gómez-Gil Díaz-Rio
Adrián Béjar Biddlecombe
Concepción Pedraza Oejo
María Pilar Domínguez López
Verónica García Moñiz
Rubén Malmierca Sanz
Luis Miguel García Monje
María Álvarez Galbis
Rosario Martínez Toledo
Natalia Del Pino García
Jorge Jesús Sevilla Serna
Pedro José Barata Dávila
Francisco Rodríguez Marrero
Cristina Domingo Yoldi
Lidia Rosa González Pérez
María Teresa Falcón Brito
María Soledad Sopranis De Olano
Eduardo S. Placeres Hernández
Miguel Ángel Iglesias Varela
Victor Manuel García Gonzalo
Amadeo Vigo García
Bruno Bejerano Gómez
Jorge Vela Corral
Gonzalo Prado Sexto
Sonia Sánchez Castro
José María Lobato Morgado
César Asunción Rodrigo
Sabela Vázquez Gabaldón

Sostenibilidad

Triple gestión para generar triple valor



Bankinter culminó el año pasado el Plan de Sostenibilidad Tres en Raya 2012-2015 y sentó las bases para un nuevo Plan 2016-2020.

El Plan 'Tres en Raya' toma su nombre de su principal objetivo: la gestión sostenible de sus dimensiones económica, social y ambiental, alineadas con su actividad. Con ello, Bankinter aspira a consolidarse como un modelo de sostenibilidad dentro del sector financiero y a incrementar la generación de valor compartido con sus grupos de interés.

El Plan 'Tres en Raya' tiene como marco de actuación la Política de Sostenibilidad de Bankinter publicada en 2012, por cuyo cumplimiento vela el Comité de Sostenibilidad, que lidera el propio presidente de la entidad y que se reúne con una periodicidad mínima cuatrimestral. El Comité de Dirección también es informado periódicamente de los avances en las líneas estratégicas del plan. La organización asegura la mejora continua de su desempeño con el desarrollo de un sistema de gestión que recoge las pautas de la guía internacional ISO 26000 y de la norma española SGE21 de Forética.

El Plan 'Tres en Raya', se diseñó partiendo de un análisis de los cambios más trascendentales experimentados

en el entorno y la identificación de tres crisis - económica, social y ambiental - como consecuencia de la transformación del modelo económico, un cambio social por la inversión de la pirámide demográfica y el fenómeno del cambio climático. A partir de ese análisis, se definió una batería de acciones contempladas desde una triple perspectiva:

Económica. Contempla el programa Emprendimiento, que fomenta y apoya a los proyectos emprendedores más innovadores, y la ISR con la incorporación de criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en las políticas de inversión y de financiación del banco.

Social. Se canaliza a través del proyecto 'Un Banco para todos', que tiene como objetivo hacer de Bankinter una entidad inclusiva y accesible para cualquier persona, con independencia de sus capacidades.

Medioambiental. El objetivo es la implantación de medidas dirigidas a reducir la huella ambiental provocada directa e indirectamente por su actividad.

Estas acciones deben asentarse, además, sobre cuatro pilares básicos:

La calidad, entendida como el compromiso del equipo humano del banco con la excelencia en la prestación del servicio y la atención personalizada a las necesidades financieras de los clientes.

Los sistemas de gestión, en tanto que son herramientas para la mejora continua del desempeño económico, social y ambiental, auditados externamente y certificados según estándares internacionalmente reconocidos.

La implicación de sus grupos de interés estratégicos: clientes, proveedores, Tercer Sector y, especialmente, los empleados, a través de programas de formación y voluntariado corporativo.

El uso de las mejores tecnologías disponibles y de las soluciones más innovadoras, que son señas de identidad del banco.

Los indicadores más relevantes del año 2015 han sido:

Datos relevantes	2015	2014
Recomendaciones cumplidas del Código Unificado de Buen Gobierno (nº)	61*	51*
Mujeres en puestos directivos (%)	35,7	34,31
Nº de denuncias recibidas en el Canal confidencial para empleados	4	5
Índice de Reputación Corporativa (público general) - Reptrak (nº)	57,3	57,0
Inclusión en índices bursátiles de sostenibilidad	FTSE4GOOD	FTSE4GOOD
Huella de carbono (Ton CO ₂ alcances I y II por empleado)	1,99	2,20**
Empleados cubiertos por Sistema Gestión Ambiental UNE EN ISO 14001 (%)	35,28	34,65
Empleados cubiertos por Sistema Gestión Accesibilidad UNE 170001 (%)	6,54	8,05
Participaciones de empleados en el programa de voluntariado corporativo (Programa Mueve.te)	620	425
Empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla (%)	0,97	1,2
Oficinas accesibles para personas con movilidad reducida (%)	99,5	99,5

* Se cumplen las recomendaciones aplicables para el banco en 2014. En 2015, se cumplen 61, 2 no son aplicables para el banco y 1 se explica, de acuerdo al Código aprobado en febrero de 2015.

** Los datos de 2014 han sido recalculados en base a los factores de emisión actualizados de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).





Bankinter planifica sus acciones teniendo en cuenta esos resultados y contrastándolos con un análisis interno.

Análisis de materialidad

Lo que importa

Bankinter tiene identificados los aspectos relevantes de sus actividades en la gestión de la sostenibilidad, de acuerdo con las directrices marcadas por Global Reporting Initiative (GRI), asociación internacional que promueve el uso de las memorias de sostenibilidad para fomentar las prácticas sostenibles en las organizaciones.

La identificación de los aspectos relevantes de las actividades de Bankinter se realiza a través del denominado análisis de materialidad. Se trata de un proceso dinámico que permite conocer los cambios que se producen en su entorno y en las expectativas de sus distintos grupos de interés, así como priorizar sus esfuerzos en aquellos temas y áreas que tanto a nivel interno como externo generarán un mayor valor para todos.

La metodología del análisis de materialidad parte de la cadena de valor del banco y del diálogo periódico con sus grupos de interés. Ambas variables proporcionan a la entidad información sobre los aspectos significativos que habrá de tener en cuenta en relación a su gestión económica, social y medioambiental.

A continuación se enumeran los principales mecanismos de diálogo que utiliza Bankinter para tal fin:

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Road-shows Reuniones Cuestionarios	Dtor. Relación Inversores Dtor. Sostenibilidad
Cientes Cientes con discapacidad Cientes mayores Cientes emprendedores	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica Dtor. Sostenibilidad
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo
Empleados Empleados con discapacidad Voluntarios	Encuestas Opina Encuesta Calidad Encuesta Satisfacción Voluntariado Evaluación Canal denuncia confidencial Blogs expertos Foro: Generales y Organizaciones Noticias corporativas Revista interna Buzón consultas	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento	Dtor. Eficiencia y Transformación
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor Comunicación y RSC

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Sindicatos	Observatorios	Dtor. Gestión de Personas Dtor. Comunicación y RSC.
Patronal Sectorial (AEB)	Reuniones Grupos de Trabajo Circulares	Dtor. De Comunicación Externa y RSC
Tercer sector social	Buzón implicación social	Dtor. Sostenibilidad
Tercer sector ambiental	Buzón implicación social	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes sociales	Dtor. Comunicación y RSC
Competencia	Foros: AEB	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa	Dtor. Comunicación y RSC

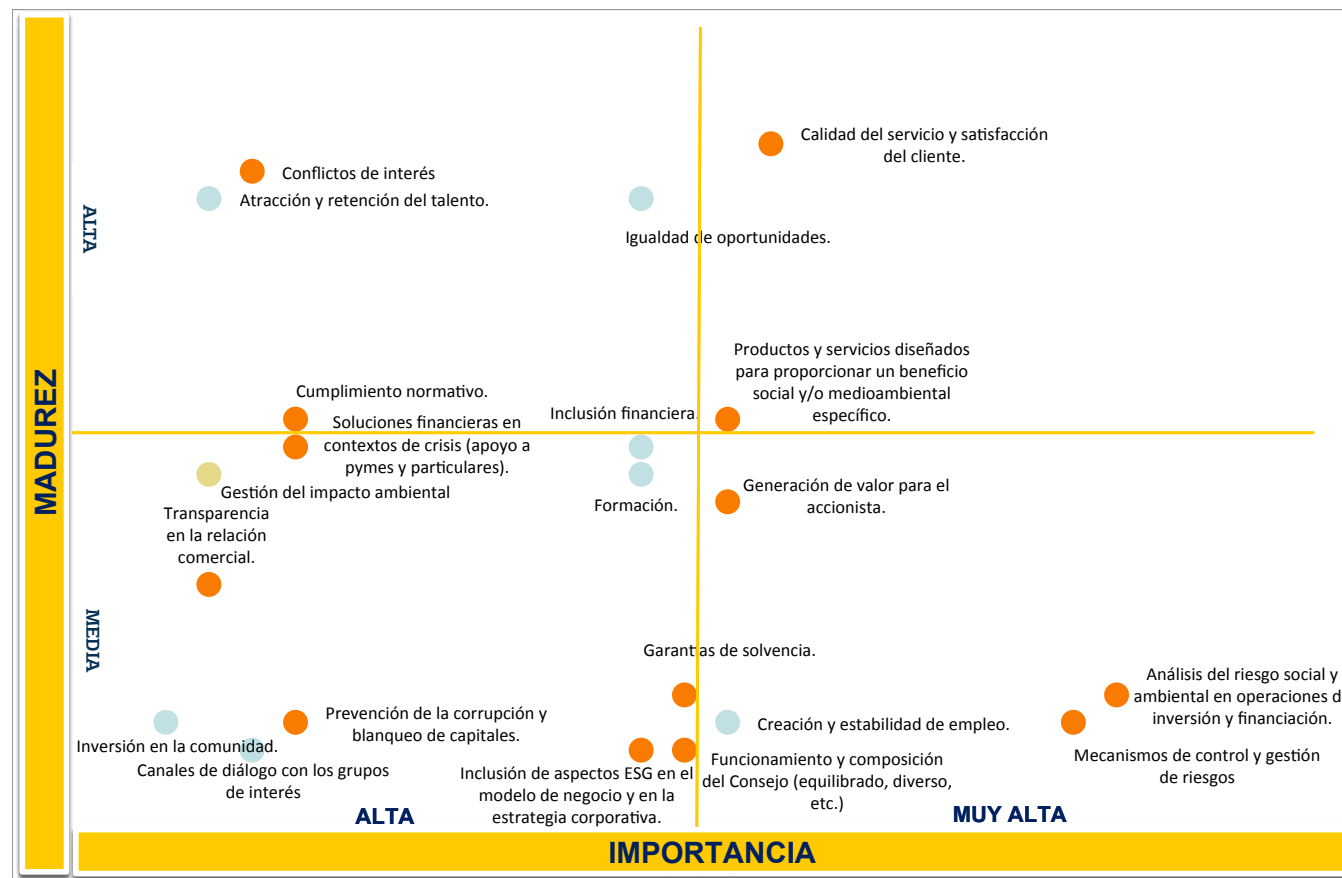
(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27)

Una vez se identifican los asuntos sectoriales significativos, se priorizan en función de la importancia que otorgan a los mismos los principales analistas en sostenibilidad y prescriptores sociales y sectoriales. Bankinter planifica sus acciones teniendo en cuenta esos resultados y contrastándolos con el análisis interno realizado por las áreas del banco más directamente implicadas en el diálogo con los grupos de interés.

El resultado de este proceso es la matriz de materialidad, en la que se ordenan gráficamente los aspectos de la actividad de la entidad de acuerdo con dos criterios: la importancia que se le concede en el sector y su grado de madurez en Bankinter, es decir, su desarrollo dentro de la organización.

El actual análisis de materialidad fue elaborado en el año 2014. Su actualización está prevista para el año 2016. No obstante, tal y como se explica en el apartado de la definición del Plan de Sostenibilidad 2016-2020, se han llevado a cabo diferentes consultas con los grupos de interés para la definición de las nuevas líneas estratégicas y sus programas asociados.

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27)



■ Listado de aspectos más relevantes en función de su ámbito:

Dimensión económica:

1. Calidad del servicio y satisfacción del cliente
2. Cumplimiento normativo
3. Soluciones financieras en contextos de crisis
4. Funcionamiento y composición del Consejo
5. Garantías de solvencia
6. Mecanismos de control y gestión de riesgos
7. Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales
8. Transparencia en la relación comercial
9. Generación de valor para el accionista

10. Inclusión de aspectos ESG en el negocio y la estrategia
11. Conflictos de interés
12. Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico
13. Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de inversión y financiación

Dimensión social:

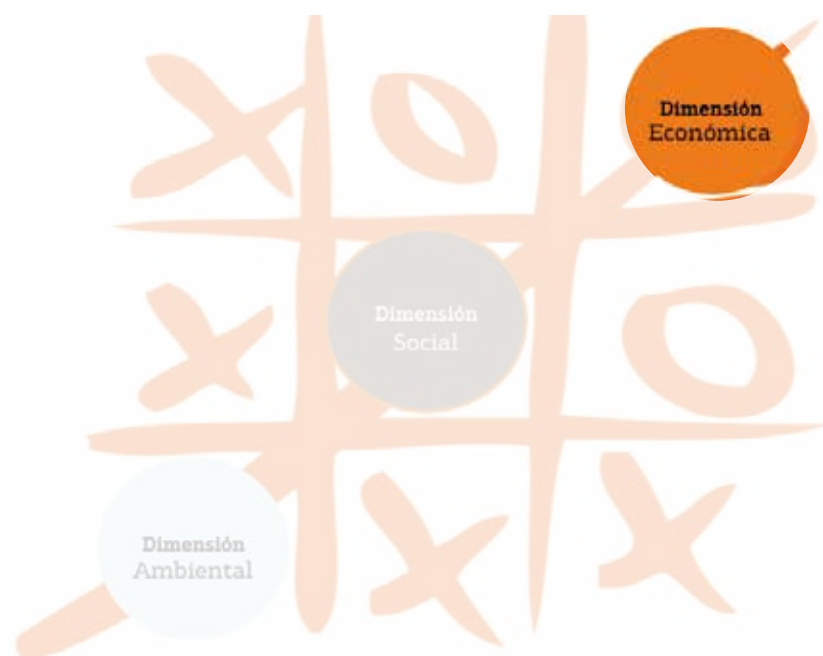
14. Igualdad de oportunidades

15. Inclusión financiera
16. Formación
17. Inversión en la comunidad
18. Creación y estabilidad de empleo
19. Atracción y retención de talento
20. Canales de diálogo con los grupos de interés

Dimensión ambiental:

21. Gestión del impacto ambiental

Eje económico



Bankinter entiende la sostenibilidad como un modelo de gestión basado en la calidad que compatibiliza las metas empresariales con el desarrollo social y el respeto por la naturaleza.

La gestión sostenible del banco ha sido reconocida en 2015, tanto por índices de inversión socialmente responsables como el FTSE4Good, por analistas con su inclusión en el 'Sustainability Yearbook' de RobecoSAM, así como por rankings de gestión ambiental como el Carbon Disclosure Project, del que forman parte las empresas más grandes del mundo por capitalización.

Además, la entidad es miembro de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos -el banco pone a disposición de sus empleados un curso online sobre esta materia-, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

Como grupo de interés relevante, Bankinter reforzó su apoyo a los emprendedores, en tanto que se les considera motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo. A tal efecto, además de los proyectos que lleva a cabo directamente la Fundación Innovación Bankinter, el banco participó en las siguientes iniciativas:

Programa de colaboración con SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), plataforma de directivos jubilados y en activo que transmiten sus conocimientos de manera voluntaria y altruista a emprendedores y microempresas innovadoras.

Participación en la X Edición de los Premios Mashumano a jóvenes emprendedores, contribuyendo con la selección, formación y la financiación de los emprendedores seleccionados.

Colaboración y financiación en jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores verdes, organizadas por la start-up Greenweekend.



Por lo que se refiere a los productos e inversiones sostenibles, éstas fueron las principales novedades:

El Fondo Bankinter Sostenibilidad, que se centra en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad medioambiental y social, incrementó su patrimonio de 9 a 76 millones de euros en 2015 y obtuvo una rentabilidad del 15,77%.

La tarjeta Visa Solidaria, cuyos rendimientos y cuota de mantenimiento son cedidos por el banco a proyectos de acción social a través del programa 'Implicados y Solidarios', contaba a 31 de diciembre con 1.270 titulares.

En el último trimestre del 2015 Bankinter y el Fondo Europeo de Inversiones suscribieron su tercer acuerdo: **Iniciativa PYME (SME Initiative)**. A través de este acuerdo Bankinter está facilitando la financiación de hasta 300.000 euros a las empresas que sean elegibles según los criterios definidos en el mismo, en unas condiciones muy ventajosas gracias a la garantía que por el 50% de la operación recibe del Fondo Europeo de Inversiones. Además de este nuevo acuerdo se sigue teniendo 175 millones de euros disponibles en Innovfin 2014, dentro del contexto Horizon 2020 y

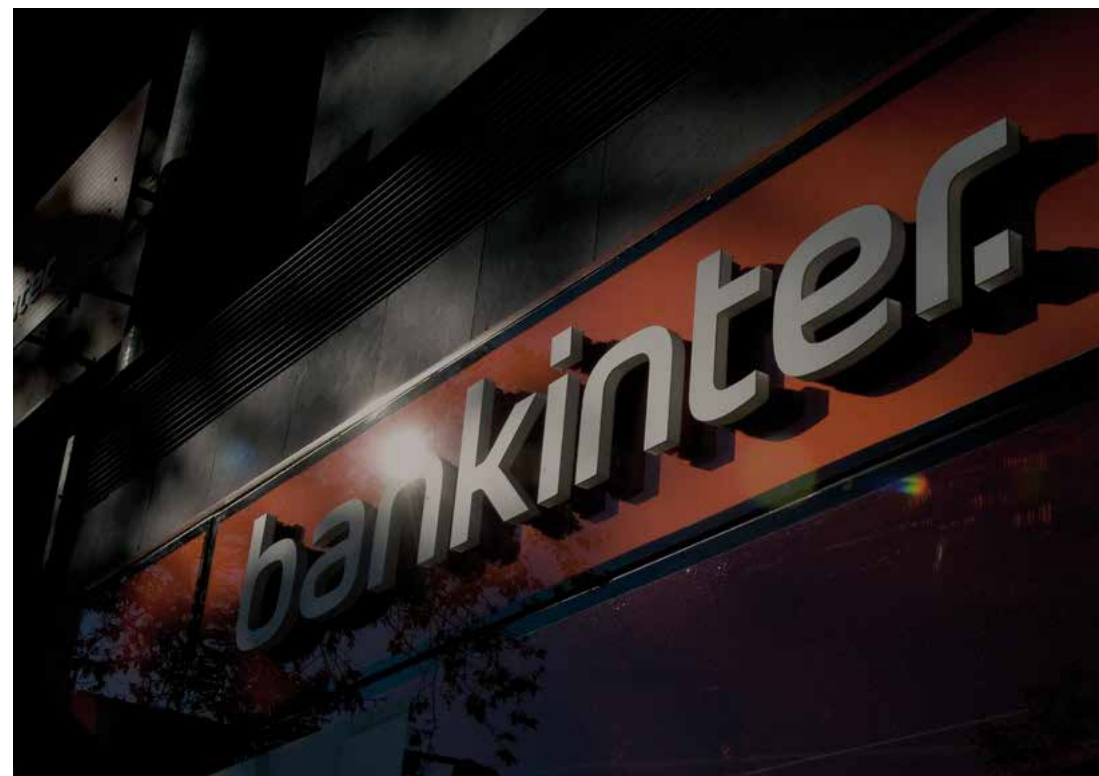
cuya finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas que tengan menos de 500 trabajadores y que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación.

Hal-Cash es el sistema que permite a un cliente enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito. El sistema fue utilizado en 2015 por 14.645 clientes, que emitieron 139.806 órdenes por importe de 36.293.550 euros. Hal-Cash ayuda a los colectivos no bancarizados para que tengan acceso a servicios financieros y es de especial interés para los inmigrantes, a los que facilita el envío de remesas.

Se dio continuidad a las participaciones en **entidades de capital riesgo / empresas** que invierten en **productos sostenibles** como YsiosBiofund (biotecnología y ciencias de la vida), Going Green (automoción eléctrica), Eolia Renovables (energía eólica y fotovoltaica) y Private Change Capital Private Equity Fund (tecnologías limpias).

Siguieron a disposición de los clientes del banco **fondos de prestigio internacional que invierten con criterios responsables**: BFG New

Energy Fund (energías alternativas), UBS Eq. Fund Global Innovators (demografía, cambio climático y agua), Pictet Water R (agua), JPMF Global Socially Responsibility (empresas del FTSE4Good Global Index) y Fidelity Global Healthcare Fund (salud, medicina y biotecnología). Además, durante el año 2015 se han incorporado 13 nuevos fondos de estas características, entre los que se pueden destacar: BNP Sustainable Active Allocation Fund, Robeco SAM Smart Energy Fund y UBS Global Sustainable Innovators Fund.

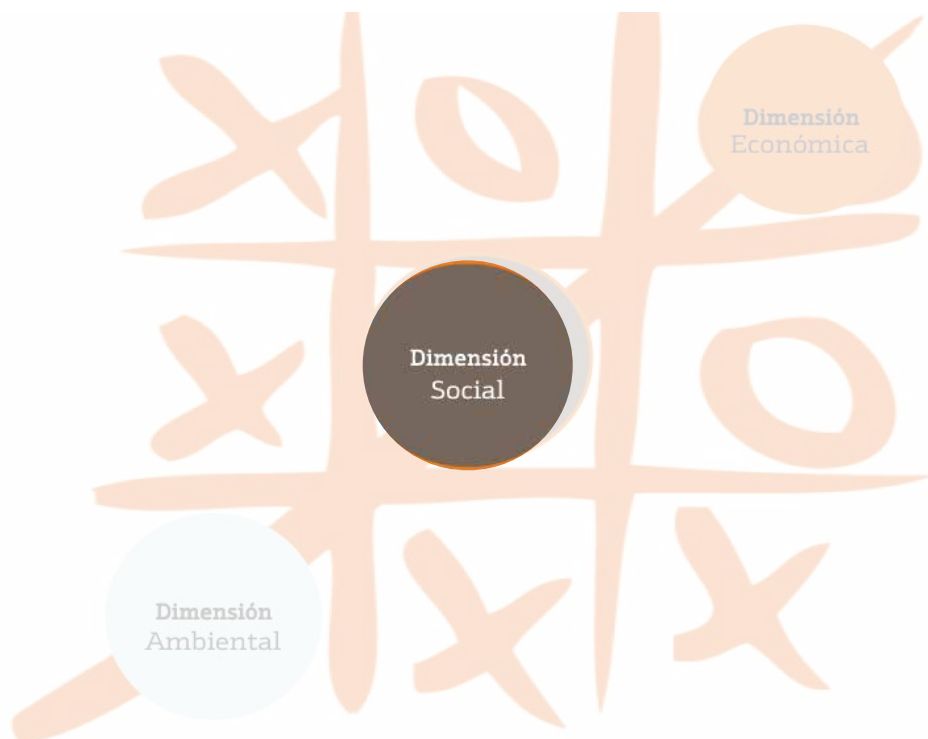


Plan "Tres en Raya" Eje Económico – Balance 2012-2015

E1. Línea de Apoyo al emprendimiento	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
E1.1 - Programa RSE PYMES de Pacto Mundial de Naciones Unidas.	Adhesión a la plataforma RC-PYMES. Invitación a pymes proveedoras para su adhesión a la red. Formación en gestión responsable empresarial a 12 PYMES y 10 emprendedores.	
E1.2 - Programa apoyo al emprendimiento.	Participación proyecto ICO emprendedores. Criterio ponderable en Política de Compras. Convenio con SECOT para la formación a emprendedores. Organización de tres ediciones de los Premios Innovación, Sostenibilidad y Red.	
E1.3 - Programas Fundación Innovación Bankinter.	19 proyectos de emprendedores seleccionados y financiados por el área de Capital riesgo del banco.	
E1.4 - Iniciativas para la promoción del emprendimiento responsable.	Participación en la organización de 2 ediciones de los Premios Mas Humano: Selección de proyectos, formación a los 30 finalistas, financiación de 2 proyectos. Mentorización de tres proyectos de emprendimiento social.	
E2. Línea de Inversión sostenible	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
E2.1 - Criterios de Inversión Socialmente Responsable.	Definición de los criterios ASG en Política de Financiación y de Inversión. Formación a la Gestora en Inversión Socialmente Responsable.	
E2.2 - Implementación de una Herramienta para ponderar riesgos ambientales y sociales.	Análisis y benchmarking de herramientas. Implantación de la herramienta de riesgos.	
E2.3 - Desarrollo de productos y servicios sostenibles.	Fondo Bankinter Sostenibilidad. Hipoteca sin Más. Seguro de protección de recibos. Visa Solidaria. Servicio Hal Cash.	

 Completado
 En desarrollo
 Sin iniciar

Eje social



El proyecto Un banco para todos, la estrategia inclusiva e integradora de Bankinter, tiene como objetivo incorporar la discapacidad en toda la cadena de valor del banco.

El compromiso social de la entidad se materializa con la implantación de un amplio número de programas que fomentan la accesibilidad física, tecnológica y cognitiva, así como con el desarrollo del voluntariado de educación financiera -a través de su Plataforma Mueve.te- y la colaboración con el Tercer Sector. En la puesta en marcha de estas iniciativas de carácter social, el banco procura la implicación de todos sus grupos de interés.

Bankinter asume el firme compromiso de dotar de la máxima accesibilidad a todos sus canales de relación con sus grupos de interés, pensando especialmente en las personas con discapacidad y mayores, procurando un servicio adaptado y de calidad y responder a sus expectativas y necesidades.

Para asegurar una mejora continua en la gestión de su accesibilidad y dar cumplimiento a su Política, firmada en 2010, Bankinter ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU). Este sistema está certificado según la norma UNE 170001 y está implantado en la sede social (Paseo de la Castellana, 29) y en siete sucursales ubicadas en diferentes organizaciones del banco.

Por otra parte, la accesibilidad de la web de Bankinter ha sido acreditada por una auditoría externa, según la cual el sitio web bankinter.com satisface los requisitos de accesibilidad de la certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la norma UNE 139803.

Dado el elevado porcentaje de operaciones bancarias que los clientes de Bankinter realizan a través de canales a distancia, se considera prioritario dotar a estos canales a distancia de la máxima accesibilidad. Entre los servicios accesibles que se han puesto en marcha destacan, por ejemplo, la tarjeta de coordenadas en braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, un reproductor de video accesible y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada, que es accesible desde todas las oficinas.

Durante 2015, se renovó el convenio de colaboración con la Confederación Nacional de Personas Sordas (CNSE) para su formación en conceptos bancarios, tanto básicos como avanzados. Además, el banco se adhirió al Programa Inserta de la Fundación ONCE (que promueve la inserción laboral de las personas con discapacidad), entre otras iniciativas.

En materia de educación financiera, destacaron las siguientes iniciativas:

Participación en el proyecto 'Tus Finanzas, tu Futuro', impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) y la Fundación Junior Achievement, cuya misión es desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica.

Programa de formación financiera impartido por voluntarios del banco a **alumnos con discapacidad intelectual** de la Fundación Estudiantes, Grupo Amás y Fundación Carmen Pardo Valcarce.

Programa de formación financiera para personas sordas, impartido en las diferentes federaciones de la CNSE.

Programa de mentorización a alumnos del Proyecto Campus de la Fundación Carmen Pardo Valcarce, que se inició en diciembre de 2014 y que se ha prolongado hasta junio de 2016.

Elaboración, junto con el Instituto de Empresa, del **Diccionario de Finanzas Claras**, que incluye 1.500 términos, definidos de manera sencilla y comprensible. Fue publicado por LID Editorial y está a disposición de

los clientes en la red de oficinas y en internet.

Este tipo de iniciativas son muy valoradas por la plantilla, que considera la experiencia como muy enriquecedora y necesaria, dado que obliga al desarrollo de habilidades específicas para adaptar la comunicación a cualquier interlocutor.

El protagonismo de los empleados del banco en las acciones del eje social del plan 'Tres en Raya' fue muy significativo, gracias en buena parte a la plataforma de gestión del voluntariado corporativo Mueve.te. A través de ella, a lo largo de 2015 se contabilizaron 620 participaciones de voluntarios en un total de 52 actividades de educación financiera, deportivas, medioambientales y socioculturales.

Otras acciones solidarias llevadas a cabo a lo largo del año 2015 fueron:

IV edición del programa Implicados y Solidarios, a través del cual se financian diez iniciativas sociales con un importe total de 50.000 euros. El programa Implicados y Solidarios es una iniciativa 360° que involucra como participantes a los diferentes grupos de interés del banco: a los clientes que utilizan la Visa Solidaria Bankinter; a los

empleados del banco, que presentaron 109 proyectos sociales; a la sociedad, que participa y difunde el proyecto por las Redes Sociales; y a los directivos de la entidad, que ejercen como padrinos de los diferentes proyectos.

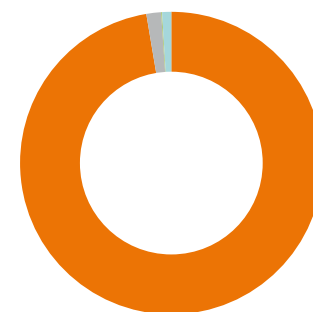
La **campaña de recogida de alimentos entre la plantilla**, organizada en diciembre con la colaboración de la Fundación Valora. Se aumentó la recogida de alimentos en un 25% respecto a la del año pasado. Por su parte, el banco colaboró con una aportación inicial de alimentos en cada una de las sedes.

Inversión Social

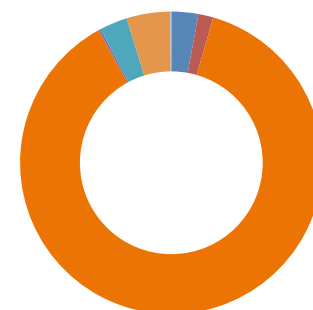
La entidad ha adoptado la metodología desarrollada por LBG (London Benchmarking Group), que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social en la comunidad y en el entorno. LBG se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad, independientemente de su propia actividad empresarial.

Los indicadores del año 2015 son los siguientes:

Contribución total:
1,9 millones de euros



- Dinero, 97%
- Tiempo, 2%
- En especie, 0,1%
- Costes de gestión, 0,9%

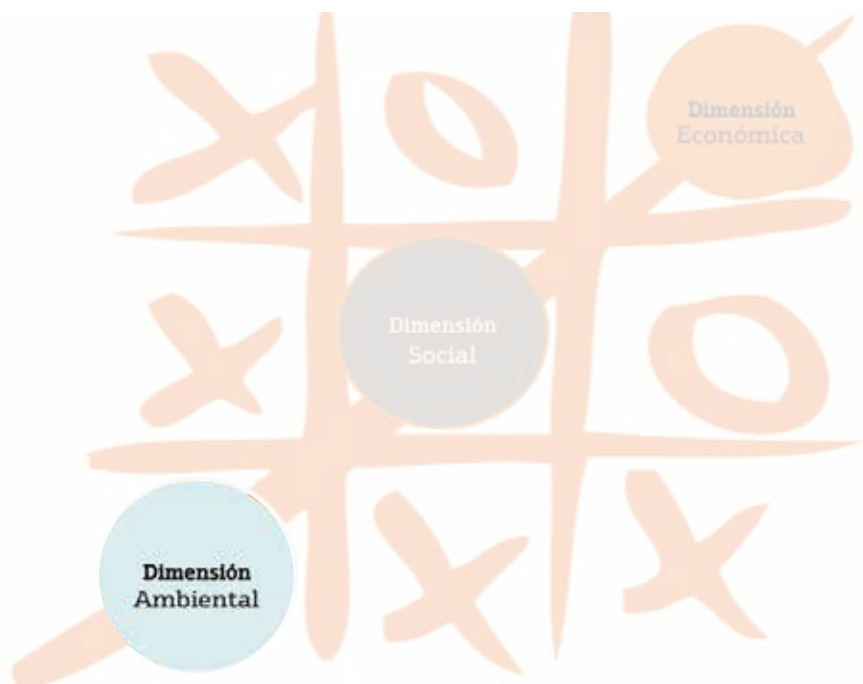


- Educación 3%
- Salud 2%
- Desarrollo económico 88%
- Arte y Cultura 3%
- Bienestar Social 5%

Plan "Tres en Raya" Eje Social – Balance 2012-2015

S1. Línea de inteligibilidad	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
S1.1 - Calidad del lenguaje oral y escrito: Legibilidad e inteligibilidad.	Constitución de Grupo de trabajo para el proyecto "Un banco sin letra pequeña". Elaboración y distribución del Diccionario de finanzas claras. Distribución de bucles magnéticos para facilitar la comunicación con clientes con discapacidad auditiva en oficinas accesibles. Distribución de gafas de presbicia en oficinas accesibles.	
S1.2 - Calidad en la atención adaptada.	Diseño e impartición de formación para facilitar la integración de personas con discapacidad. Inclusión de pautas de atención adaptada en el Protocolo comercial. Distribución a la red de oficinas del Manual de Servicios adaptados.	
S2. Línea de accesibilidad	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
S2.1 - Sistema de gestión de la accesibilidad física.	Certificación del SGAU en el edificio de la sede social en Madrid y 7 oficinas, según la UNE 170001 de AENOR. Diagnóstico del nivel de accesibilidad en el edificio de Tres Cantos (Madrid).	
S2.2 - Revisión Manual de Obras con parámetros de accesibilidad.	Actualización del Manual de Obras de inmuebles, incluyendo parámetros de accesibilidad arquitectónica. Aplicación en el diseño de nuevas oficinas y en las remodeladas (101).	
S3. Línea de tratamiento de controversias	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
S3.1 - Tratamiento de controversias.	Publicitación interna del Canal Denuncia Confidencial. Extensión del uso del canal a agentes de la red. Análisis de la extensión del canal a otros grupos de interés.	
S4. Línea de implicación social	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
S4.1 - Diálogo con la Sociedad.	Programas de implicación social: Implicados y Solidarios, Proyecto Adaptative Toledo, Educación financiera para personas con discapacidad. Convenio con la Fundación ONCE – Adhesión al Foro Inserta Resp. Desarrollo convenio con la CNSE.	
S4.2 - Programa Mueve.te de Voluntariado Corporativo.	Diseño del portal voluntariado corporativo / Desarrollo de procedimientos / Implantación Sistema de Gestión. Alineamiento de las actividades con el Plan "Tres en raya". Desarrollo de voluntariado profesional cualificado. Proyecto The Social Coin. Implicación de la plantilla. Implantación red de promotores territoriales.	
S5. Línea de implicación social	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
S5.1 - Programa Saludablemente para la salud y seguridad de los empleados.	Desarrollo del Programa Saludablemente. Encuestas de riesgos psicosociales.	
S5.2 - Diálogo con los empleados.	Realización de la Encuesta Opina 2012 y 2014. Acciones de mejora. Realización Encuesta Sensor 2013 y 2015. Acciones de mejora. Encuesta en materia de beneficios sociales y conciliación (Sistema de gestión Empresa Familiarmente Responsable). Acciones de mejora. Seguimiento de las acciones derivadas de las encuestas.	
S5.3 - Plan Familia.	Financiación de terapias que facilitan la integración sociolaboral de hijos con discapacidad de empleados. Ayuda económica a los empleados con discapacidad.	

Eje medioambiental



Bankinter cuenta con una política de medio ambiente en la que asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno y que está orientada a potenciar los impactos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad.

Bankinter mantiene desde hace años el firme compromiso de contribuir a la mejora y protección del medio ambiente a través de la puesta en marcha de diferentes acciones e iniciativas, consciente de la crisis medioambiental provocada por el cambio climático.

La entidad cuenta con una Política de Medio Ambiente en la que asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno y que está orientada a potenciar los impactos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar la actividad sobre el mismo.

El área de Sostenibilidad es la responsable de velar por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso del banco con la protección del medio ambiente. También coordina las acciones dirigidas a mejorar su desempeño ambiental. El área coordina el Comité de Sostenibilidad, constituido en 2009 y presidido por el Presidente de Bankinter, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de sostenibilidad del Grupo. En este comité tienen representación todas las áreas que están implicadas en el desarrollo de un modelo sostenible de gestión.

A través del proyecto "Huella de Carbono", principal programa del eje ambiental del Plan de Sostenibilidad, se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos, que se generan su actividad.

La gestión ambiental responsable se extiende, igualmente, a la cadena de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios ambientales para la homologación de los mismos y cláusulas ambientales en aquellos contratos en los que se considera más relevante.

En las Políticas de Financiación e Inversión de la entidad se recogen igualmente criterios ambientales.

Asimismo, el banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. Bankinter también está adherido a la iniciativa CDP Water Disclosure Project.

Sistema de Gestión Ambiental

Bankinter implantó en 2007 un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001 para garantizar el cumplimiento de los principios de la Política de Medio Ambiente y la mejora continua de su desempeño ambiental. El alcance de dicho sistema incluye los edificios singulares de la entidad, situados en Madrid (Castellana, Tres Cantos y Alcobendas) y la oficina sostenible (sita en la Calle Santa Engracia, Madrid). La plantilla del banco cubierta por esta certificación medioambiental alcanza un 35%.

El área de auditoría interna de la entidad participa en el proceso anual de verificación necesario para la consecución de esta certificación.

Bankinter, en su Programa anual de Gestión Ambiental, recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y correcta gestión de residuos, y a la disminución de emisiones a la atmósfera, así como la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

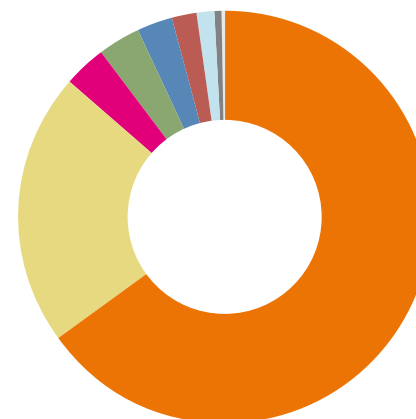
Huella de carbono

Bankinter calcula su huella de carbono integral en sus tres alcances desde el año 2009.

En 2015, por tercer año consecutivo, Bankinter sometió a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, realizada por la firma SGS, conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y también en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

Además, Bankinter inscribió en 2015 su huella de carbono en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente, previa autorización de la Oficina Española de Cambio Climático, siendo la primera entidad financiera española en registrarla.

Huella de carbono 2015



Emisiones totales año 2015 (TCO ₂ E)	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte empresa			3.545,41	3.545,41	26%
Transporte empleados			295,39	295,39	2%
Consumo papel y tóner			436,38	436,38	3,2%
Equipos informáticos			422,62	422,62	3,1%
Mobiliario			57,57	57,57	0,4%
Consumo electricidad		8.386,82		8.386,82	60,8%
Electricidad clientes			263,30	263,30	1,9%
Consumo calefacción	366,61			366,61	2,7%
Residuos			12,52	12,52	0,1%
Consumo productos limpieza			4,30	4,30	0,0%
Consumo agua			13,24	13,24	0,1%
TOTAL	366,61	8.386,82	5.050,72	13.804,16	100%

En 2015 Bankinter ha emitido un total de 13.804,2 TCO₂e, cantidad similar a la emitida en 2014, con un leve aumento del 0,6%, que obedece a un descenso en las emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2) y a un ligero incremento en las emisiones inducidas (alcance 3).

Las emisiones del alcance 1, derivadas del uso de gas natural, gasoil y las fugas de gases de los equipos de climatización, han sumado un total de 366,6 TCO₂e, que con respecto al año 2014 suponen un descenso del 41,9% y un 44,8% en emisiones por empleado. Este descenso se debe sobre todo al mayor control de fugas de gases de los equipos de climatización.

En cuanto al alcance 2, emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico, se ha producido una disminución del 2,4% con respecto al año anterior, con un total de emisiones de 8.386,82 TCO₂e - un 8% menos en emisiones por empleado-.

El total del alcance 1 y 2, foco principal de las emisiones de la entidad al representar el 63,4% de su huella total, han experimentado un descenso del 5% gracias a las diferentes medidas de eficiencia energética que se han ido implantando durante los últimos

años, como el cambio de luminarias a sistema LED, las mejoras en domótica y climatización, y la renovación de equipamientos por otros más ecoeficientes, entre otras.

La emisiones del alcance 3, emisiones inducidas, se han visto incrementadas en un 12,2% y en un 6,6% por empleado, principalmente por el aumento de viajes de empresa debido a una mayor actividad comercial, en coherencia con los resultados económicos presentados por la entidad en 2015, desplazamientos de empleados y al aumento de consumo de papel.

Emisiones CO ₂ directas (Tn)	2015	2014	% 2014-2015
Por consumo Gas/gasoil y emisiones por fuga de Gases Refrigerantes	366,61	630,98	-41,90%
Emisiones por empleado	0,08	0,15	-44,80%

Fuente: Magrama, 2015

* Las emisiones de 2014 se han actualizado con el cálculo de emisiones derivadas de la fuga de gases refrigerantes.

(G4-22)

Emisiones CO ₂ indirectas (Tn)	2015	2014	% 2014-2015
Por consumo electricidad	8.386,82	8.590,30	-2,37%
Emisiones por empleado	1,90	2,05	-7,24%

Fuente: Magrama, 2015

Los datos de 2014 han sido recalculados en base a los factores de emisión actualizados de la Oficina Española de Cambio Climática (OECC)

(G4-22)

Emisiones CO ₂ inducidas (Tn)	2015	2014	% 2014-2015
Viajes empresa	3.545,41	3.173,87	11,71%
Desplazamientos in itinere	295,39	240,07	23,05%
Agua	13,24	14,34	-7,72%
Papel	404,57	327,23	23,63%
Tóner	31,81	31,66	0,47%
Residuos	12,52	12,00	4,28%
Equipos informáticos	422,62	410,88	2,86%
Mobiliario	57,57	52,24	10,21%
Electricidad de clientes	263,30	237,01	11,09%
Productos de limpieza	4,30	3,44	25,04%
Total	5.050,72	4.502,75	12,17%
Emisiones por empleado	1,15	1,08	6,57%

* Las emisiones de viajes de empresa y desplazamientos in itinere para ambos periodos (2014 y 2015) han sido recalculadas en base al factor de emisión de DEFRA 2015.

* Las emisiones reportadas en 2014 en electricidad de clientes han sido recalculadas debido a la actualización de los factores de emisión.

* Viajes de empresa: incluye viajes en avión, tren y taxi.

* Desplazamientos in itinere: estimados a partir de encuesta de movilidad realizada por Bankinter en 2010 equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales en ejercicios anteriores para los que se dispone de datos de compra.

Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador.

(G4-22)

Ecoeficiencia y uso sostenible de recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control, con el fin de implantar las medidas necesarias para conseguir la máxima ecoeficiencia en su desempeño ecológico. Esto se traduce en la minimización de su huella de carbono, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático.

El consumo indirecto de energía en el banco está centrado en el consumo eléctrico. Esta es la principal fuente de energía utilizada por Bankinter (94% del total de energía consumida) y debido a la batería de actuaciones llevadas a cabo durante estos años, se ha venido reduciendo progresivamente. La distribución del consumo eléctrico por fuentes de energía se ha determinado en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, y se calcula según el MIX eléctrico español publicado por Red Eléctrica de España para los periodos 2014 y 2015.

En cuanto a los consumos de gas natural y gasóleo, se han identificado incrementos en relación al año 2014, debidos, en gran parte, al aumento de plantilla en los edificios principales del banco. No obstante, cabe destacar que el consumo de estos combustibles fósiles únicamente representa un 6% del total de la energía consumida.

Evolución consumo de energía (GJ)	2015	2014
Electricidad	86.071	88.132
Consumo gasóleo	1.694	1.174
Consumo gas natural	4.210	3.683
Total	91.975	92.989
Total por empleado	20,88	22,22

*Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo. Los datos de consumo de 2014 han sido actualizados en función de los datos definitivos de facturas.

(G4-22)

Fuentes de energía	2015	2014
Renovable	32.191	37.721
Cogeneración	9.124	9.166
CC Gas natural	8.607	7.491
Carbón	17.472	14.454
Nuclear	18.677	19.213
Otras	0	88
Total	86.071	88.132

Evolución consumo de agua (m³)	2015	2014
Total	41.757	45.252
Total por empleado	9,48	10,81

* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de cinco oficinas con contadores independientes y no comunitarios

Evolución consumo de papel (Tn)	2015	2014
Total *	485	392
% papel reciclado	100	100
Total por empleado (%)	0,11	0,09

* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres.

Bankinter adquiere el papel según exigentes criterios ambientales siendo 100% reciclado y etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Entre las medidas que el banco viene implantando para, entre otros objetivos, la reducción de consumo de papel, destaca la solución de firma biométrica que fue implantada en puestos fijos de oficina en 2013 y que se ha extendido en 2014 y 2015 a la operativa relacionada con fondos de inversión. Se han distribuido entre los empleados de oficinas tabletas para que los clientes puedan suscribir, reembolsar o traspasar fondos de inversión con firma digital. De este modo, toda la documentación legal relacionada con la operativa, (impresión, firma física, copia al cliente, etc.) se firma digitalmente, se archiva on-line la documentación y se envía una copia por correo electrónico al cliente, con el consiguiente ahorro de papel. Actualmente se continúa trabajando para la implantación de la firma biométrica en otras operativas.

No obstante, y a pesar de todas las medidas anteriores, se ha producido un aumento en el consumo de papel de un 23,6% comparado con 2014. Los motivos de dicho incremento han sido el aumento de la plantilla del banco y la formalización de cambios de denominación de varias empresas dentro del Grupo Bankinter,

que ha conllevado un cambio de marca en toda la papelería.

En cuanto a residuos, cabe destacar que, debido a ciertos cambios de ubicación de algunas áreas y traspasos de departamentos entre edificios y al mencionado cambio de denominación de empresas del grupo, el residuo de papel confidencial se ha visto incrementado.

Para minimizar los impactos asociados a reuniones y cursos de formación, Bankinter pone a disposición de sus empleados plataformas de comunicación alternativas, como la audioconferencia, para la celebración de reuniones y la dataconferencia para impartir formación.

Asimismo se ha fomentado el uso de la videollamada, que es una plataforma al servicio del cliente que busca información y asesoramiento de su gestor sin necesidad de desplazarse.

En 2015, Bankinter compensó sus emisiones directas anuales del año 2014 (631 Tn CO₂) participando en la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto 'Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú'.

Evolución gestión de residuos (kg)	2015	2014
Papel confidencial	153.740	136.380
Tóner	511	508
Fluorescentes	2.142	2.180
Equipos electrónicos		

Respecto a los residuos peligrosos, son adecuadamente tratados por gestores autorizados

Nº de conexiones	2015	2014
Videollamadas	28.546	20.260
Audioconferencia	478	567
Dataconferencia	2.547	2.564



Influencia en sus grupos de interés

El banco dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, para la difusión de las diferentes iniciativas en materia medioambiental, promoviendo así la participación de todos sus grupos de interés. Así, además del presente Informe, pone a su disposición el Portal de Medio Ambiente y el blog interno "Se hace saber", herramientas internas y abiertas a la opinión, reflexión y debate entre todos los empleados, ambos situados dentro de la intranet corporativa.

Entre las acciones de sensibilización dirigidas a empleados destacan las siguientes:

Web de Medio ambiente, en la que se ofrece a los empleados noticias sobre actividades de interés ambiental, tanto internas como externas al banco; asimismo en esta web está a disposición del empleado un buzón de sugerencias para la propuesta de iniciativas y consultas de carácter ambiental.

El Blog de Bankinter, que incorporó en 2013 una sección independiente sobre "Sostenibilidad", cuyas publicaciones son, además, difundidas a través de las redes sociales del banco (facebook, twitter, linkedin y google+)

La XI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente, este año bajo el lema 'La Luz', al que se presentaron 262 trabajos.

Apoyo a la campaña "la hora del Planeta", iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO₂, en la que se apagó la iluminación de todos los inmuebles del banco y se desconectaron diferentes dispositivos, fomentando la participación en la misma de empleados y clientes.



Tercer premio

Seda

Carlos Martínez Estelles

Primer premio

Luz

Javier Martínez López



Segundo premio

Soledad de la luz

Marco Antonio López Ruiz

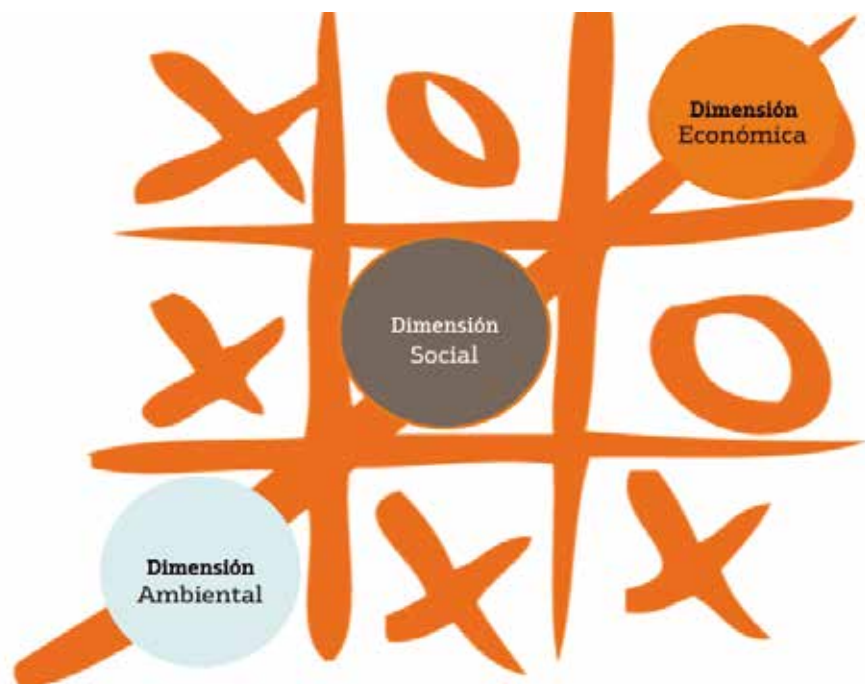


Plan "Tres en Raya" Eje Ambiental – Balance 2012-2015

A1. Línea de actuaciones ambientales	Acciones 2012-2015	Grado de consecución
A1.1 - Estrategia de Cambio Climático.	Cálculo, gestión y verificación de la huella de carbono según ISO14064. Cálculo de emisiones asociadas a canales. Compensación emisiones directas. Registro de la huella de carbono en el MAGRAMA.	
A1.2 - Programa de ecoeficiencia.	Desarrollo del proyecto oficina sostenible. Difusión del Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Campañas de sensibilización a clientes. Renovación del parque informático y otras instalaciones y equipamientos por equipos más ecoeficientes. Virtualización de servicios.	
A1.3 - Sistema de Gestión Ambiental.	Consolidación del Sistema de Gestión en los edificios certificados. Ampliación del alcance a Oficina Sostenible (2013) y Alcobendas (2014). Cálculo y seguimiento trimestral de indicadores ambientales.	
A1.4 - Compras Responsables.	Solicitud de información con carácter ambiental y social en el proceso de compra de productos.	

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Plan Tres en Raya 2016-2020



El nuevo Plan de Sostenibilidad se ha puesto en marcha a partir de la redacción de una nueva Política de Sostenibilidad, firmada en enero de 2016 por el Consejo de Administración del banco.

Para dar continuidad al primer Plan 'Tres en Raya', que abarcó el periodo 2012-15, la entidad ha diseñado uno nuevo para el periodo 2016-20, que conserva el mismo nombre, se articula igualmente en tres ejes pero amplía sus líneas estratégicas y sus programas correspondientes. El objetivo sigue siendo dar respuesta a las tres grandes crisis (económica por el cambio de modelo, social por el cambio demográfico y ambiental por el cambio climático) detectadas en 2012 y que persisten en 2016.

El nuevo plan de sostenibilidad se ha puesto en marcha a partir de la redacción de una nueva Política de Sostenibilidad, firmada en enero de 2016 por el Consejo de Administración del banco. Para su elaboración se analizaron previamente los impactos que la actividad del banco genera en la sociedad, y los que ésta produce a su vez en la entidad, en coherencia con los principios que sobre la responsabilidad social corporativa recoge el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas publicado por la CNMV en febrero de 2015. También se han llevado a cabo múltiples actividades para conocer la opinión de los grupos de interés del banco, entre las que destacan:

- Consideración de los resultados de las evaluaciones de los raters en Sostenibilidad más reconocidos: DJSI, FTSE4Good, Sustainalytics, etc.
- Revisión de nuevas normativas y su aplicación en Bankinter, como el Código de Buen Gobierno de sociedades cotizadas de la CNMV.
- Análisis de tendencias y estándares internacionales como GRI G4, IIRC, ISO 26000, SGE 21, nueva versión ISO 14001, etc.
- Conclusiones del análisis de materialidad realizado en 2014 y comentado anteriormente.
- Benchmarking entre los líderes sectoriales mundiales.
- Encuestas de satisfacción a los clientes.
- Encuestas realizadas a los empleados durante 2014 y 2015.

Como consecuencia de todo ello, se establecieron 18 líneas estratégicas para el plan 2016-2020.

Eje económico

- Buen gobierno
- Finanzas responsables
- Servicios orientados al cliente
- Inversión Socialmente Responsable
- Productos sostenibles
- Gestión responsable de proveedores
- Cultura corporativa/marca
- Estructura

Eje social

- Inclusión financiera
- Gestión avanzada de personas
- Fundación Innovación Bankinter
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Estructura

Eje medioambiental

- Estrategia de cambio climático (huella de carbono)
- Sistema de gestión ambiental
- Estructura

Proveedores

Transparencia y responsabilidad



Bankinter promueve el desarrollo económico en el ámbito local, autonómico y nacional, con especial interés en las zonas geográficas donde tiene una actividad mayor.

Bankinter promueve el desarrollo económico en el ámbito local, autonómico y nacional, con especial interés en las zonas geográficas donde tiene una actividad mayor. Para ello da su apoyo a las empresas, no solamente desde el punto de vista de la financiación, sino también ofreciéndoles la posibilidad de ser proveedores de la entidad.

Esa oportunidad se concreta a través de la política de compras aprobada por el grupo, que define el proceso de negociación, contratación y pago a terceros para garantizar la transparencia, la libre competencia, la igualdad y el ahorro.

El departamento de Compras es responsable del cumplimiento e implantación de esta política para proporcionar a la entidad todos los bienes y servicios que necesita, en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste y con el mínimo riesgo para el negocio.

En nuestros proveedores buscamos:

- Capacidad de innovación y reinversión.
- Mejora continua.
- Proactividad.
- Responsabilidad.
- Sostenibilidad.
- Ética empresarial.

Política de externalización

El entorno bancario, cada vez más competitivo, exige a las entidades un esfuerzo de mejora constante de la eficiencia, lo que les lleva a dedicar cada vez más recursos internos a labores que constituyen el núcleo esencial de sus actividades y aportan mayor valor añadido.

Ello obliga a traspasar algunos de sus servicios, tareas y procesos a terceros especialistas, con la consiguiente reducción de costes y una mejora en la calidad de los servicios externalizados.

No obstante, este proceso puede conllevar riesgos que deben ser objeto de evaluación, seguimiento y control, en línea con las exigencias de Buen Gobierno Corporativo. Por ello, Bankinter estableció en 2015 una política de externalización aplicable a todo el Grupo. Sus principios son los siguientes:

- Indelegabilidad de la responsabilidad.
- Establecimiento de planes de contingencia.
- Garantía del conocimiento interno.
- Seguimiento.
- Deberes de información.

Como consecuencia de ello, Bankinter desarrolla un modelo global de compras basado en los siguientes conceptos:

Responsabilidad

- Mejora continua del proceso de aprovisionamiento, bajo la óptica de la Responsabilidad Corporativa.
- Demanda de productos, servicios y proyectos socialmente responsables.

Transparencia

- Procedimiento único de compras para todas las empresas del Grupo, optimizando los impactos de sus decisiones sobre las sociedades con las que opera.
- Información completa, precisa y transparente en el proceso de aprovisionamiento.

Control

- Cumplimiento presupuestario del banco y sus filiales, con el objetivo de sacar el mayor partido posible a los recursos con lo que cuenta cada área.
- Respeto a los derechos humanos, laborales y ambientales por parte de todos los intervinientes e implicación en los esfuerzos dirigidos a prevenir la corrupción.
- Selección y contratación de proveedores de acuerdo con la normativa interna existente en cada momento y, en especial, con los valores de la cultura corporativa, el estilo de gestión y el Código Ético y de Conducta de los empleados.

Volumen de compras negociado en 2015

106

millones de euros

116% más que en 2014

Nº de procesos de licitación

+400





10 reconocimientos y premios

A lo largo de 2015 Bankinter ha recibido numerosos premios en materia de innovación, sostenibilidad y calidad de gestión, pilares estratégicos de la entidad, que contribuyen a fortalecer la imagen y reputación de la misma, entre ellos:



- **Premio Cambio 16** a la entidad financiera del IBEX 35 con mejores resultados financieros.
- **Merco Empresas 2015:** Bankinter en el Top 50 de empresas con mejor reputación.
- **Brand Finance Banking 500**, ocupando la posición 265.



- **Premio CIO Directions** a la entidad financiera más innovadora.
- **UBS** sitúa a Bankinter como el banco español mejor posicionado a nivel mundial en Banca Móvil.
- **Global Go-To Think Tank Index:** Fundación Bankinter, mejor 'think tank' de España y 26 del mundo.



- **Telefónica Ability Award**, en la categoría de desarrollo profesional y promoción.
- **FTSE4Good** Miembro del índice desde sus inicios en 2001.
- **European Business Awards** Finalista nacional en la categoría de Sostenibilidad.
- **Premios Corresponsables** finalistas por el programa de integración financiera.



- **Top Employer España 2015** por séptimo año consecutivo.
- **Merco Talento**, alcanzando el puesto 16º y 4º en el sectorial.



- **Premios Expansión-Allfunds:** Bankinter Gestión de Activos mejor gestora española por segundo año consecutivo y al fondo BK Renta Fija Corto Plazo.
- **Premio Morningstar** al fondo de pensiones Bankinter Mixto 20 Bolsa FFPP y al fondo Bankinter Renta Fija Corto Plazo.

11

anexos



Información a accionistas e inversores

La Memoria Anual Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2014, se publicó el 17 de febrero de 2015.

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

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

La información relativa a sostenibilidad del Informe Integrado Anual 2015 ha sido elaborada conforme al estándar internacional Global Reporting Initiative en su versión G4 y a todos sus principios. Esta información ha sido verificada externamente por la firma independiente Deloitte, entidad que también ha auditado los estados financieros.

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

Servicio	Horario	Teléfono
Atención a clientes de B. Personal, Privada y Finanzas	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	(excepto fiestas nacionales)	902 365 656
Servicio de Videollamada en lengua de Signos	09.00 a 14.00 horas de lunes a viernes	bankinter.com

Oficina del Accionista

Alfonso Martínez Vaquero
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel. : 913398330 - 913397500
Fax : 913397445
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera
David López Finistrosa
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
E-mail: Investor_Relations@bankinter.es

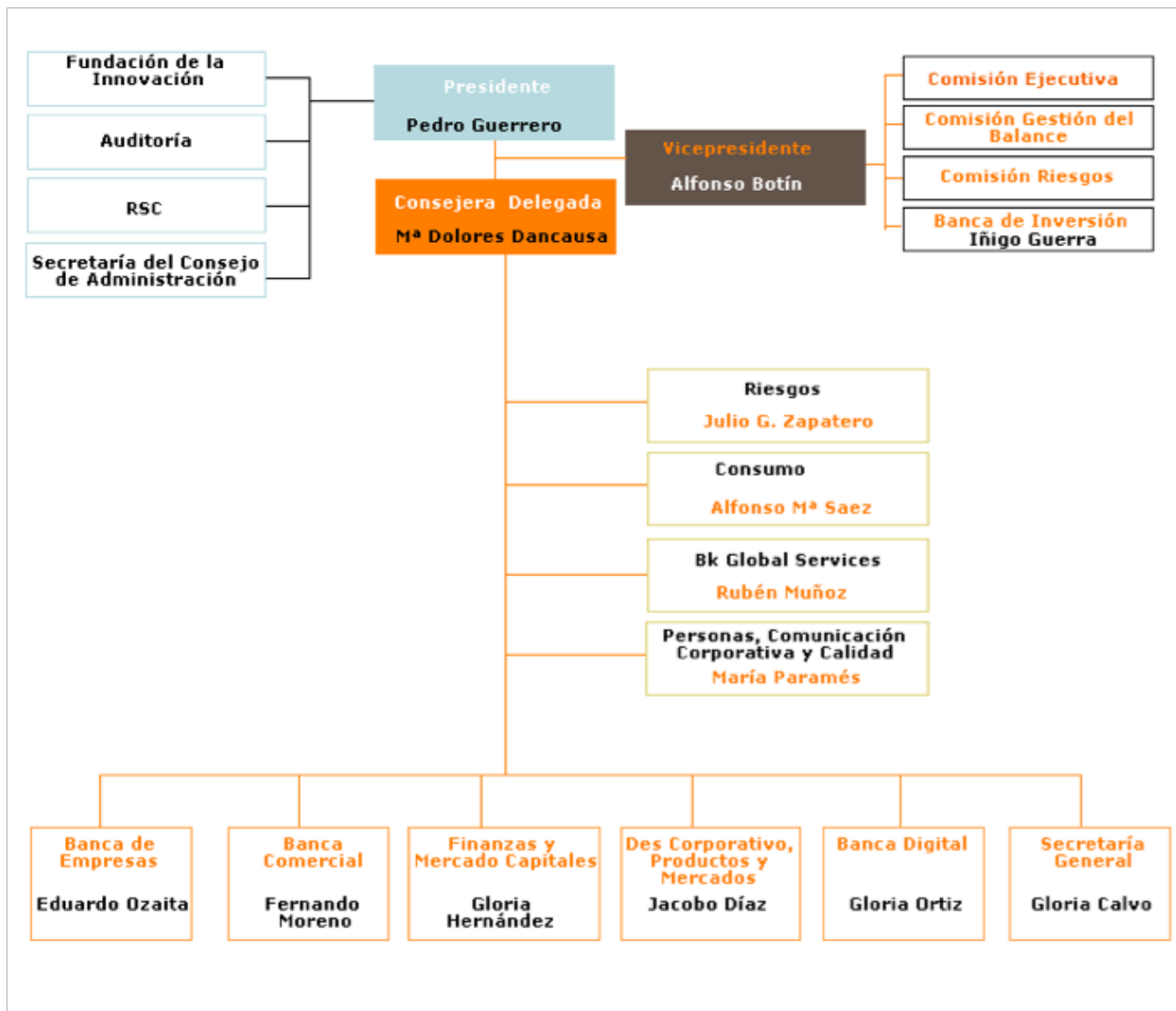
S.A.C.

Eloy Antonio López Hernández
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: 900 802 081
Fax: 91 623 44 21
e-mail: ealopez@bankinter.es

Comunicación Externa

Inés García Paine
Sede central del Banco
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.91 339 83 38
E-mail: comunicacion@bankinter.es

Estructura de dirección



Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero
Vicepresidente	Cartival, S.A.
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño
Consejero	Jaime Terceiro Lomba
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*
Consejero	Fernando Masaveu Herrero
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano
Consejero	María Teresa Pulido Mendoza
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo
Consejero	Rosa María García García

- Cartival, S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.
- Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.

Directores de Organización

Juan Carlos Barbero Maeso	Andalucía
Juan Manuel Castaño Escudero	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla-La Mancha-Extremadura
Eduard Gallart Sullà	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Enrique Becerril Atienza	Madrid Banca Corporativa
Ignacio Lozano Egea	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Lucas Peinado Mataix	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte

A top-down view of a light-colored, textured bowl filled with a large number of colorful paper clips. The clips are in various colors including green, orange, blue, and purple. The bowl is placed on a wooden surface. A vertical orange bar is on the left side of the image, and the text '12 Índice de contenidos GRI' is overlaid on it.

12

**Índice de
contenidos
GRI**



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4

Localización en el Informe			
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	- Pág. 4-12	✓
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	- Pág. 57-59, 128-146	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Portada del Informe	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	- Pág. 64-85	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Pág. 153-154	✓
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	Bankinter opera solo en España y no tiene operaciones de relevancia fuera del estado español	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Bankinter S.A.	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	- Pág. 64-85	✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: - número de empleados; - número de operaciones; - ventas netas o ingresos netos; - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	- Pág. 17-31, 63-105, 125,	✓
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	- Pág 123-126	✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. Los convenios aplicables, todos ellos de carácter sectorial, varían en función de la empresa del grupo donde se presten servicios (Banca, Despachos y Oficinas, Contact Center y Consultoras, etc.) y están disponibles para todos los empleados en la Web de Personas	✓
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	- Pág. 148-149	✓
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	- Pág. 148-149	✓ ⁽¹⁾
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- Pág. 47-48, 139-145 - IAGC 2015 E.1 y E.2	✓
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	-Pág. 58-59, 128-129, 133-114, 136-137, 139-140	✓
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno; - participe en proyectos o comités; - realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - considere que ser miembro es una decisión estratégica.	- Pág. 112, 137-138	✓
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	- CCAA Consolidadas Nota 13 y 43 (Participaciones y Situación Fiscal)	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)

G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	- Pág. 130-132, 153	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- Pág 130-132	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	-Pág. 130-132. Índice de contenidos GRI (pag 162-169). Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	-Pág. 130-132. Índice de contenidos GRI (pag 162-169). Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	-Pág. 141-142. CCAA Consolidadas Nota 2: Criterios contables aplicados.	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	El alcance y la cobertura de cada aspecto se indica en el Índice de contenidos GRI (pág 162-169). No ha habido cambios significativos	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	- Pág. 130-132	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	- Pág. 130-132	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	- Pág. 130-132, 146	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	- Pág. 130-132	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	- Pág. 153	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	- Pág. 153	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	- Pág. 153	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	- Pág. 154	✓
ÍNDICE DE GRI			
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Opción de Conformidad Exhaustiva	✓ Informe Verificación Deloitte (pag 170)
VERIFICACIÓN			
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	La práctica de Bankinter es someter a revisión de un Auditor Independiente la Información de Sostenibilidad. En el ejercicio 2015 dicha revisión ha sido realizada por Deloitte Advisory S.L.	✓

GOBIERNO			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	- Pág. 38-40 - IAGC: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	- Pág. 40, 128, 139	✓
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	- Pág. 40, 128, 139	✓
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	- Pág. 29-31, 44-45. - IAGC 2015 F.1.2.	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	- Pág. 38-39 - IAGC: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	✓
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	- IAGC 2015 C.1.2 y C.1.3.	✓
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	- Pág. 41-43 - IAGC 2015 C.1.19	✓
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	- Pág. 38-39 - IAGC 2015 D.6.	✓
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	- Pág. 40, 42-43, 128, 139	✓
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO			
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	- Pág. 128, 139	✓
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	- IAGC 2015 C.1.20 y C.1.20.bis - Pág. 41	✓
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO			
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	- Pág. 58-59, 128, 136-145 - IAGC 2015 E.1 y E.2	✓
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	- Pág. 128, 139 - IAGC 2015 E.1 y E.2	✓
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	- Pág. 58-59, 128, 136-145 - IAGC 2015 E.1 y E.2	✓
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD			
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	- Comité de Sostenibilidad	✓

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	- Pág. 29-31, 130-132 - IAGC 2015 F.1.2.	✓
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	- Pág. 29-31, 130-132 - IAGC 2015 F.1.2.	✓ ⁽²⁾
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS			
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	- Pág. 42-45 - Informe de Remuneraciones	✓
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	- Pág. 44-45 - Informe de Remuneraciones	✓
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	- IAGC 2015 F.1.2. - Pág. 29-31, 44-45, 130-132.	✓
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	El ratio entre la retribución fija de la persona mejor pagada con la retribución fija media de toda la plantilla es 15,92.	✓
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	ND. Esta información se reportará en próximos ejercicios.	NA
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	- Páginas 58-59.	✓
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	- Páginas 58-59, 129	✓
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	- Páginas 58-59, 129	✓

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI G4 (G4-20, G4-21 y G4-23)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Revisado		
DIMENSIÓN ECONÓMICA							
DESEMPEÑO ECONÓMICO							
- Garantías de solvencia - Generación de valor para el accionista	Mixta	EC1 Valor económonico directo generado y distribuido	Miles € 2015 2014	Grupo Bankinter	✓		
			Valor Económico Generado ⁽²⁾			1.496.381	1.391.129
			Margen bruto			1.568.815	1.448.823
			Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta			-2.001	-2.980
			Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas			-70.433	-54.714
Valor Económico Distribuido	1.031.771		910.369				
Gastos de personal	393.459		368.739				
Otros gastos de Administración (excepto Tributos)	298.000		278.936				
Impuesto sobre beneficios y tributos ⁽³⁾	150.852		123.707				
Dividendos con cargo a resultados del ejercicio ⁽⁴⁾	187.960		137.944				
Aportación a Fundación Innovación Bankinter	1.500		1.043				
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	464.610		480.760				
			(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter (2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos (3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio (4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados				
		EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización que se derivan del cambio climático	- Pág. 134 - Modulo de Risk y Opportunities del Cuestionario CDP 2015.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓		
		EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	- CCAA Consolidadas Nota 28 (Gastos de personal)	Grupo Bankinter	✓		
		EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas (ver epígrafe F del Informe Bancario Aual). Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las notas 17 y 43 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	✓		
PRESENCIA EN EL MERCADO (P)							
- Creación y estabilidad de empleo - Atracción y retención del talento	Interna	EC5 Relación enter el salario inical desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial supera en un 249% el salario mínimo interprofesional, aprobado por la Administración Estatal para el ejercicio.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓		
		EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	En Bankinter no se dispone de una política de contratación local, ya que todas sus operaciones significativas se desarrollan en España.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓		
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS (P)							
- Soluciones financieras en con-textos de crisis - Inclusión financiera - Inversión en la comunidad	Externa	EC7 Desarrollo e Impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	La aportación a la Fundación Innovación Bankinter en 2015 ha ascendido a 1.500.000€. - Pág.111-114, 136-138.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓		
		EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	- Pág. 111-114.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓		
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN (P)							
- Creación y estabilidad de empleo	Externa	EC9 Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El 99% de los proveedores son locales (proveedor con domicilio fiscal en España) - Pág. 148-149	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓		

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Revisado
DIMENSIÓN AMBIENTAL*						
MATERIALES (P)						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	- Pág 142	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	- Pág 142	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
ENERGÍA (P)						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	EN3	Consumo energético interno	- Pág 142	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN4	Consumo energético externo	Un estudio realizado por la entidad en el año 2012 muestra que internet es un canal significativamente más ecoeficiente que el traslado a oficina o el uso de banca telefónica con operador físico. La continua mejora en las web del banco, también en materia de accesibilidad, ofrece a los clientes la posibilidad de poder realizar todas sus operaciones sin necesidad de desplazarse a la oficina. Reducir el número de desplazamientos de clientes a oficinas, fomentando el uso de los canales a distancia más ecoeficientes, es el objetivo que persigue Bankinter para evitar un mayor número de emisiones de CO ₂ .	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		EN5	Intensidad energética	- Pág 142	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN6	Reducción del consumo energético	- Pág 142-143	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Vease EN4. - Pág. 92-93	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
AGUA						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	EN8	Captación total de agua según la fuente	- Pág 142	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Asimismo el consumo de agua proviene del suministro municipal.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
BIODIVERSIDAD (ASPECTOS NO CONSIDERADOS PRIORITARIOS POR LO QUE NO EXISTEN ENFOQUES DE GESTIÓN ESPECÍFICOS)						
No material	No aplica	EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios.		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN13	Hábitats protegidos y restaurados		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN14	Número de especies incluidas en la lista roja en la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
EMISIONES(P)						
- Gestión del impacto ambiental	Mixta	EN15	Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernaderos (Alcance 1)	- Pág 140-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN16	Emisiones Inirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alcance 2)	- Pág 140-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN17	Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alcance 3).	- Pág 140-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽³⁾
		EN18	Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero	- Pág 140-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN19	Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	- Pág 140-141, 145	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		EN20	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	El indicador EN20 esablece como sustancias destructoras de la capa de ozono las establecidas en los Anexos A, B, C y E del protocolo de Montreal. Estas sustancias no son de aplicación en Bankinter.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN21	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.	Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas de este tipo	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Revisado
EFLUENTES Y RESIDUOS (P)						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN23	Peso total de lo residuos, según tipo y método de tratamiento	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames significativos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o traados que se consideran peligrosos en virtud de los ANEXOS I, II, III y VIII del Convenio de Basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Bakinter por su actividad no transporta residuos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
DEGRADACIÓN, CONTAMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE SUELOS						
PRODUCTOS Y SERVICIOS (P)						
- Gestión del impacto ambiental - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Interna	EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Vease EN4	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓(2)
		EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica por la actividad que realiza Bankinter	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
CUMPLIMIENTO NORMATIVO (P)						
- Gestión del impacto ambiental - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Mixta	EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 38 (Información sobre medio ambiente)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
TRANSPORTE						
- Gestión del impacto ambiental	Mixta	EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal	- Pág 140-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓(3)
GENERAL						
No material	No aplica	EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	No han existido inversiones y gastos medioambientales significativos. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 38 (Información sobre medio ambiente)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
GENERAL						
No material	No aplica	EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	No se ha realizado un análisis de criterios ambientales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Dada la tipología de proveedor, la Sociedad considera que no existen impactos ambientales negativos singificativos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
MECANISMOS EN RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo - Gestión de impacto ambiental	Mixta	EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han recibido reclamaciones ambientales por los canales establecidos por el Banco	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe				Alcance	Revisado
DIMENSIÓN SOCIAL : PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO								
EMPLEO (P)								
- Creación y estabilidad de empleo	Interna	LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, sexo y región.	- Páginas 123, 125			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽⁴⁾
		LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Bankinter no proporciona información específica acerca de las prestaciones sociales de los empleados temporales o a media jornada ya que considera que no es un grupo significativo en el total de la plantilla.			Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Personas que ha disfrutado de un permiso parental % de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso que que continúan en la organización al finalizar el ejercicio	H 135 133	M 212 206	Total 347 339	Grupo Bankinter (excepto LDA)
RELACIÓN EMPRESA/TRABAJADORES (P)								
- Conflictos de interés - Creación y estabilidad de empleo - Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Interna	LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Los cambios organizativos que se producen en la entidad, se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. En todo caso, para informar los cambios organizativos se respetará la legislación vigente en esta materia, Estatuto de los Trabajadores y Convenio de empleados de Banca.			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
PRL								
- Atracción y retención del talento - Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Interna	LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	En Bankinter están constituidos actualmente 4 Comités de Salud de Seguridad y Salud, en Madrid (sucursales), en Barcelona (sucursales), en el edificio de Barcelona Sucursal Principal, en Valencia (sucursales), que se reúnen con una periodicidad trimestral (4 veces al año). Adicionalmente, hay Delegados de Prevención en Zaragoza y en Guipúzcoa, cuyos miembros pertenecen al Comité de Empresa que allí está constituido. En Bankinter Global Services está constituido un Comité de Seguridad y Salud que representa al 100% de la plantilla de dicha Sociedad.			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas co el trabajo por región y por sexo.	Pág 124. El número de víctimas mortales en 2015 ha sido cero.			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽⁶⁾
		LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	No se han identificado preofesiones con un riesgo elevado de enfermedad.			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	En el año 2015 no ha habido nuevos acuerdos formales con los sindicatos			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN								
- Formación	Interna	LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleo, desglosado por sexo y por categoría laboral	- Pág. 118, 123, 125			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽⁷⁾
		LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	- Pág. 118, 119			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y categoría profesional.	- Pág 119 y 126			Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽⁷⁾

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Revisado
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (P)						
- Conflictos de interés - Igualdad de oportunidades	Interna	LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	- IAGC Consejo de Administración A.3, C. - Pág. 38-41, 123-125.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽⁸⁾
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES						
- Igualdad de oportunidades - Funcionamiento y composición del Consejo	Interna	LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de edad.	Tomando como referencia el salario base y exepтуando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales y otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽⁹⁾
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTIVAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES						
No material	No aplica	LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos relativos a las prácticas laborales.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Se han recibido 4 reclamaciones relativas en este aspecto a través del Canal de Denuncias Confidencial, las cuales han sido resueltas durante el ejercicio.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: DERECHOS HUMANOS						
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS (P)						
- Formación	Mixta	HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Bankinter opera principalmente en España (país de la OCDE), no habiéndose considerado necesario incluir cláusulas en materia de Derechos Humanos. Asimismo, está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2015 no ha habido ningún contrato o acuerdo de inversión signitificativo que incluya cláusulas de este tipo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	- Pág. 133	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
DERECHOS HUMANOS						
- Cumplimiento Normativo	Mixta	HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se han producido incidentes relacionados con la discriminación.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS (P)						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Mixta	HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
TRABAJO INFANTIL						
No material	No aplica	HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
TRABAJO FORZOSO						
No material	No aplica	HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de episodios de trabajo forzoso, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
MEDIDAS DE SEGURIDAD						
- Formación	Mixta	HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Tal y como ha confirmado la empresa de Seguridad, el 100% de su personal está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Revisado
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA						
No material	No aplica	HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y mdidas adoptadas	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
EVALUACIÓN						
No material	No aplica	HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS						
No material	No aplica	HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a los derechos humanos en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y poenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos en materia de derechos humanos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han recibido reclamaciones en materia de derechos humanos por los canales establecidos por el Banco	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD						
COMUNIDADES LOCALES						
- Intervención en la Comunidad	Mixta	SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	- Pág. 111-114, 136-138	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	- Pág 57, 107-108	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
- Igualdad de oportunidades - Inversión en la comunidad - Canales de diálogo con los grupos de interés	Mixta	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	- Pág 91-93	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	- Pág. 136-138	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN						
- Cumplimiento normativo - Prevención contra la corrupción y blanqueo de capitales - Transparencia en la relación comercial	Mixta	SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	- El 100% de los centros ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática y del sistema de alertas. - El banco ha auditado y revisado procedimientos de control a 75 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que equivale aproximadamente el 18,34% del total	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitaciones sobre la lucha contra la corrupción	- Pág 58-59, 61	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Durante el ejercicio 2015 se han tramitado 33 expedientes de empleados, de los cuales 10 han sido resueltos con el despido como sanción disciplinaria por incumplimiento de la normativa interna	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
POLÍTICA PÚBLICA (P)						
- Transparencia en la relación comercial	Mixta	SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Bankinter no participa en ningún partido político. (Artículo 5.2 del Código de Ética)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽¹⁰⁾
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL						
- Cumplimiento normativo	Mixta	SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	No hay ningún procedimiento abierto en contra de Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
CUMPLIMIENTO REGULATORIO						
- Cumplimiento normativo	Mixta	SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	A la entidad le han sido notificadas en 2015 sanciones en relación a la comercialización de productos, que aún no son firmes por estar recurridas ante los tribunales, pero que, en todo caso, son por importes no relevantes respecto a las Cuentas Anuales	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Revisado	
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES						
No material	No aplica	SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a los derechos humanos en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos relacionados con la repercusión social.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han recibido reclamaciones sobre impactos sociales por los canales establecidos por el Banco.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO						
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE (P)						
- Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial	Mixta	PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyo impacto en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	- Pág. 58-61	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente - Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial - Transparencia en la información - Mecanismos de control y gestión del riesgo - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Mixta	PR3	Tipo de información sobre los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	- Pág 87, 91, 92, 105	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	A la entidad le han sido notificadas en 2015 sanciones en relación a la comercialización de productos, que aún no son firmes por estar recurridas ante los tribunales, pero que, en todo caso, son por importes no relevantes respecto a las Cuentas Anuales	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	- Pág. 91, 102-104	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	- Pág. 47-48, 57-60, 102-104.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	- Pág. 111-113, 136-138.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
COMUNICACIONES DE MARKETING (P)						
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente - Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial - Canales de diálogo con los grupos de interés	Mixta	PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	- Pág. 58-59. Véase SO8	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo por este motivo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES						
- Cumplimiento normativo	Mixta	PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	- Pág. 60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO (P)						
- Cumplimiento normativo	Mixta	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	A la entidad le han sido notificadas en 2015 sanciones en relación a la comercialización de productos, que aún no son firmes por estar recurridas ante los tribunales, pero que, en todo caso, son por importes no relevantes respecto a las Cuentas Anuales	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Revisado	
SUPLEMENTO FINANCIERO						
CARTERA DE PRODUCTOS						
- Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico - Mecanismos de control y gestión de riesgos - Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de inversión y financiación - Formación - Calidad del Servicio y satisfacción del cliente - Canales de diálogo con los grupos de interés - Soluciones financieras en contextos de crisis - Inclusión de aspectos ESG en el negocio y la estrategia	Mixta	Antiguo FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	- Pág. 136-145	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		Antiguo-FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Los procedimientos de análisis de riesgos contemplan todos aquellos que son significativos desde el punto de vista del riesgo de crédito	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		Antiguo-FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	No se han identificado requerimientos ambientales y sociales significativos en acuerdos y transacciones	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		Antiguo-FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	- Pág. 118-119, 133-135	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		Antiguo-FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	- Pág. 102-105, 128-149.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	-Pag 64-85	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág. 133-135	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág. 133-135	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
AUDITORÍA						
- Cumplimiento normativo - Mecanismos de control y gestión e riesgos - Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de inversión y financiación - Gestión de impacto ambiental	Interna	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	- Pág. 136-138, 139-145	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
ACTIVISMO ACCIONARIAL						
- Soluciones financieras en contextos de crisis - Inclusión de aspectos ESG en el negocio y la estrategia - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Interna	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	- Pág. 133-135	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	- Pág. 133-135	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁽²⁾
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA

Notas:

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la Información de Sostenibilidad.

(1) Se reporta parcialmente.

(2) Se informa de manera cualitativa.

(3) La información de emisiones del alcance 3 se limita a los conceptos descritos en la tabla de emisiones de CO₂ indirectas no incluyéndose las correspondientes a los proveedores de servicios, ni de los clientes presenciales. Los datos reportados incluyen estimaciones en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación del Informe, por lo que su seguridad es limitada.

(4) Se informa sobre el % de rotación media de los empleados pero no aparece desglosado por grupo, sexo y región.

(5) Se informa sobre el % de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización al finalizar el ejercicio.

(6) Se informa sobre el personal propio.

(7) No se desglosa por sexo ni por categoría laboral.

(8) No se desglosa por pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

(9) Se informa de la relación entre el salario base hombre y mujer.

(10) Se da información sobre la política seguida por Bankinter.

Informe Verificación



Deloitte Advisory, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España
Tel: +34 91 514 50 00
Fax: +34 91 514 51 80
www.deloitte.es

Informe de Revisión Independiente de la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado 2015 de Bankinter

A los administradores de Bankinter, S.A.:

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión, con el alcance de seguridad limitada, de la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado del ejercicio 2015 de Bankinter (en adelante, el Informe), cuyo alcance es el Grupo Bankinter, excepto Línea Directa Aseguradora, S.A. Nuestro trabajo ha consistido en revisar la adaptación de los contenidos básicos del Informe a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión G4 (en adelante Guía G4), tanto los contenidos generales como los específicos del sector financiero propuestos en dicha Guía.

Procedimientos realizados

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para la emisión de informes de seguridad limitada y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En este sentido, nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Bankinter que han participado en la elaboración del Informe y, en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Bankinter para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos en materia de Sostenibilidad presentados en el Informe Integrado 2015.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2015 del Comité de Sostenibilidad.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna disponible.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de las políticas, los sistemas y los procedimientos relativos a Sostenibilidad.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los recomendados en la Guía G4 y comprobación de que los contenidos básicos generales y específicos incluidos en el Informe se corresponden con los recomendados por dicha Guía.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos básicos de GRI incluida en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Bankinter.

Conclusiones

En las tablas GRI, incluidas en el Anexo del Informe, se detallan los contenidos revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, salvo por los aspectos identificados en las tablas GRI, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado no haya sido preparada de acuerdo a las directrices de la Guía G4 de GRI en todos los aspectos significativos.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Bankinter nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Sostenibilidad.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Helena Redondo
Madrid, 16 de febrero de 2016

Deloitte Advisory, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 29.897, sección 8ª, folio 21, hoja M-538045, inscripción 1ª. C.I.F.: B-86466448.
Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Responsabilidades de la Dirección de Bankinter y de Deloitte

El Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa de Bankinter es responsable de la preparación y presentación de la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado 2015. Asimismo, es también responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de revisión independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de los administradores de Bankinter de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de los administradores de Bankinter.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético emitido por la International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), basadas en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Deloitte mantiene, de acuerdo con el International Standard on Quality Control (ISQC1), un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y regulación aplicable.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de Sostenibilidad y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

Edita

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

Diseño y desarrollo

gosban | reporting

