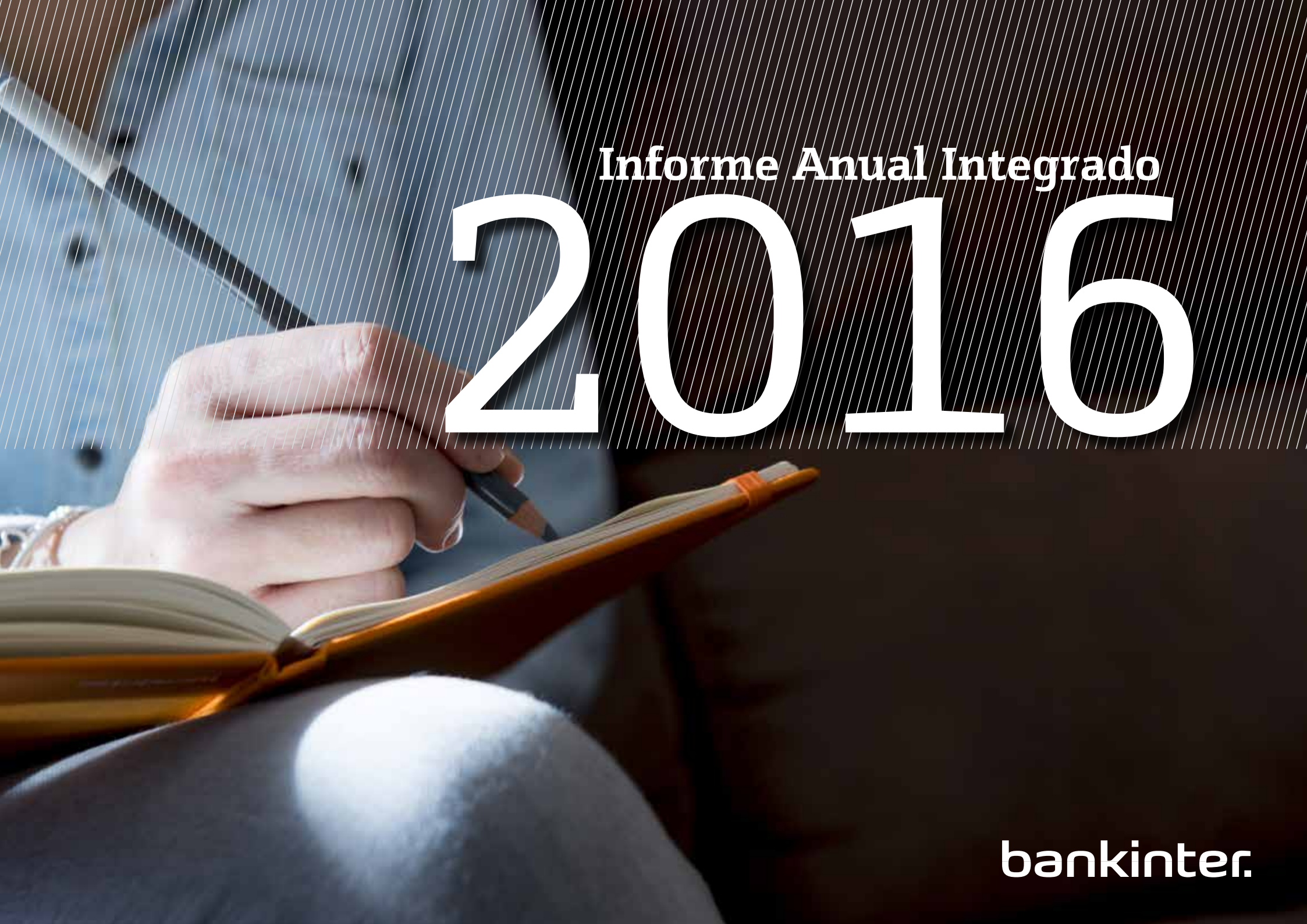


Informe Anual Integrado 2016

bankinter.

índice

Hitos Bankinter 2016
Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera Delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Redes y Canales
Marketing
CRM
Calidad
S.A.C.
Banca Digital y Multicanalidad
Fundación Innovación Bankinter
Factor Humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Hitos del año

Beneficio neto
490,1 M€
+30,4%

Beneficio antes de impuestos
676,7 M€
+30,1%

Margen de intereses
979,0 M€
+12,6%

Inversión crediticia
51.333,7 M€
+16,2%

Índice de morosidad
4,01%
-12 pb

Cotización de la acción
7,36 €
+12,5%

Saldos en Cuentas nómina
5.589 M€
+33,1%

Nuevas hipotecas en 2016
2.334 M€
+25,7%

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Inversión en financiación al consumo
1.045 M€
+46,0%

Cartera Pólizas de Línea Directa
2,57
millones de pólizas
+8,4%

Patrimonio gestionado Banca Privada
31.200M€
+11,4%

El proyecto de Bankinter está orientado al crecimiento rentable, sostenido y equilibrado, y siempre basado en el negocio recurrente con clientes.

En 2016 se completó la integración contable, operativa y tecnológica del negocio de Portugal y se emprendió el plan de cambio cultural.

La nueva división de Banca Digital da respuesta a las nuevas exigencias del entorno tecnológico y a la demanda de los clientes.

La entidad opera con niveles de capital elevados, que están muy por encima de los que exigen reguladores y supervisores.

La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter.

La mitad de los miembros del Consejo de Administración son independientes.

El nuevo Plan de Sostenibilidad recoge 18 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental derivadas del diálogo con los grupos de interés.

De nuevo un año más presentamos ante todos ustedes, señoras y señores accionistas, la Memoria de actividades del Grupo Bankinter correspondiente al ejercicio 2016, en la que damos cuenta de los resultados económicos del Grupo, así como de las actividades y proyectos más significativos llevados a cabo por las diferentes áreas de gestión y de negocio de la entidad, sobre las que aquéllos se apoyan.

El Informe Anual de Bankinter es reconocido tanto por el mercado como por los grupos de interés de la entidad por la rigurosidad y exhaustividad de los datos que en él se incluyen, en línea con las mayores exigencias de Gobierno Corporativo, pero también por la creatividad y el gusto estético de su presentación y, cómo no, por la permanente innovación en los formatos utilizados, siempre a la vanguardia tecnológica.

Por todo ello, el Informe Anual de Bankinter es, año a año, uno de los más valorados y mejor percibidos de entre los de las sociedades cotizadas, lo que supone un refuerzo al valor de nuestra marca.

Como preámbulo a todo ese reporte de información, les ofrecemos las cartas del Presidente y de la Consejera Delegada, dirigidas a todos ustedes y en las que dan cumplida respuesta a cuestiones relativas a los resultados y a la estrategia del banco, así como al actual entorno económico y financiero. Unas cartas que, un año más, están compuestas en un formato entrevista, lo que nos permite transmitir la opinión de ambos directivos de una forma más directa y mucho más personalizada.

El objetivo, como siempre, es mantener una relación fluida y transparente con todos ustedes, señoras y señores accionistas, ofreciendo un reporte completo de nuestra entidad que sirva para hacernos acreedores de su confianza.

Esperamos que tanto el contenido de las cartas como del resto de las páginas que componen este Informe Anual sean de su máximo agrado y queden satisfechas todas sus necesidades de información.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

01 Entrevista del Presidente, Pedro Guerrero

¿Cómo valora 2016 desde una perspectiva macroeconómica?

Veníamos de un buen año, 2015, en el que España había registrado tasas de crecimiento del PIB superiores al 3%. Durante 2016 la economía española mantuvo su trayectoria expansiva, volviendo a crecer al 3,2%, gracias al consumo interno, a la creación de empleo y al saldo favorable de la Balanza de Pagos, favorecida por los bajos precios del petróleo. Es verdad que la inédita situación de bloqueo político, cuya consecuencia inmediata fue que el país estuviera casi todo el año con un Gobierno en funciones, no resultó de gran ayuda. Pero, pese a todo, los datos macroeconómicos continuaron con muy buen tono, lo que demuestra que nuestra economía ha empezado a recuperar su antigua fortaleza y está en condiciones de superar obstáculos que hasta hace poco hubieran parecido insalvables. Fruto de ello fue la fuerte creación de empleo, que hizo que la tasa de paro cayera a fin de año al 18,6%, la más baja desde 2009. Esta tasa de paro sigue siendo extraordinariamente elevada, pero no podemos olvidar que hace apenas 4 años se situaba alrededor del 27%, de manera que su evolución ha sido muy positiva.

¿Es posible que esa tendencia se mantenga?

En una economía global, nadie depende sólo de sí mismo. Las perspectivas de crecimiento mundial siguen siendo modestas. Hay muchas incertidumbres, derivadas de tensiones geopolíticas, que pueden causar estragos si no se despejan a tiempo. La decisión de Reino Unido de abandonar la Unión Europea, por ejemplo, y su ejecución aún no definida, así como las amenazas de políticas proteccionistas podrían afectar al crecimiento económico global.

La complicada situación política interna también genera incógnitas. Todavía queda mucho camino por recorrer hacia la consolidación fiscal y hay que perseverar en las reformas que mejor contribuyan al crecimiento y al empleo con el mayor consenso posible, lo cual no resultará fácil.

'Somos más grandes, más rentables y más sólidos.'

¿Se atrevería a dar un pronóstico concreto para 2017?

Todo apunta a que España seguirá creciendo, aunque a un ritmo algo menor. Esa es la previsión tanto del Gobierno, que prevé un incremento del PIB del 2,5%, como de la Comisión Europea y del Fondo Monetario Internacional que pronostican un crecimiento algo más modesto del 2,3%.

Simplemente el incremento de los precios del petróleo y el alza del dólar reducirán significativamente la contribución del sector exterior al crecimiento del PIB español. Aparte están las incertidumbres sobre la economía internacional y el entorno político antes apuntadas.

Pese a todo, la fortaleza de la demanda interna y la propia inercia de la economía, me hacen albergar fundadas esperanzas de que durante 2017 continuaremos en la senda de crecimiento económico y creación de empleo.

¿Cómo ha evolucionado la situación del sector bancario en España?

Nuestro negocio está inmerso en cambios muy profundos. El año pasado, en esta mismas páginas, señalaba que nos encontrábamos ante una encrucijada, después de que la crisis financiera hubiera obligado a reducir notablemente la capacidad del sector y hubiera producido una contracción del volumen de activos sin precedentes en la historia de España. Además, las nuevas exigencias regulatorias han supuesto un coste muy elevado en capital y en recursos, especialmente gravoso por coincidir con un estrechamiento de los márgenes, derivado de los bajos tipos de interés.

'El gran reto del sector bancario es que su rentabilidad sea superior al coste de capital.'

Todo ello sigue plenamente vigente y nos obliga a la búsqueda de una mayor eficiencia, para la que tenemos como gran aliado a la digitalización, que nos permite generar economías en la actividad comercial y en la gestión de productos y clientes. No quiero decir, ni mucho menos, que prescindamos de los canales tradicionales, pues la relación personal es clave en nuestra industria y en particular en nuestro modelo de negocio. Pero sí que hay que explotar al máximo las posibilidades que ofrece la tecnología, como están haciendo los nuevos competidores que han aparecido en el mercado.

De no ser así, será difícil que el sector bancario alcance un nivel de rentabilidad por encima del coste del capital, como demandan los inversores. Hay que tener en cuenta que la digitalización, aparte de reducir costes, facilita la prestación de más y mejores servicios a los clientes, que pueden traducirse en nuevas vías de ingresos y ampliar consecuentemente nuestros márgenes. No se trata, por supuesto, de una fórmula mágica, que arroje resultados al día siguiente, sino de una carrera de fondo, en la que ganarán los más constantes y los que mejor sepan ofrecer respuestas a lo que en cada momento demanda la sociedad. Y siempre realizando un esfuerzo redoblado de honestidad y transparencia que ayude a superar los graves problemas reputacionales que generó la crisis financiera.

'Ganamos cuota de mercado en todos los segmentos estratégicos.'

En este contexto, ¿cuál es el papel de Bankinter?

Nuestra entidad se ha caracterizado, a lo largo de sus más de 50 años de historia, por el rigor y por la innovación. Gracias al rigor no nos dejamos arrastrar por el dinero fácil en los años del boom inmobiliario. Entonces, como antes y como ahora, realizamos una gestión prudente y responsable del riesgo crediticio y eso explica que nuestra morosidad sea claramente inferior a la media del sector. Claro que lo hemos pasado mal durante la crisis, pero menos que otros bancos; hasta el punto de que hemos podido seguir creciendo orgánicamente en volumen de créditos y en número de empleados, siendo la única excepción de la tendencia general del sector fuertemente contractiva.

En cuanto a la vocación innovadora, siempre ha tenido y tendrá un lugar destacado en nuestra estrategia corporativa. La búsqueda constante de la innovación en productos, en canales y en procesos nos permite hacer un nuevo tipo de banca, más moderna y cercana, que saben apreciar los clientes. La banca telefónica, la banca por Internet y la banca móvil, que hoy son herramientas muy consolidadas, llegaron al mercado español de nuestra mano y nos hicieron ser pioneros en la prestación de servicios cada vez de mayor calidad.

Hoy tenemos que trabajar en esa línea de innovación con más intensidad que nunca.

En este sentido la transformación digital a que antes me he referido, constituye uno de los puntos más importantes de nuestra estrategia.

¿Qué destacaría del ejercicio de 2016?

Para Bankinter ha sido un año excepcional por dos razones.

La primera son los resultados, de nuevo los mejores de la historia de Bankinter. Si me lo permite luego volveré sobre ellos.

La otra razón es que en 2016 se ha formalizado la primera salida al exterior del Banco y la primera adquisición relevante realizada por Bankinter.

Me refiero claro está, a la adquisición del negocio de Banca Comercial y de Seguros de Barclays en Portugal que se formalizó el 1 de Abril del pasado año, y que nos ha aportado una red sana, de tamaño adecuado, que cuenta con excelentes profesionales, perfectamente alineada con la estrategia y orientación tradicional de Bankinter hacia el cliente de rentas altas.

El modelo de Bankinter, que tan buenos resultados ha obtenido en España durante la crisis, es perfectamente replicable en Portugal y así lo vamos a hacer.

La operación está funcionando de forma muy satisfactoria. Se están cumpliendo todos los hitos marcados para la integración operativa. El negocio está creciendo en clientes, recursos e inversión y está generando ya resultados ordinarios positivos que, con seguridad, van a crecer notablemente este ejercicio y los sucesivos.

Todo ello con independencia del resultado extraordinario importantísimo generado por la incorporación del Fondo de Comercio Negativo que se deriva de haber adquirido el negocio muy por debajo de su valor en libros.

¿Cómo valora los resultados del banco?

Como ya he dicho hemos vuelto a batir records. Han sido de nuevo los mejores de la historia del banco, tanto con extraordinarios como sin ellos. Y lo más importante es que estamos en condiciones de repetir este hito, una vez más, en el presente ejercicio.

Como explicará la Consejera Delegada más adelante, la actividad comercial de Banco se encuentra en su mejor momento, de manera que hemos crecido vigorosamente y ganado cuota de mercado en todos los segmentos estratégicos. Banca Privada, Banca Personal, Hipotecas, Consumo, Corporativa y Empresas son buenos ejemplos. Nuestra filial Línea Directa Aseguradora también ha realizado un ejercicio sobresaliente.

Este crecimiento nos ha permitido obtener un resultado después de impuestos de 490,1 millones de euros, un 30% más que el año anterior. Sin los beneficios extraordinarios derivados de la incorporación del badwill de Portugal y los costes extraordinarios de la integración del negocio de aquél país, el resultado ordinario y recurrente, hubiera sido de 426,5 millones después de impuestos, con un crecimiento del 13% respecto del ejercicio precedente.

Gracias al esfuerzo y brillante desempeño de todos nuestros profesionales, la rentabilidad sobre el capital invertido volvió a ser la más alta del sector.

Quiero agradecer a todas las personas que trabajan en Bankinter su excepcional labor y su compromiso y dedicación. Ellos son los protagonistas del éxito del banco, que desde el comienzo de la crisis, ha sido el que mejores resultados ha obtenido del sistema financiero español.

'Nuestra apuesta por la sostenibilidad es reflejo de un compromiso constante con los accionistas, los clientes, los empleados y la sociedad en general.'

Nuestra solvencia y la mejora de los ratios de liquidez, debida a la fuerte captación de recursos durante el año, ha sido reconocida por analistas y Agencias de Rating. En este sentido quiero destacar que, hace unos días, Standard and Poors ha vuelto a mejorar nuestra calificación crediticia.

Por todas estas razones el Consejo ha propuesto a La Junta General, distribuir un dividendo, con cargo al ejercicio 2016, por supuesto en efectivo de 200 millones de euros, que supone un incremento de 6,02% respecto al del año anterior.

Nuestro objetivo es mejorar la rentabilidad del accionista siempre en el marco de una política prudente que contribuya a la conservación de capital y nos permita mantener un adecuado nivel de solvencia.

Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

'La operación de Portugal se está desarrollando de forma muy satisfactoria.'

En conclusión, salimos de 2016 siendo más grandes, más rentables, más sólidos y sin perder la fidelidad a nuestro principio de hacer una banca de primera calidad, atenta a las necesidades de nuestros clientes. El mercado nos premió por todo ello haciendo que Bankinter sea, por cuarto año consecutivo, el mejor valor bancario del Ibex 35, con una revalorización del 12,5%.

¿Bankinter también apuesta por la sostenibilidad?

Así es, sin duda. Esa apuesta se proyecta, antes que nada, sobre el Gobierno Corporativo, que está sujeto a las prácticas internacionales más exigentes y, por supuesto, a lo previsto en el proyecto europeo de Unión Bancaria. Pero creemos que la sostenibilidad debe impregnar también las tres grandes dimensiones de la actividad empresarial de Bankinter: la económica, la social y la ambiental. Por eso nuestro plan de sostenibilidad se llama 'Tres en Raya'.

Con él nos comprometemos, entre otras cosas, al establecimiento de una relación equilibrada, transparente y clara con nuestros clientes, a la integración financiera de las personas con discapacidad, a la gestión responsable de las personas como principal activo del banco, al desarrollo de la comunidad en la que operamos y a atenuar nuestro impacto en el entorno.

En esa misma línea se encuentra la actividad de la Fundación Innovación Bankinter, que tiene cuatro programas en marcha: 'Future Trends Forum', think tank internacional y multidisciplinar, considerado por la Universidad de Pensilvania como el primero en España en materia de Ciencia y Tecnología y el 27 del mundo; 'Akademia', que trata de iniciar a los estudiantes universitarios españoles en el mundo de la Innovación y el Emprendimiento; 'Emprendedores', que invierte capital en etapas tempranas de nuevos proyectos y 'Cre100do', cuya finalidad es ayudar a empresas medianas a dar el salto a un mayor tamaño y a su internacionalización.

Con todo ello no pretendemos otra cosa que reforzar nuestro compromiso constante con los grupos de interés (los accionistas, los clientes, los empleados, la sociedad en general) que son los auténticos referentes de nuestro trabajo.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

02
Entrevista de la Consejera Delegada, María Dolores Dancausa

¿Cómo fue el ejercicio de 2016 para Bankinter?

Creo que fue un ejercicio muy positivo y satisfactorio. Los datos hablan por sí mismos. La cuenta de resultados se saldó con un beneficio neto de 490,1 millones de euros, lo que representa un aumento del 30,4% respecto a 2015. El beneficio antes de impuestos se elevó a 676,7 millones de euros, es decir, un 30,1% más que en el ejercicio anterior. Naturalmente, en estos incrementos tan elevados influye la incorporación de la actividad del negocio de Portugal, cuya adquisición completamos el pasado 1 de abril. Pero incluso sin contar ese efecto extraordinario, el beneficio neto y el beneficio antes de impuestos evolucionaron muy favorablemente, con crecimientos del 13,4% y del 13,2%, respectivamente.

En términos de calidad de activos, solvencia, rentabilidad y eficiencia, el balance del ejercicio fue también muy favorable. La tasa de morosidad bajó hasta el 4,01%, 12 puntos básicos menos que en 2015, y ello a pesar de que la asunción de la mora del negocio en Portugal tiró al alza de este indicador. Si depuramos ese efecto, la tasa bajó hasta el 3,56%. Por otra parte, Bankinter mantuvo una ratio de capital CET1 ("fully loaded", con los criterios de Basilea que estarán en vigor en 2019) del 11,2%, considerablemente superior a los requerimientos regulatorios. Asimismo, nuestro índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, sin tener en cuenta Portugal, se situó en el 10,9%, el nivel más alto del sector en España.

La cotización de nuestra acción a lo largo de 2016 reflejó la confianza del mercado en nuestros positivos resultados y en su sostenibilidad en próximos años. Bankinter subió en bolsa un 12,5%, lo que contrasta con las pérdidas, en algunos casos muy notables, que experimentaron la gran mayoría de los principales bancos españoles y europeos durante el ejercicio.

En resumen, hemos cerrado un año excelente, completando cuatro años consecutivos con altas tasas de crecimiento, que prolongan una trayectoria de éxitos que inicialmente nos permitió superar pronto la crisis económica y financiera, para permitirnos luego alcanzar los mejores resultados de nuestra historia.

La cuenta de resultados del Grupo ha mejorado, en efecto, de forma significativa en los últimos años a pesar de que el entorno del sector es desfavorable. ¿Son unos resultados sostenibles?

Sin duda. En cuatro años hemos multiplicado por cuatro el beneficio neto, lo cual es un incremento muy notable, pero estoy segura de que esos resultados son sostenibles en el tiempo, por distintas razones. Por un lado, porque la mayor parte de ese crecimiento está apoyado en los beneficios recurrentes del negocio, lo cual garantiza la continuidad en la generación de ganancias futuras. Por otra parte, porque tanto las líneas de negocio que podemos considerar maduras como las que todavía no lo son y tienen un mayor recorrido están teniendo una comportamiento

excelente. Además, en los últimos años hemos ido sembrando para el futuro con inversiones en líneas estratégicas que estamos seguros van a rendir beneficios en el corto y medio plazo. Y, además, contamos con la incorporación del negocio de Portugal, en el que tenemos depositadas muchas esperanzas. Por todo eso creo que nuestros resultados son sostenibles en el tiempo.

La apuesta por Portugal es uno de los rasgos más característicos del ejercicio. Casi un año después de la adquisición del negocio de Barclays, ¿se están cumpliendo las expectativas?

En efecto, tras nueve meses de operación, Bankinter Portugal está cumpliendo nuestras expectativas. El proceso de integración está completado en su mayor parte, hemos creado una nueva estructura organizativa y contamos con un equipo de gestores muy competente. Los problemas de la banca en Portugal no solo no nos desaniman sino que nos abren la puerta a nuevas oportunidades de negocio, como pasó en España en plena crisis económica y financiera. Los frutos los veremos en 2017 y años sucesivos.

Ahora, Portugal nos aporta el 8% de nuestro balance y pretendemos aumentar ese porcentaje hasta el 15% en un periodo de tiempo razonable. Tenemos objetivos ambiciosos para crecer en hipotecas y en Banca Personal. También apostamos con fuerza por la Banca de Empresas, incluyendo el negocio de la financiación internacional, y pretendemos trasplantar allí nuestra estrategia de éxito en el mercado español. Creemos, en definitiva, que Portugal tiene un gran potencial.

¿Además de Portugal, cuáles fueron las áreas de negocio más destacadas en 2016?

La gran mayoría de las líneas de negocio respondieron muy bien, ya que continuó el crecimiento de los negocios estratégicos y se mantuvo su contribución a los ingresos recurrentes. El margen bruto de financiación al consumo, que es una actividad que hemos relanzado a través de Bankinter Consumer Finance para aprovechar el cambio de tendencia en el consumo interno, aumentó un 40,7%. Tenemos muchas esperanzas en esta área y para reforzarla hemos elaborado un ambicioso plan de negocio y de desarrollo, que incluye procesos 100% online y un uso intensivo de las técnicas de asociación de datos aparentemente no relacionados entre sí, eso que se conoce como "Big Data" y que tan importante es en el mundo de los mercados de grandes masas. También hemos hecho un gran esfuerzo en Banca Personal, y los resultados están ahí, con un aumento del patrimonio gestionado del 7,4%.

En otros negocios tradicionales, o que podemos considerar más maduros, la evolución también fue muy satisfactoria. En Banca Privada, que ha sido durante años uno de nuestros puntos fuertes, el patrimonio gestionado aumentó un 11,4%. Si nos fijamos en nuestra actividad de Empresas, también el ejercicio fue positivo, ya que la inversión crediticia, incluso sin tener en cuenta el negocio luso, se incrementó un 6,7%, y conseguimos una cuota de mercado del 5,5% en las nuevas operaciones. En este aspecto he de destacar la expansión del negocio internacional, cuyo margen bruto creció el año pasado un 27% y que ya representa el 20,4% de la Banca de Empresas.

'Bankinter Portugal está cumpliendo nuestras expectativas.'

En el área de Seguros, tanto las pólizas como las primas de Línea Directa se incrementaron un 8,4% y un 8,7%, respectivamente, con crecimientos especialmente significativos en el segmento de hogar, y se mantuvo la elevada rentabilidad del negocio, que mantiene un excepcional ROE del 33,2% y los mejores márgenes del mercado. No me cansaré de destacar que la contribución de Línea Directa a los ingresos y los beneficios del Grupo es, año tras año, extraordinaria, y nos proporciona solidez y confianza en el futuro.

Si hablamos de futuro, ¿cuáles son las perspectivas para 2017?

El ejercicio está marcado, un año más, por la incertidumbre, que es uno de los signos característicos de nuestro tiempo. El Brexit, el nuevo presidente de Estados Unidos, las próximas y críticas elecciones en varios países de la Unión Europea, y la formación en España de un Gobierno con un apoyo parlamentario limitado son elementos que hacen más inseguro al escenario nacional e internacional. También la situación del sector bancario es compleja, con un entorno de tipos de interés muy bajos, aunque hay ya señales de que la situación se puede empezar a revertir, y con una fuerte presión regulatoria para que las entidades refuercen sus niveles de solvencia y mejoren su gestión de riesgos. Ese es el marco de restricciones en el que nos ha tocado trabajar, y lo que tenemos que hacer es crear unas bases sólidas de negocio y estar preparados para lo que ocurra. Yo creo que los cimientos del Grupo son firmes y, por tanto, confío en que a lo largo de 2017 podamos mantener nuestra línea de crecimiento, tanto en número de clientes como en volúmenes de inversión, recursos e ingresos. Especialmente relevante me parece que hayamos sido capaces de aumentar un año más nuestro volumen de créditos a clientes, porque creo que esa es la manera de ayudar a impulsar la recuperación de la economía.

En este contexto de dificultad y de incertidumbre, ¿cuáles son los retos inmediatos que tiene ante sí la entidad?

Una de nuestras prioridades fundamentales es proteger la rentabilidad

del negocio, porque los bajos tipos de interés representan un gran reto para nuestros márgenes. Es cierto que en Bankinter dependemos menos de los tipos que la mayoría de las entidades españolas y europeas, pero aun así la aportación del margen de intereses a nuestro margen bruto es de un 55%. Y para compensar la tendencia negativa en el margen de intereses estamos obligados a encontrar nuevas fuentes de ingresos, a mantener los diferenciales y a promover líneas de negocio que no sean excesivamente dependientes de los tipos de interés. En ese sentido, aumentar los ingresos por comisiones es una opción. Sin embargo, creo que no se pueden establecer o subir las comisiones bancarias sin justificación. Las comisiones provocan una gran irritación si el cliente no percibe que se le ofrece un valor añadido, Por eso cualquier intento para elevar los ingresos por esa vía tiene que estar muy bien fundamentado y justificado por la utilidad del servicio que se presta.

Otro de nuestros retos inmediatos es mejorar el nivel de eficiencia. No se trata en nuestro caso de ajustar plantilla y reducir el número de oficinas, porque la entidad está bien dimensionada, sino de encontrar fórmulas para mejorar nuestros procesos y ser más productivos. Por otra parte, es necesario mantener la vigilancia sobre la tasa de morosidad. En este aspecto, seguimos siendo con gran diferencia la entidad española con la cartera de activos de mayor

'La subida de nuestra cotización en bolsa contrasta con las pérdidas de la mayoría de las principales entidades españolas y europeas.'

calidad, pero no por eso hay que bajar la guardia y debemos extremar la prudencia en nuestra política de riesgos para evitar intercambiar crecimiento por morosos. Nuestro crecimiento ha de ser sano y sostenible en el tiempo. Los compromisos derivados de la Unión Bancaria, que promueve la mejora de la gestión de riesgos en toda la estructura de la organización, nos pueden ayudar en ese sentido.

¿Qué papel juega la revolución tecnológica en estos desafíos?

Es absolutamente clave. La revolución tecnológica es parte del problema y de la solución. Forma parte de nuestros problemas, porque la tecnología está cambiando las reglas de juego de la industria financiera y los hábitos de los clientes. Los datos están ahí: solo el 9% de nuestros clientes son puramente físicos; el 31% son digitales, y el 60% son mixtos. Pero la tecnología es ante todo, parte de la solución. La tecnología nos permite gestionar más volúmenes con menos recursos, y nos abre enormes posibilidades, tanto para dotar de mayor eficiencia a los procesos bancarios como para mejorar la relación con nuestros clientes.

Sin embargo, hay que seleccionar muy bien los proyectos por los que apostamos. Por historia y por convicción, en Bankinter estamos bien entrenados para abordar el cambio tecnológico, y sabemos que las posibilidades son infinitas. Por eso debemos utilizar criterios muy rigurosos a la hora de elegir nuestras inversiones y asegurarnos de que proporcionan resultados medibles en el más corto espacio de tiempo posible. Además, tenemos que adaptar los perfiles de nuestros profesionales a la nueva realidad. Con la introducción de nuevas tecnologías necesitamos menos profesionales en funciones puramente administrativas y más dedicados al asesoramiento y a crear una oferta de servicios de valor para el cliente.

Por otra parte, debemos renovar nuestras plataformas tecnológicas y perfeccionar la estructura de nuestros procesos operativos, pero sin descuidarnos ni perder el foco en las necesidades del negocio porque el mercado es cada vez más competitivo y no admite distracciones. Para afrontar todos estos retos, en 2016 hemos reforzado significativamente nuestra filial de servicios de tecnología y operaciones, Bankinter Global Services, aunando tanto los esfuerzos de transformación como la atención a los servicios del día a día. La innovación es una de nuestras señas de identidad, y lo queremos demostrar una vez más con el conjunto de proyectos de transformación en marcha, que van a constituir las bases del Bankinter en el futuro.

¿Cuál es la posición de la entidad ante las nuevas exigencias internacionales de regulación y supervisión?

Considero que estamos en una buena situación. Nuestros niveles de capital, como ya he mencionado, son claramente superiores a las exigencias del supervisor. También creo que estamos en condiciones de asumir nuestras obligaciones futuras para cubrir las normas europeas para afrontar los procesos de resolución. Pero con ser importante cumplir esas ratios y esos requerimientos, más importante todavía es que se detenga la espiral inflacionista de las exigencias de capital y que sepamos a ciencia cierta cuál es el marco regulatorio en el que nos movemos las entidades. La estabilidad normativa es fundamental para poder dedicar toda nuestra energía a la gestión de los múltiples desafíos que tiene la industria financiera. Por otra parte, creo que hay que abrir un debate a nivel internacional sobre la conveniencia de extender la nueva regulación a las compañías financieras tecnológicas, las denominadas fintech, que hoy en día compiten en algunos segmentos del mercado en condiciones de ventaja respecto a las entidades de crédito tradicionales, ya que no tienen que cumplir con las obligaciones de capital, de control de riesgos y de gobierno corporativo que sí se nos exigen a los bancos.

Resumen del año

3

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

03 Resumen del año

Análisis de contexto

Entorno económico

El año 2016 volvió a evidenciar el diferente momento económico que viven los países desarrollados y los emergentes. Mientras que el ciclo económico se consolidó e incluso ganó tracción en las economías avanzadas, las emergentes siguieron acuciados por importantes desequilibrios.

En Europa el ejercicio estuvo marcado por importantes retos geopolíticos que provocaron dudas sobre el ciclo económico. El más importante sin duda fue el referéndum sobre el Brexit. Inicialmente, por la incertidumbre generada ante este proceso y, después, por el resultado de la consulta. Pese a ello, la economía europea se mostró muy resistente y el PIB del tercer trimestre del año creció un 1,7%. A este desenlace contribuyeron de manera importante los bancos centrales. La determinación del Banco Central Europeo y del Banco de Inglaterra de seguir dando apoyo a la economía a través de políticas monetarias acomodaticias resultó un factor de respaldo clave. En este sentido, ambos organismos decidieron no sólo recortar sus tipos directores, sino también potenciar sus respectivos programas de compra de activos.

En el plano local, España se situó de nuevo a la cabeza del crecimiento de los países desarrollados. Pese a los importantes retos políticos, la economía creció un 3,3%. La buena evolución de la demanda interna y de la inversión empresarial fueron claves, sin olvidar la mejora del mercado laboral. El número de desempleados se redujo en 390.540 y los afiliados a la Seguridad Social aumentaron en 540.655 personas.

El crecimiento de Estados Unidos volvió a ser sólido. En el tercer trimestre el PIB aumentó un 1,7%. Además, se consolidó la buena

marcha del mercado laboral. La tasa de paro cayó hasta el 4,7% en diciembre de 2016, frente al 5% de finales de 2015; niveles que se pueden considerar pleno empleo. Todo ello vino acompañado por unos costes de financiación reducidos. La Reserva Federal subió su tipo director tan solo en una ocasión y a cierre de año. En concreto, lo elevó en 25 puntos básicos en su reunión del 14 de diciembre, hasta un rango de 0,50%-0,75%.

Las economías emergentes continuaron sufriendo. La falta de reformas estructurales, los bajos precios de las materias primas y la importante apreciación del dólar se convirtieron en importantes retos, especialmente para aquellos países con un mayor porcentaje de deuda emitida en dólares o mayor dependencia en los ingresos fiscales provenientes del petróleo. El PIB continuó contrayéndose en Brasil (-2,9% en el tercer trimestre) y Rusia (-0,4%). En China la economía siguió mostrando gran dependencia del crédito y el PIB creció un 6,7%. En este contexto complicado la excepción positiva fue India. El gobierno reformista y la caída del precio del crudo durante la primera mitad del año ayudaron al país a registrar una tasa de crecimiento del 7,3% en el tercer trimestre.

En conclusión, el ciclo económico global evolucionó a un ritmo moderado gracias a los progresos de los países desarrollados mientras que los emergentes continuaron siendo el eslabón más débil de la cadena.

Tipos de interés y divisas

La política monetaria se caracterizó por su divergencia entre las principales economías desarrolladas. Mientras que en Europa los bancos centrales continuaron con políticas claramente expansivas, la Reserva Federal inició el endurecimiento de su política monetaria en EE.UU. Eso sí, de manera lenta y prudente, al implementar sólo una subida de un cuarto de punto de su tipo director a lo largo del ejercicio.

En 2016 el temor a entrar en un ciclo deflacionista se redujo a medida que avanzaba el ejercicio, si bien la inflación se mantuvo en niveles muy bajos. En la eurozona se situó en el 1,1% en diciembre. Esto permitió que el BCE continuara con su política de estímulos monetarios. En marzo, la entidad no sólo amplió su programa de compra de activos, sino que además recortó el tipo de intervención. En concreto, redujo el tipo director en 5 puntos básicos hasta el 0%; el de depósito, en 10 puntos básicos hasta el -0,40%, y el marginal de crédito en 5 puntos básicos hasta el +0,25%. Estos niveles se mantuvieron inalterados hasta el cierre del ejercicio. Además, el BCE anunció la inclusión de determinados bonos corporativos no bancarios en su programa de compra de activos y lanzó el programa de TLTRO II (operaciones de refinanciación a largo plazo) con un importe potencial máximo de 1,7 billones de euros,

El ciclo económico global evolucionó a un ritmo moderado gracias a los progresos de los países desarrollados mientras que los emergentes continuaron siendo el eslabón más débil de la cadena.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

que equivale a casi 1,6 veces el PIB español. El Banco de Inglaterra también optó por una política monetaria laxa para contrarrestar las eventuales consecuencias del Brexit. Así, recortó el tipo director, hasta +0,25% desde +0,50%, aumentó el paquete de estímulos (desde 375.000 hasta 435.000 millones de libras) y amplió la compra de activos a bonos corporativos por importe de 10.000 millones de libras.

En los países emergentes la tónica fue bien distinta. Pese a los altos niveles de inflación en ciertos países, los bancos centrales se vieron obligados a recortar tipos para contrarrestar la debilidad económica. Así, en Brasil su tasa de referencia pasó del 14,25% al 13,75%, mientras el tipo director en Rusia bajó del 11% al 10%.

En el mercado de divisas destacó la apreciación del dólar motivada por la expectativa de subidas de tipos por parte de la Reserva Federal y la mejora de las perspectivas económicas. Su cotización frente al euro pasó de niveles cercanos a 1,09 al cierre de 2015 hasta 1,052 a finales de 2016. Sin embargo, la peor evolución entre las divisas de países desarrollados fue la de la libra. Tras el resultado del referéndum del Brexit, la divisa británica experimentó una importante depreciación. En concreto, cayó un 13,6% durante el ejercicio. Por su parte, el yen se ajustó a su rol como divisa refugio. En la primera parte del año se apreció ante un escenario más incierto mientras que la mejora de perspectivas al final de ejercicio operó en sentido contrario. En cualquier caso, el mercado de divisas estuvo marcado por una importante volatilidad. Como muestra, el dólar llegó a tocar 1,16 contra el euro en mayo mientras en diciembre se situó en 1,03 y el yen pasó de 132,3 frente al euro en enero a 109,5 en junio tras el Brexit.

Bolsas y mercado de bonos

La evolución de los principales índices bursátiles a lo largo de 2016 se caracterizó por la volatilidad. El arranque de año fue muy negativo para la gran mayoría de ellos mientras que el cierre estuvo marcado por un significativo repunte de rentabilidades. En el acumulado del año, en el lado negativo se situaron el CSI 300 chino, con un retroceso del 11,3%, y el Ibex-35, con una caída del 2%. En el lado positivo el Bovespa avanzó un 38,9%. Pese a la difícil situación económica en Brasil, la expectativa de un cambio en el Gobierno impulsó las cotizaciones. El FTSE 100 se revalorizó un 14,4%, pese al Brexit, si bien la depreciación de la libra (que cayó un 13,6%) anuló prácticamente en su totalidad ese avance. El S&P 500 se anotó un 9,5%. En conjunto, las rentabilidades de la renta variable mostraron una importante capacidad de resistencia frente a los riesgos geopolíticos.

La evolución en el mercado de renta fija tampoco estuvo exenta de volatilidad. El difícil arranque de año mantuvo sostenida la renta fija hasta bien avanzado el ejercicio. El programa de recompra de bonos del BCE contribuyó de manera significativa a esta evolución. Sin embargo, la última parte del ejercicio vino acompañada por una importante mejora de perspectivas económicas. Esto, junto con el repunte del precio del crudo hacia finales de ejercicio, provocó un aumento en las expectativas de inflación. El resultado fue un importante repunte de la rentabilidad de los bonos, lo que se tradujo en caídas de precios. Esta tendencia fue más acusada en los vencimientos a más largo plazo, lo que provocó un sensible aumento de la pendiente en la curva de tipos de interés.

La siguiente tabla refleja la evolución de las principales bolsas mundiales en 2015 y 2016, siempre en divisa local.

Principales bolsas mundiales en 2015 y 2016

Área geográfica	Índice	Var. % 2015	Var. % 2016
Japón	Nikkei-225	9,1%	0,4%
Estados Unidos	Nasdaq 100	8,4%	5,9%
Estados Unidos	S&P 500	-0,7%	9,5%
Alemania	DAX	9,6%	6,9%
España	Ibex - 35	-7,2%	-2,0%
Francia	CAC-40	8,5%	4,9%
Eurozona	EuroStoxx-50	3,8%	0,7%
Reino Unido	FTSE 100	-4,9%	14,4%
India	Sensex	-5,0%	1,9%
China	CSI 300	5,6%	-11,3%
Brasil	Bovespa	-13,3%	38,9%

Resultados

4

Grupo Bankinter. Balances Consolidados al 31 de Diciembre de 2016 y 2015 (Miles de Euros)

ACTIVO	31/12/2016	31/12/2015(*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	3.556.750	1.448.882
Activos financieros mantenidos para negociar	2.676.719	4.473.638
Derivados	386.897	356.041
Instrumentos de patrimonio	62.901	34.764
Valores representativos de deuda	1.042.163	2.264.761
Préstamos y anticipos	1.184.758	1.818.072
Entidades de crédito	1.031.734	1.009.596
Clientela	153.024	808.476
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*948.175*	*1.790.311*
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	57.209
Instrumentos de patrimonio	-	57.209
Pro-memoria: Prestados o en garantía	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	4.140.057	3.530.153
Instrumentos de patrimonio	178.550	153.145
Valores representativos de deuda	3.961.507	3.377.008
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*112.207*	*460.940*
Préstamos y partidas a cobrar	52.816.104	44.955.793
Valores representativos de deuda	499.004	446.230
Préstamos y anticipos	52.317.100	44.509.563
Entidades de crédito	1.132.327	326.930
Clientela	51.184.773	44.182.633
Pro-memoria: Prestados o en garantía	1.743.051	294.267
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	2.019.546	2.404.757
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*118.132*	-
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-1.889	-
Derivados-contabilidad de coberturas	217.854	160.073
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	112.708	39.424
a) Entidades asociadas	93.156	38.681
b) Entidades multigrupo	19.552	743
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	3.124	2.889
Activos tangibles	503.716	493.114
Inmovilizado material	428.671	417.280
De uso propio	391.509	395.348
Cedido en arrendamiento operativo	37.162	21.932
Afecto a la obra social (cajas de ahorro y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	75.045	75.834
De las cuales: cedido en arrendamientos operativo	75.045	75.834
Pro memoria: adquirido en arrendamiento financiero		
Activo intangible	245.063	266.693
Fondo de comercio	164.113	164.113
Otro activo intangible	80.950	102.580
Activos por impuestos	384.861	348.238
Activos por impuestos corrientes	219.615	201.391
Activos por impuestos diferidos	165.246	146.847
Otros activos	204.833	160.660
Contratos de seguros vinculados a pensiones	93	343
Resto de otros activos	204.740	160.317
Existencias	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	303.021	318.287
TOTAL ACTIVO	67.182.467	58.659.810
PRO-MEMORIA:		
Garantías concedidas	3.934.041	3.229.661
Compromisos contingentes concedidos	12.175.148	10.989.833

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

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31/12/2016	31/12/2015(*)
PASIVO	63.085.091	54.861.633
Pasivos financieros mantenidos para negociar	2.195.816	3.769.080
Derivados	461.494	464.958
Posiciones cortas	852.366	1.573.676
Depósitos	881.956	1.730.446
Entidades de crédito	63.687	735.427
Clientela	818.269	995.019
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pro-memoria: Pasivos subordinados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	59.338.635	49.836.994
Depósitos	48.788.810	37.630.699
Bancos centrales	4.750.000	3.017.983
Entidades de crédito	1.472.287	1.792.316
Clientela	42.566.523	32.820.400
Valores representativos de deuda emitidos	8.915.470	11.079.445
Otros pasivos financieros	1.634.355	1.126.850
Pro-memoria: Pasivos subordinados	675.913	594.563
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-	-
Derivados-contabilidad de coberturas	109.154	11.489
Pasivos amparados por contratos de seguro	683.659	630.983
Provisiones	153.707	95.868
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	13.935	458
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	95.029	83.160
Compromisos y garantías concedidos	28.541	8.312
Restantes provisiones	16.202	3.938
Pasivos por impuestos	346.391	314.940
Pasivos por impuestos corrientes	169.710	172.949
Pasivos por impuestos diferidos	176.681	141.991
Capital social reembolsable a la vista	-	-
Otros pasivos	257.729	202.279
De los cuales: fondo obra social	-	-
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
TOTAL PASIVO	63.085.091	54.861.633
FONDOS PROPIOS	3.987.518	3.689.436
Capital	269.660	269.660
a) Capital desembolsado	269.660	269.660
b) Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro memoria: capital no exigido	-	-
Prima de emisión	1.184.265	1.184.268
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	-	-
a) Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
b) Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
Otros elementos de patrimonio neto	6.462	1.339
Ganancias acumuladas	2.158.104	1.964.596
Reservas de revalorización	23.198	31.087
Otras reservas	-5.471	738
(-) Acciones propias	-132	-988
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	490.109	375.920
(-) Dividendos a cuenta	-138.677	-137.184
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	109.858	108.741
Elementos que no se reclasificarán en resultados	1.347	1.288
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	1.347	1.288
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
c) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d) Resto de ajustes de valoración	-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	108.511	107.453
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-	-
b) Conversión en divisas	590	302
c) Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	-636	-3.639
d) Activos financieros disponibles para la venta	103.864	107.084
i) Instrumentos de deuda	96.485	99.548
ii) Instrumentos de patrimonio	7.379	7.536
e) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
f) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en negocios conjuntos y asociadas	4.693	3.706
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	-	-
Otro resultado global acumulado	-	-
Otros elementos	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	**4.097.376**	**3.798.177**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**67.182.467**	**58.659.810**

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 (Miles de Euros)

	(Debe)/Haber	
	31/12/2016	31/12/2015 (*)
(+) Ingresos por intereses	1.271.458	1.283.765
(-) Gastos por intereses	-292.441	-414.311
(-) Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
= A) MARGEN DE INTERESES	**979.017**	**869.454**
(+) Ingresos por dividendos	10.253	6.681
(+/-) Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	22.093	18.223
(+) Ingresos por comisiones	470.849	437.604
(-) Gastos por comisiones	-91.740	-80.275
(+/-) Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	55.770	57.883
(+/-) Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	15.085	12.360
(+/-) Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	1.357	-3.183
(+/-) Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	-387	-909
(+/-) Diferencias de cambio, netas	-376	5.500
(+) Otros ingresos de explotación	30.478	26.752
(-) Otros gastos de explotación	-91.510	-88.572
(+) Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	715.976	669.031
(-) Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-399.476	-361.734
= B) MARGEN BRUTO	**1.717.389**	**1.568.815**
(-) Gastos de administración:	-843.353	-699.401
(-) a) Gastos de personal	-462.693	-393.459
(-) b) Otros gastos de administración	-380.660	-305.942
(-) Amortización	-58.893	-61.653
(+/-) Provisiones o reversión de provisiones	-38.611	-25.254
(+/-) Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	-168.875	-189.301
(+/-) a) Activos financieros valorados al coste	-	-
(+/-) b) Activos financieros disponibles para la venta	-16.308	-10.322
(+/-) c) Préstamos y partidas a cobrar	-152.567	-178.979
(+/-) d) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	-
= C) RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	**607.657**	**593.206**
(+/-) Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-	-
(+/-) Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	-17.489	-442
(+/-) a) Activos tangibles	-	-152
(+/-) b) Activos intangibles	-17.174	-
(+/-) c) Otros	-315	-290
(+/-) Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, Netas	-703	-2.001
(+) Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	145.140	-
(+/-) Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	-57.893	-70.433
= D) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**676.712**	**520.330**
(+/-) Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	-186.603	-144.410
E) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**490.109**	**375.920**
(+/-) Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
RESULTADO DEL PERIODO	**490.109**	**375.920**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	490.109	375.920
BENEFICIO POR ACCION:		
Básico	*0,54*	*0,42*
Diluido	*0,54*	*0,42*

(*)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 2016 y 2015 (Miles de Euros)

	31/12/2016	31/12/2015 (*)
A) RESULTADO DEL PERIODO	**490.109**	**375.920**
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	**1.117**	**-20.790**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**59**	**126**
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	90	180
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
c) Resto de ajustes de valoración	-	-
d) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	-31	-54
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**1.058**	**-20.916**
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]	**-**	**-**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
- Transferido a resultados	-	-
- Transferido a resultados	-	-
b) Conversión de divisas	**412**	**116**
- Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	64	877
- Transferido a resultados	348	-761
- Otras reclasificaciones	-	-
c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	**4.289**	**-5.197**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-5.197
- Transferido a resultados	4.289	-
- Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
- Otras reclasificaciones	-	-
d) Activos financieros disponibles para la venta	**-4.289**	**-30.149**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	36.879	1.845
- Transferido a resultados	-41.168	-31.994
- Otras reclasificaciones	-	-
e) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	**-**	**-**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
- Transferido a resultados	-	-
- Otras reclasificaciones	-	-
f) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**987**	**-715**
g) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	**-341**	**15.029**
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO	**491.226**	**355.130**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	491.226	355.130

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

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 (Miles de Euros)

												Intereses Minoritarios		
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
Saldo de apertura 31/12/2015(*)	**269.660**	**1.184.268**	**-**	**1.339**	**1.964.596**	**31.087**	**738**	**-988**	**375.920**	**-137.184**	**108.741**	**-**	**-**	**3.798.177**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 31/12/2015	**269.660**	**1.184.268**	**-**	**1.339**	**1.964.596**	**31.087**	**738**	**-988**	**375.920**	**-137.184**	**108.741**	**-**	**-**	**3.798.177**
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	490.109	-	1.117	-	-	491.226
Otras variaciones del patrimonio neto	**-**	**-3**	**-**	**5.123**	**193.508**	**-7.889**	**-6.209**	**856**	**-375.920**	**-1.493**	**-**	**-**	**-**	**-192.027**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-189.453	-	-	-	-189.453
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-56.044	-	-	-	-	-	-56.044
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-190	-	-	56.900	-	-	-	-	-	56.710
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	194.169	-	-6.209	-	-375.920	187.960	-	-	-	-
Aumento o (–) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	5.123	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.123
Otros aumentos o (–) disminuciones del patrimonio neto	-	-3	-	-	-471	-7.889	-	-	-	-	-	-	-	-8.363
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-16	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**6.462**	**2.158.104**	**23.198**	**-5.471**	**-132**	**490.109**	**-138.677**	**109.858**	**-**	**-**	**4.097.376**

												Intereses Minoritarios		
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
Saldo de apertura 31-12-14 (*)	**269.660**	**1.184.268**	**-**	**-**	**1.821.249**	**38.974**	**-6.440**	**-771**	**275.887**	**-68.913**	**129.531**	**-**	**-**	**3.643.445**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 31-12-14 (*)	**269.660**	**1.184.268**	**-**	**-**	**1.821.249**	**38.974**	**-6.440**	**-771**	**275.887**	**-68.913**	**129.531**	**-**	**-**	**3.643.445**
Resultado global total del ejercicio	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**375.920**	**-**	**-20.790**	**-**	**-**	**355.130**
Otras variaciones del patrimonio neto	**-**	**-**	**-**	**1.339**	**143.347**	**-7.887**	**7.178**	**-217**	**-275.887**	**-68.271**	**-**	**-**	**-**	**-200.398**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	--	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-206.215	-	-	-	-206.215
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-64.243	-	-	-	-	-	-64.243
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	249	-	-	64.026	-	-	-	-	-	64.275
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	130.765	-	7.178	-	-275.887	137.944	-	-	-	-
Aumento o (–) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	1.339	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.339
Otros aumentos o (–) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	12.333	-7.887	-	-	-	-	-	-	-	4.446
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31/12/2015 (*)	**269.660**	**1.184.268**	**-**	**1.339**	**1.964.596**	**31.087**	**738**	**-988**	**375.920**	**-137.184**	**108.741**	**-**	**-**	**3.798.177**

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

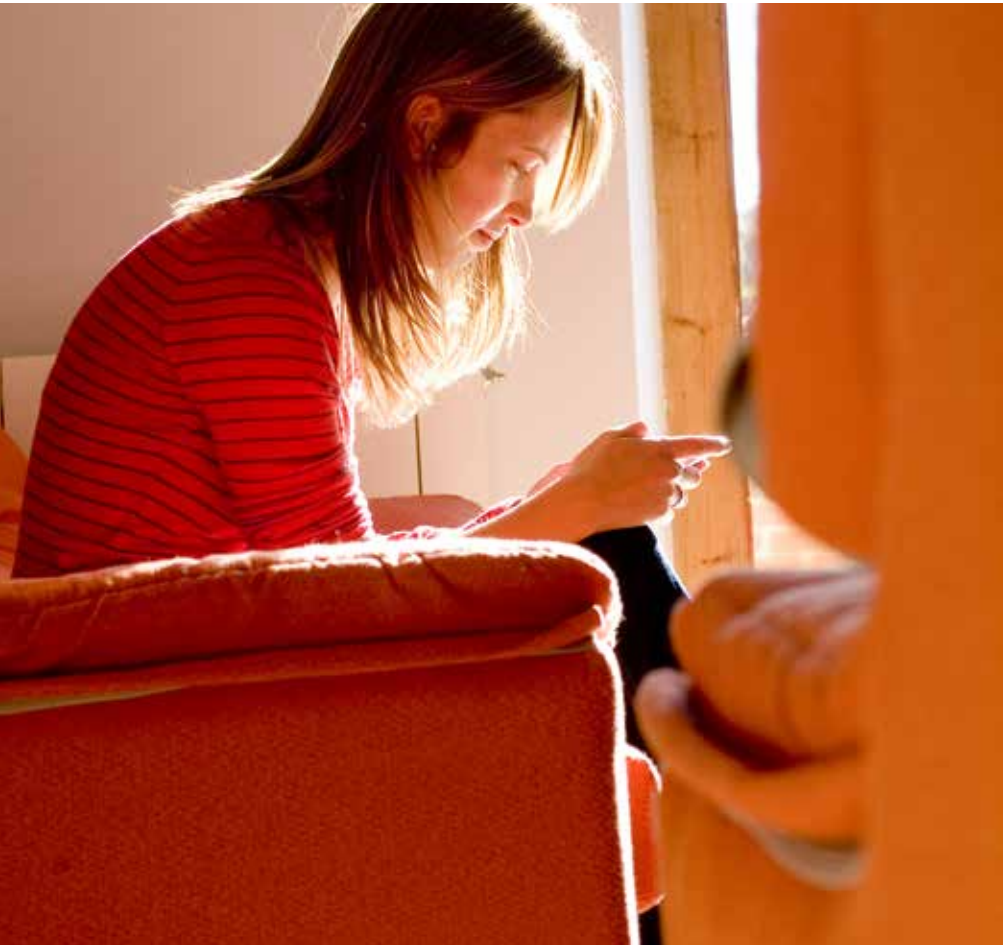
Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 (Miles de Euros)

	31/12/2016	31/12/2015 (*)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	**1.779.105**	**270.219**
Resultado del ejercicio	**490.109**	**375.920**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**446.342**	**456.061**
Amortización	58.893	61.653
Otros ajustes	387.449	394.408
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**2.639.562**	**1.564.834**
Activos financieros mantenidos para negociar	-1.796.920	-879.844
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-57.209	7.736
Activos financieros disponibles para la venta	625.778	550.440
Préstamos y partidas a cobrar	3.756.421	1.805.692
Otros activos de explotación	111.492	80.810
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**3.644.286**	**1.158.713**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	-1.573.263	1.327.589
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	5.078.413	-119.698
Otros pasivos de explotación	139.136	-49.178
Cobros/pagos por impuesto sobre las ganancias	**-162.070**	**-155.641**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**431.484**	**519.234**
Pagos	**-204.214**	**-106.312**
Activos tangibles	-44.106	-83.021
Activos intangibles	-23.796	-23.291
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-74.752	-
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-61.560	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
Cobros	**635.698**	**625.546**
Activos tangibles	10.310	29.440
Activos intangibles	-	6.859
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	556	-
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	221.497	176.098
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	383.835	413.149
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	19.500	-
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**-102.721**	**-219.275**
Pagos	**-359.621**	**-283.799**
Dividendos	-189.453	-206.215
Pasivos subordinados	-114.124	-13.300
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	-56.044	-64.284
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	**256.900**	**64.524**
Pasivos subordinados	200.000	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	56.900	64.524
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**-**	**-**
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	**2.107.868**	**570.178**
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERÍODO	**1.448.882**	**878.704**
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO	**3.556.750**	**1.448.882**

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

04 Resultados

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI



Otro año récord en beneficios

El Grupo Bankinter cerró 2016 con un nuevo récord de beneficios, pese a ser un año lleno de incertidumbres en el plano nacional e internacional. El beneficio, tanto antes de impuestos como en términos netos, creció por encima del 30%. Estos datos incluyen el negocio adquirido a Barclays en Portugal, cuya incorporación a Bankinter se hizo efectiva el 1 de abril.

Los resultados de 2016 revelan que el negocio típico de clientes mantiene todo su potencial, con fuertes crecimientos en la inversión crediticia y el negocio internacional de las empresas, en las cuentas nómina, en las hipotecas y en el negocio de financiación al consumo, entre otros.

La entidad también revalidó su condición de banco cotizado más rentable de España y mantuvo su tradicional ventaja competitiva en la calidad de sus activos (con una morosidad del 4%) y en la solvencia (con un nivel de capital muy superior al exigido).

He aquí los datos destacados de 2016:

- **Beneficios.** El resultado antes de impuestos ascendió a 676,7 millones de euros, un 30,1% más que en 2015. El beneficio neto se situó en 490,1 millones, con un aumento del 30,4%. Sin tener en cuenta Portugal, el beneficio antes de impuestos fue de 588,8 millones de euros y el neto, de 426,5 millones, lo que mejora el ejercicio anterior en un 13,2% y un 13,4%, respectivamente.

- **Acción.** Inició el año en 6,54 euros y terminó en 7,36 euros. La capitalización pasó de 5.882,2 a 6.615,65 millones de euros, lo que coloca a Bankinter como sexta entidad bancaria por valor en bolsa. El promedio diario de acciones negociadas fue de 2,9 millones.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

- **Rentabilidad.** Si a la cotización de Bankinter se le suman los dividendos, la rentabilidad de 2016 sube al 16%, la más alta de la banca española. El ROE, excluyendo Portugal, alcanzó el 10,9%.

- **Morosidad.** Bajó del 4,13% al 4,01%, pese a incluir los datos de mora del negocio portugués, superior a la del resto del Grupo en términos relativos. Sin ella, la morosidad de Bankinter habría finalizado 2016 en el 3,56%, menos de la mitad que la media del sector, gracias a su exitoso modelo de gestión de los riesgos.

- **Solvencia**. El ratio de capital CET1 fully loaded cerró en el 11,2% y el CET1 phased-in, en el 11,77%, muy por encima del nivel de exigencias del BCE aplicables a Bankinter en 2017.

- **Estructura de financiación**. El banco la fortaleció con un ratio de depósitos sobre créditos que a 31 de diciembre alcanzaba el 90,4%, cuando un año antes era del 83,5%. El gap de liquidez descendió hasta los 5.400 millones de euros, 3.100 millones menos que en 2015. Los vencimientos de emisiones mayoristas pendientes hasta 2019 sumaban 2.600 millones de euros, para afrontar los cuales el banco disponía de 10.000 millones en activos líquidos y una capacidad de emisión de cédulas por valor de otros 6.700.

- **Márgenes**. El de intereses aportó 979 millones de euros, con un crecimiento del 12,6% sobre el año anterior; el bruto, 1.714,4 millones (+9,5), y el de explotación, 815,1 (+0,95), pese a los gastos derivados de la integración del negocio luso y otros relativos a la digitalización. El ratio de eficiencia de la actividad bancaria con amortizaciones fue del 45,1% (el 42,9% si se exceptúa la actividad de Portugal).

- **Total Inversión crediticia a clientes.** Con Portugal, ascendía a 51.333,7 millones de euros (+16,2%) y sin Portugal, a 46.777,1 millones de euros (+5,9%). Eso supone un crecimiento orgánico de 2.594,5 millones de euros durante un ejercicio en que el sector redujo su volumen de crédito un 3,1%.

- **Recursos controlados**. Experimentaron un crecimiento del 15,5%, hasta los 75.411,8 millones de euros. Destaca el comportamiento de los recursos minoristas, con 44.127,8 millones (+27,5%), y el de los gestionados fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones y gestión patrimonial), que subieron un 12,1%. Excluyendo Portugal, los recursos minoristas mejoraron un 16,9%, catorce puntos porcentuales más que la media del sector.

Los resultados de 2016 ponen de manifiesto que el negocio de clientes de Bankinter mantiene todo su potencial, ve ampliado su perímetro tras la apertura estratégica hacia el mercado luso y sigue siendo el principal contribuidor a los ingresos del Grupo. Estos fueron los resultados de sus principales líneas de negocio:

- **Banca de Empresas.** De ella procedió la mayor aportación al margen bruto. La cartera crediticia era de 21.000 millones de euros a 31 de diciembre sin contabilizar Portugal, lo que supone un crecimiento del 6,7%, superior al del conjunto de la banca española (5%). El negocio internacional se consolidó como uno de los aspectos más pujantes de empresas al subir un 27% en su margen bruto.

- **Banca Comercial.** En este segmento, referido a las personas físicas, sobresalen los resultados de dos productos por los que el banco ha apostado, dada la fuerte capacidad de vinculación que generan con los clientes. La cartera de cuentas nómina sumaba al cierre del año 5.589 millones de euros (+33,1%) y la nueva producción hipotecaria residencial alcanzaba los 2.334 millones de euros (+25,7%, frente al 8% que ha crecido de media el sector).

- **Banca Privada**. El patrimonio gestionado llegó a los 31.200 millones de euros (+11,4%), después de captar 3.500 millones. A esto contribuyó decisivamente la imagen de solvencia que transmite Bankinter, así como el papel desempeñado por la oficina de Luxemburgo, que permite a los clientes diversificar sus inversiones en uno de los países con mayor seguridad jurídica del mundo.

- **Consumo.** Este negocio está operado a través de Bankinter Consumer Finance, que al término de 2016 tenía 898.000 clientes, un 23% más que al cierre de 2015. Su inversión escaló hasta los 1.045 millones de euros (+46%).

- **Línea Directa.** Cerró el año con 2,57 millones de pólizas (2,37 millones en 2015). El crecimiento fue del 7,1% en motor y del 13,5% en hogar. Las primas proporcionaron 738,7 millones de euros, frente a los 679,7 millones del ejercicio precedente. La compañía mantiene una alta rentabilidad del negocio, con un ROE del 33,2%.

- **Bankinter Portugal.** El resultado en los nueve meses transcurridos entre el 1 de abril y el 31 de diciembre permite albergar fundadas esperanzas sobre su potencialidad: los recursos de clientes se incrementaron un 24% y la inversión, un 3%. El margen bruto fue de 90,2 millones de euros y el beneficio antes de impuestos, de 7,7 millones.

Conviene señalar, por último, los avances registrados en la transformación digital. Gracias a ella, un 31% de los clientes de Bankinter se relacionan ya exclusivamente online con el banco; un 60% operan indistintamente a través de los canales tradicionales y los digitales, y sólo un 9% recurren en exclusiva a las oficinas o a la banca telefónica. La plataforma digital de ahorro Coinc, dirigida principalmente a los jóvenes, amplió y mejoró sus servicios, lo que propició un aumento del 34% en su número de clientes.

La acción

Una de las mejores trayectorias bursátiles de la banca europea

Evolución de la acción

La Bolsa española tuvo un año muy irregular, marcado por la caída en el volumen de negociación, que descendió un 32% respecto a 2015, y por los vaivenes asociados a distintos episodios internacionales, como el referéndum del Reino Unido para salir de la Unión Europea o la victoria de Donald Trump en las elecciones de Estados Unidos. Las valoraciones mejoraron a finales de año y el Ibex-35 sólo cedió un 2%.

En este contexto, la acción de Bankinter tuvo un comportamiento sobresaliente. Durante el ejercicio, su cotización aumentó un 12,5%, llegó a máximos de 7,69 euros y por cuarto año consecutivo fue el mejor valor bancario del índice de las grandes empresas españolas, con una rentabilidad (incluyendo el dividendo) del 16%. Su evolución en Bolsa, que le permitió cerrar el año con una capitalización de 6.615,65 millones de euros, también se compara muy favorablemente con el entorno internacional. El índice STOXX Europe 600 Banks, que refleja la cotización de las 45 entidades financieras europeas más importantes, acabó el ejercicio con una caída del 6,8%, y Bankinter fue el tercer banco de la eurozona con mejor comportamiento.

La favorable trayectoria bursátil no se limita a 2016. Pese a las dificultades que atraviesa el sector, el respaldo de los inversores a la gestión de Bankinter ha sido una constante en los últimos años. En los últimos tres ejercicios, la acción del banco se ha revalorizado un 47,6%. En el mismo período, el Ibex-35 perdió un 5,7% y el STOXX Europe 600 Banks, un 12,3%.

Capital social

El capital social de Bankinter S.A. estaba representado, a 31 de diciembre de 2016, 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 57.750 accionistas. Los residentes eran titulares del 53,92% del capital social y el restante 46,08 % se encontraba en manos de no residentes. Los accionistas titulares registrados con más del 5%

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

del capital social se detallan en el cuadro adjunto. La autocartera era de 17.581 acciones.

Los datos más significativos de la acción de Bankinter en 2016 se describen en las siguientes tablas:

Accionistas con una participación significativa		31/12/16
Nombre	**Total Acciones**	**%**
Cartival, S.A.	205.580.188	22,87
Corporación Masaveu, S.A. (*)	44.959.730	5,00
Standard Life Investment (Holdings) Limited (**)	53.857.030	5,99

Estructura de accionistas por número de acciones				31/12/16
Tramos	**Nº de accionistas**	**%**	**Nº Acciones**	**%**
De 1 a 100 acciones	18.817	32,59	258.737	0,03
De 101 a 1.000 acciones	17.262	29,89	8.400.078	0,93
De 1.001 a 10.000 acciones	17.944	31,07	60.103.702	6,69
De 10.001 a 100.000 acciones	3.425	5,93	80.875.198	9,00
Más de 100.000 acciones	302	0,52	749.228.439	83,35
Total	**57.750**		**898.866.154**	

Resumen por tipo de accionistas				31/12/16
	Nº Accionistas	**%**	**Nº Acciones**	**%**
Residentes	56.965	98,64	484.639.019	53,92
No residentes	785	1,36	414.227.135	46,08
Total	**57.750**		**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 5,29% de los derechos de voto del capital social de Bankinter, de forma directa e indirecta.

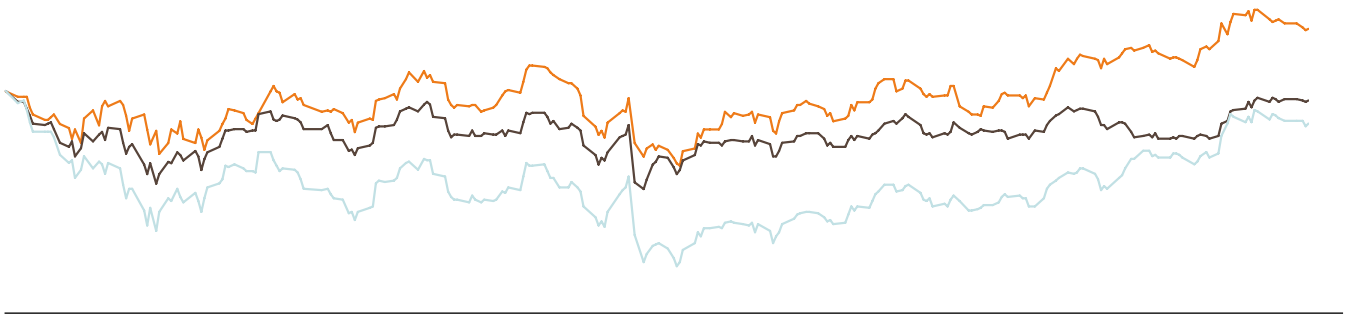
(**) Derechos de voto notificados declarados por la sociedad en la página web de la CNMV.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Datos por acción del período, a 31/12/2016 (euros)	
Beneficio por acción	0,55
Dividendo por acción	0,21
Valor teórico contable por acción	4,56
Cotización al inicio del año	6,54
Cotización mínima intradía	5,50
Cotización máxima intradía	7,69
Cotización última	7,36
Revalorización últimos 12 meses (%)	12,47

Ratios bursátiles a 31/12/2016	
Precio/Valor teórico contable (veces)	1,61
PER (precio/beneficio, veces)	13,50
Rentabilidad por dividendo (%)	2,86
Número de accionistas	57.750
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	414.227.135
Contratación media diaria (número de acciones)	2.905.462
Contratación media diaria (miles de €)	18.739
Capitalización bursátil (miles de €)	**6.615.655**

Cotización de la acción



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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 2015 y tres a cuenta del ejercicio 2016, 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 2017. La distribución de dividendos del ejercicio 2016 en la fecha de publicación de este informe es la siguiente:

American Depositary Receipts (ADR)

Es un producto que permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras en dólares y con pago de dividendo también en su propia divisa. Bankinter dispone de un programa Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2016 tenía en circulación 152.209 ADRs.

Distribución de dividendos — **31/12/16**

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
25/06/2016	0,05143427	898.866.154	60.436	898.805.718	46.229.420	2016
28/09/2016	0,05143427	898.866.154	180.020	898.686.134	46.223.265	2016
28/12/2016	0,05143427	898.866.154	150.000	898.716.154	46.224.809	2016
Total	**0,15430281**				**138.677.494**	

Oficina del Accionista

Siempre el primero

La Oficina del Accionista es un canal de comunicación que a través de una interlocución directa y personalizada sirve de cauce a las propuestas de los pequeños accionistas y ofrece las aclaraciones que precisan.

La mayoría de las consultas se refieren a asuntos como la cotización actual o histórica de la acción, los importes y fechas de pago de dividendos, los contenidos de la memoria corporativa y los detalles de la Junta General de Accionistas. Para satisfacer estas demandas, Bankinter realiza periódicamente comunicaciones de interés dirigidas a sus accionistas.

La relación con los accionistas está basada en el proyecto 'Usted Primero', cuyo propósito es comunicarles puntualmente, por medios físicos y electrónicos, las noticias de interés sobre la sociedad. Se trata de que el accionista sea el primero en conocer el pago de un dividendo y su cuantía, los resultados trimestrales o los hechos relevantes que sobre la entidad se publican en la CNMV (ampliaciones de capital, variaciones en el Consejo, etc.).

La Oficina del Accionista 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 a la acción de Bankinter.

Esfuerzo de adaptación

Durante 2016 la principal novedad fue la entrada en vigor de la primera fase de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores en España, que armoniza con Europa los procesos posteriores a la contratación. El cambio requirió un sustancial esfuerzo de adaptación por parte de la organización con el fin de garantizar la continuidad de la llevanza del Libro de Registro de Accionistas.

Por otra parte, la Junta General Ordinaria de Accionistas, máximo órgano de decisión de la entidad, se celebró el 17 de marzo de 2016 con un quórum de participación del 74,1%. Este porcentaje mantiene la tendencia al alza de los años anteriores y es sensiblemente superior al promedio habitual entre las empresas cotizadas del Ibex-35, que en 2015 se situó en el 67%. En la Junta se dio el visto bueno a la propuesta del pago de un dividendo complementario de 0,056 euros brutos por acción, con lo que la remuneración total bruta al accionista correspondiente al ejercicio de 2015 se elevó a 0,209 euros por acción.

Por lo que respecta al número de accionistas, en 2016 continuó descendiendo y se situó en 57.750, frente a los 61.386 de 2015. Durante el ejercicio se apreció una caída en la cifra de accionistas minoritarios tanto nacionales como extranjeros, y un incremento en la de accionistas institucionales extranjeros.

Oficina del accionista

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

Quórum de participación en la Junta General de Accionistas de Bankinter (%)	
2013	67,28
2014	68,48
2015	73,16
2016	74,10

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Relación con Inversores

Una base accionarial más internacional

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. Una de las principales herramientas de información a los inversores son las comunicaciones online trimestrales de enero, abril, julio y octubre, que se desarrollan íntegramente por teleconferencia o webcast, y en la que se presentan los resultados del Grupo.

A estas comunicaciones en tiempo real se conectan habitualmente más de cien analistas e inversores institucionales de todo el mundo.

El otro eje principal de la actividad del departamento de Relación con Inversores son los contactos directos con los inversores institucionales, que tienen lugar sobre todo en el marco de las múltiples conferencias internacionales que convocan 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 numeroso grupo de inversores institucionales, gestores de carteras, analistas, banqueros privados, etc. y en las que Bankinter suele estar presente. Además, el área de Relación con Inversores recibe anualmente a más de trescientos inversores cualificados, ya sea en sesiones individuales o bien en grupos reducidos y organizados por brokers en la sede central del banco en el 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, como Nueva York, Londres, París, Roma, Fráncfort, Zúrich, Ginebra o Varsovia. Los temas que más interés despiertan entre los asistentes son 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. Este último asunto acaparó la atención de los inversores institucionales durante 2016, dada la situación de inestabilidad política que se vivió durante el ejercicio.

Al cierre de 2016, el banco tenía el 46,1% de sus acciones en manos de inversores no residentes, en su gran mayoría institucionales, frente al 44,2% registrado en 2015. La creciente participación de inversores extranjeros en el accionariado es un estímulo para explorar nuevos mercados (como Asia, Oriente Medio o Latinoamérica) y ampliar la base geográfica accionarial.

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera
David López Finistrosa
Pº de la Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
Email:
Investor_Relations@bankinter.com

El factor de la sostenibilidad

La creciente sensibilidad de los inversores internacionales en materias extrafinancieras (como el buen gobierno corporativo, la protección al medio ambiente o el respeto a las cuestiones sociales) ha llevado al área a estrechar relaciones con las diferentes agencias especializadas en el factor de la sostenibilidad y que miden a Bankinter por ese tipo de criterios. Dichas agencias, así como los denominados proxy advisors (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre las decisiones en las juntas de accionistas), elaboran rankings, informes e índices, como el FTSE4Good, en los que Bankinter suele estar presente para satisfacer la demanda de los inversores que quieran tomar decisiones con arreglo a estándares de sostenibilidad. Asimismo, en 2016 se realizaron road shows con instituciones sensibles a los resultados no estrictamente económicos o financieros.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Rating

Mejora de la perspectiva

Bankinter mantuvo en 2016 la categoría de grado de inversión (la franja de clasificación más alta que ofrecen las agencias de calificación de crédito) en todos sus ratings, lo cual facilita sus operaciones de captación de pasivo y le otorga una posición de privilegio en el mercado en relación a su tamaño. La buena consideración sobre la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos financieros se confirmó, además, con la mejora a lo largo del ejercicio de su perspectiva por parte de dos de las principales agencias de rating. Estas son las novedades en su calificación durante 2016:

- El 6 de abril, Standard & Poor's revisó al alza, desde estable a positiva, la perspectiva de la entidad, gracias a la menor dependencia de la financiación a corto plazo y de la consecuente mejora de su posición de liquidez. La evolución favorable de la perspectiva abre la posibilidad a una mejora del rating en los siguientes 18 a 24 meses si se confirma la mejora del perfil de liquidez y de la adecuación del capital tras la integración de los activos de Portugal. Por otra parte, S&P confirmó la calificación de BBB- y A-3 para las emisiones a largo y a corto plazo, respectivamente.

- El 11 de julio, DBRS elevó de estable a positiva la perspectiva de la deuda a largo plazo. Al mismo tiempo, confirmó los ratings de BBB (high) para las operaciones a largo plazo y de R-1 (low) para las de corto plazo. En sus valoraciones, la agencia destacó la reducción de la financiación mayorista de la entidad y su posición de solidez como banco mediano con uno de los mejores perfiles de calidad de los activos, un negocio principal rentable y un robusto nivel de capital.

Bankinter mantiene al menos una reunión al año, con cada una de las agencias de rating. En las reuniones, en la que interviene la alta dirección de la entidad, se repasa la situación del banco y sus perspectivas, haciendo especial hincapié en el modelo de negocio, su estructura de financiación y su política de riesgos.

Distribución de dividendos

Agencia	Fecha	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
DBRS	11/07/2016	BBB (high)	R-1(low)	Positiva
Moodys	17/06/2015	Baa2	P-2	Estable
Standard & Poor's	06/04/2016	BBB-	A3	Positiva

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Recursos propios

Capital abundante y de calidad

La política de gestión de Bankinter, su modelo de negocio y su prudente perfil de riesgo le permiten operar con unos niveles de capital elevados, de alta calidad y que además están muy por encima de los que exigen reguladores y supervisores. Así se acredita año tras año, lo cual refuerza el perfil de solvencia de la entidad y hace posible que los accionistas reciban una retribución sólida y sostenible en el tiempo.

Durante el ejercicio de 2016, Bankinter mantuvo la gestión activa de sus recursos propios, con el propósito de fortalecer su posición de liderazgo en términos de solvencia en el sector bancario español y asegurar la máxima calidad de su capital. Su base de capital fortaleció y alcanzó a finales del ejercicio un capital total de 3.872 millones, un 11,7% más que el año anterior. El Common Equity Tier 1 (CET1, o capital de mayor calidad) se elevó a 3.622 millones, un 12,95% más que en 2015, y representó un elevado 93,6% del conjunto de los recursos propios. El ratio de capital total se situó en el 12,59%; y el ratio CET1 alcanzó el 11,77%.

Las principales variaciones en el ratio de capital de Bankinter a lo largo del ejercicio se derivaron de los siguientes factores:

- La generación orgánica de resultados, que un año más mejoraron respecto al ejercicio anterior.
- El crecimiento de los activos ponderados por riesgo de crédito y contraparte, consecuencia de la positiva evolución del negocio ordinario. Los activos ponderados por riesgo de mercado y operacional también crecieron, debido a la mayor actividad de la entidad.
- La incorporación del negocio minorista de Barclays en Portugal. El impacto procedió del consumo de capital del negocio adquirido, que se financió fundamentalmente con la colocación de una emisión de 200 millones de euros en instrumentos de Capital de Nivel 1 Adicional (Additional Tier 1 - AT1) y con el fondo de comercio negativo (badwill) generado en la operación.

Cumplimiento holgado

A finales de 2016 el Mecanismo Único de Supervisión, integrado en el Banco Central Europeo, comunicó a las entidades el resultado del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP, por sus siglas en inglés) y como consecuencia de ello estableció los requerimientos de capital mínimos con los que deben operar desde enero de 2017. Según el supervisor europeo, Bankinter debe contar con un ratio mínimo de capital CET 1 en términos phased-in (es decir, teniendo en cuenta las exigencias regulatorias actuales) del 6,5%. Este ratio está compuesto por el 4,5% de capital que exige el denominado Pilar 1 de la normativa (el que establece el umbral mínimo para todas las entidades), un 0,75% de Pilar 2 (resultado del juicio supervisor específico para el perfil de riesgo de cada banco) y un colchón de conservación de capital del 1,25%.

El ratio exigido a Bankinter es el más reducido de los bancos españoles. Además, la entidad cuenta con uno de los niveles de CET 1 de mayor calidad de la banca española (un 11,77% en 2016), por lo que cumple de forma muy holgada (cerca de seis puntos de diferencia) con las exigencias regulatorias.

Si la comparación la hacemos en términos de capital total, que incluye unos recursos propios mínimos del 8% (CET1 y capital de menor calidad), la conclusión es igualmente favorable. El requerimiento del supervisor se sitúa en el 10,0% phased-in, mientras que Bankinter registró a finales de 2016 un ratio del 12,59%.

Considerando la aplicación completa de la normativa de solvencia europea en 2019, lo que se conoce como fully loaded, el ratio CET1 de Bankinter se situó a finales del ejercicio en el 11,2%.

Libertad en el pago de dividendos

El cumplimiento holgado de los niveles de capital exigidos por el supervisor permite a Bankinter afianzar su firme posición en términos de solvencia y de calidad de sus activos, que es superior a la de las entidades comparables a nivel español y europeo. Además, y como consecuencia de ello, el banco tiene libertad de acción en las decisiones sobre el pago de dividendos, de retribución variable o de cupones de instrumentos híbridos, como las emisiones de Additional Tier 1 (AT1).

Estrategia

Un proyecto equilibrado, rentable y sostenible

El proyecto de Bankinter está orientado principalmente al crecimiento sostenido y equilibrado. Por ello, se define como un banco de clientes, que son los que aseguran una base firme y recurrente de ingresos y garantizan una rentabilidad sostenible en el tiempo.

Otro de sus ejes estratégicos es la innovación, que forma parte de la genética corporativa de la entidad y que durante las últimas dos décadas le ha situado en la vanguardia de la oferta de productos y servicios del sector financiero nacional. Para apoyar esa línea de trabajo, Bankinter impulsó en 2016 el proceso de digitalización, que da respuesta a las demandas crecientes por parte de los clientes de mayores y mejores servicios digitales, le ofrece la posibilidad de ganar en eficiencia y le permite competir en áreas donde por su tamaño está en desventaja frente a otras instituciones de crédito más grandes

Otro eje importante de su estrategia ha sido la búsqueda de la diversificación, tanto en fuentes de ingresos como en líneas de negocio, con el objeto de alcanzar esa recurrencia y sostenibilidad en sus resultados. Como parte de esa estrategia, en los últimos años Bankinter ha reorientado su negocio con el fin de hacerlo menos dependiente del 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. Por ello, la entidad ha reforzado sus líneas de negocio menos dependientes del margen de intermediación, como productos y servicios de valor añadido para Banca de Empresas (banca transaccional, negocio internacional, banca de inversión, etc.), Banca Privada y otros negocios que tienen sensibilidad positiva a los tipos bajos, como el negocio de seguros, tanto en lo que se refiere a bancaseguros, a través de la empresa conjunta con Mapfre, como en lo que respecta a la venta directa, a través de su filial Línea Directa.

También la apuesta por Portugal responde a ese objetivo de diversificación mencionado, tratando de reproducir el modelo que tan buenos resultados nos está dando en España en nuestro país vecino, lo que va a abrir múltiples posibilidades de crecimiento en áreas como la Banca Privada o la gestión de patrimonios.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Con estas líneas estratégicas como guías, los resultados de las principales áreas de trabajo fueron los siguientes:

- **Transformación digital**. Se creó la división de Banca Digital con el fin de acelerar el proceso de digitalización y mejorar la relación con el cliente. Se emprendió un plan de mejora de las webs de la entidad para facilitar la venta y la captación. Además, se rediseñaron procesos al objeto de mejorar el servicio y la experiencia del usuario y se puso en marcha un plan de transformación tecnológica para renovar, simplificar y hacer más eficiente la plataforma interna.

- **Integración de Portugal.** La adquisición del negocio minorista de Barclays se completó con éxito el 1 de abril de 2016 y el proceso de migración (especialmente complejo desde el punto de vista técnico) está prácticamente concluido. También se avanzó en la implantación del modelo cultural y de negocio de Bankinter. Los resultados del negocio portugués en los nueve meses de ejercicio fueron incluso mejores de lo esperado.

- **Banca Privada.** Es uno de los negocios de referencia de la entidad por su capacidad para competir en un mercado muy complejo. En 2016, la entidad siguió invirtiendo en el área. El crecimiento del patrimonio neto de clientes fue positivo pese a la dificultad del entorno inversor, lo cual genera buenas expectativas para su rendimiento en los ejercicios de 2017 y 2018.

- **Banca de Empresas.** La reordenación de este segmento de negocio llevada a cabo en 2015 ha empezado a dar sus frutos. Banca Corporativa, que era el núcleo de las operaciones, va perdiendo cuota en favor de pequeñas y medianas empresas. Esta diversificación, junto con el lanzamiento de nuevos productos innovadores de financiación (por ejemplo el préstamo para pago de impuestos), está beneficiando el negocio asociado a la financiación, como cobros, pagos, transferencias y otros. Su actividad está concentrada en empresas con ratings altos y poco riesgo.

- **Bankinter Consumer Finance.** Otra palanca estratégica. En 2016 se incorporaron nuevas herramientas tecnológicas para refinar el análisis de riesgo, con el fin de impulsar un ritmo de crecimiento sano. Los acuerdos con terceros (financiación de punto de venta) amplían el perímetro del negocio.

- **Seguros.** El crecimiento del negocio hipotecario benefició el negocio de seguros vinculado, y el acuerdo con Mapfre siguió dando sus frutos. Además, Línea Directa, que es un complemento fundamental de la actividad bancaria, cerró otro ejercicio con excelentes resultados en ingresos, rentabilidad y solvencia.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Integración de Portugal

Una experiencia pionera

Bankinter afrontó en 2016 el proceso de integración en sus estructuras de la actividad minorista de Barclays en Portugal, un negocio con 84 oficinas, 930 empleados y 173.000 clientes. Era la primera vez en la historia que el banco abordaba una operación de estas características. El proyecto, que ha de completarse en el ejercicio 2017, constituye por tanto una experiencia pionera con múltiples ramificaciones personales, logísticas, tecnológicas y culturales que han puesto a prueba la capacidad de la organización para gestionar escenarios de cambio complejos.

El plan de integración se ordenó en torno a una fecha de apertura de la sucursal: el 1 de abril de 2016. El cierre formal de la operación de compra se produjo el 31 de marzo, y hasta ese momento la entidad se dedicó a identificar y segregar las operaciones de Barclays Portugal para preparar el proceso definitivo de fusión. El plan de segregación incluyó aspectos como la puesta en marcha de una web transitoria, la creación de un sistema independiente de gestión de nóminas y la tramitación de las autorizaciones legales necesarias, así como un entorno provisional de formación para cumplir con las exigencias legales. También hubo que hacer un gran despliegue para que el 1 de abril todas las oficinas de Portugal, así como el resto de los canales de relación con los clientes (webs, aplicaciones móviles), e incluso la papelería, exhibieran la imagen corporativa del banco.

Si ese proceso fue arduo y complejo, a partir del 1 de abril la entidad asumió el objetivo principal y más difícil: que todo funcione. Con ese propósito se dio el soporte necesario para que pudieran seguir trabajando áreas como tesorería, contabilidad o actividad internacional, que hasta entonces lo habían recibido desde Barclays, y se emprendió el progresivo traslado desde Reino Unido a España del ordenador central, los servidores informáticos y otras infraestructuras de comunicación.

Por lo que se refiere a la operativa, hubo una revisión a fondo de los distintos procedimientos (desde el alta de clientes hasta la tramitación de hipotecas), con el fin de equipararlos a los de España, recortar plazos e impulsar el negocio.

La transformación tecnológica y operativa se completó en 2016 con un plan para la integración de los empleados, con dos ejes complementarios:

- Un programa único de gestión del cambio que se concretó en la realización de 37 sesiones presenciales en ocho ubicaciones distintas en las que se explicó qué y cómo es Bankinter, su espíritu y sus valores.
- Un programa permanente denominado 'Somos Bankinter', que expresa la necesidad de desarrollar un

plan a largo plazo para transmitir la cultura corporativa. Incluye aspectos como la implicación comercial, la inmersión cultural y el conocimiento de la plantilla. Desde el punto de vista comercial y de asimilación de la cultura de Bankinter, 77 directores de oficina de Portugal se desplazaron en 2016 a Madrid para impregnarse de la forma de trabajar de la entidad. Además, se realizaron entrevistas con 188 directivos portugueses, con el fin de conocer de forma exhaustiva sus inquietudes, identificar el talento y empezar a configurar un modelo de competencias.

Asimismo, en 2016 se adaptó la política retributiva del negocio de Portugal, incluyendo los sistemas de bonus comerciales y otros incentivos variables.

Mucho por hacer

Para 2017 queda también mucho por hacer. Es necesario extender los programas de conocimiento de la forma de trabajar de Bankinter a los especialistas de productos de inversión y de centros de empresas, así como a los equipos de riesgos y operaciones. Para el actual ejercicio queda también la implantación de un nuevo modelo de liderazgo y de un programa de implicación para identificar y trabajar en aspectos intangibles de integración.

La renovación del parque de ordenadores, que en las oficinas de la red se culminó al cierre del ejercicio de 2016, ha de llegar asimismo a los servicios centrales, y también hay que completar la unificación de los entornos web. Otro de los objetivos es reformar la política de proveedores, en línea con la revisión realizada en España para mejorar las prestaciones y facilitar el ahorro económico.

Además, para cumplir el proceso de integración, a lo largo de 2017 está previsto que se realice el cambio de sede en Lisboa, aunque una parte de las oficinas (las que no tienen contacto con los clientes) permanecerán en su actual ubicación. Es algo más que un cambio de localización espacial o geográfica; se trata de adaptar el área de trabajo a una nueva cultura corporativa, más abierta y horizontal. El mensaje es claro: Bankinter ha llegado para quedarse y construir un modelo de éxito.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Gobierno Corporativo

5

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

05 Estructura de Gobierno y composición

El Consejo de Administración

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. De dicha condición anualmente se informa en el Informe de Gobierno Corporativo que es aprobado por parte del Consejo de Administración.

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

10
Consejeros

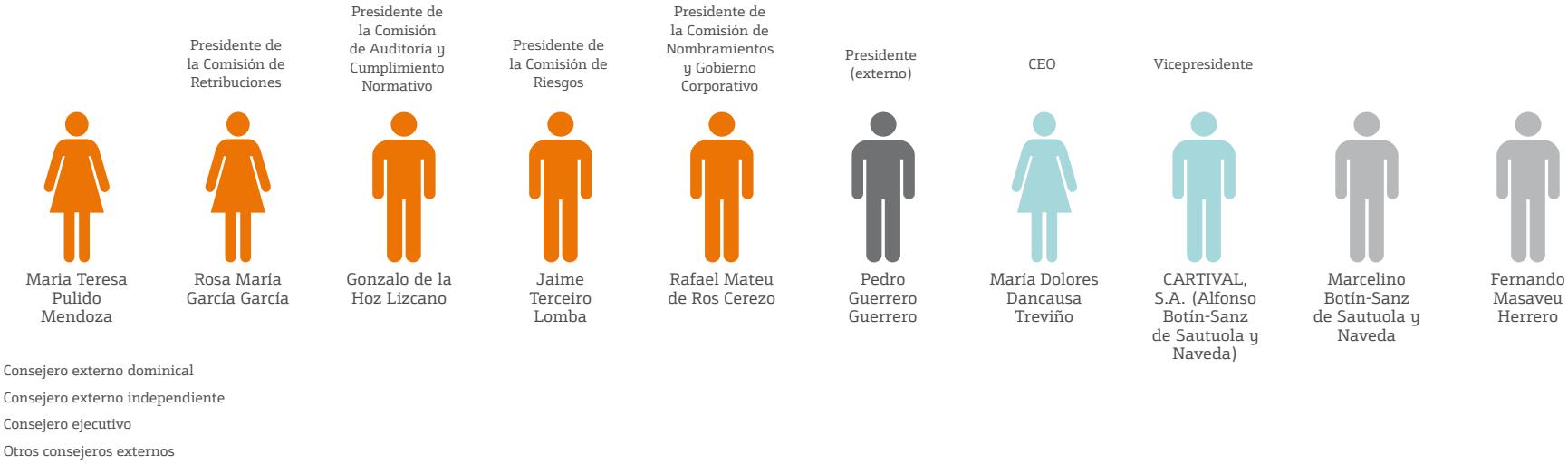
4
años de mandato

50%
de Consejeros independientes

Separación entre CEO y Presidente

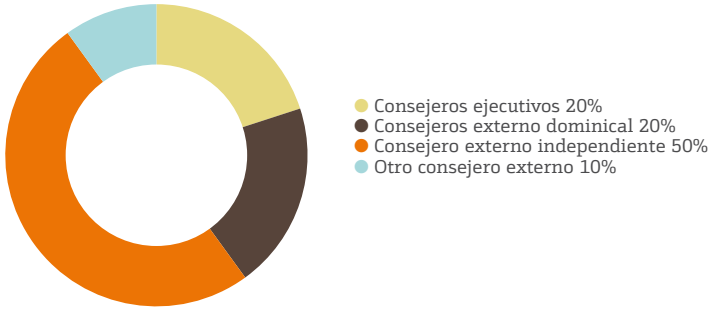
Mayoría de independientes en las Comisiones del Consejo

Mayoría de Consejeros externos en las Comisiones



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Composición actual del Consejo



Durante el ejercicio 2016 no se registró ningún cambio en la composición del Consejo de Administración.

Los Consejeros son elegidos por un plazo de cuatro años y pueden ser reelegidos una vez finalizado el mismo.

Bankinter en su firme convicción de la importancia en el equilibrio de poderes en los procesos de decisión, posee 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, Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y la Comisión de Riesgos están formadas por Consejeros independientes (100%) 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, cabe 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 98,2% (100% si consideramos las representaciones con instrucciones de voto).

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Comisiones del Consejo

El Consejo tiene constituida, con facultades delegadas, la Comisión Ejecutiva. Además, el Consejo de Administración cuenta con las siguientes comisiones dotadas de facultades de supervisión, información, asesoramiento y propuesta: Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, Comisión de Riesgos, Comisión de Retribuciones y Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo. En el Reglamento del Consejo de Administración, puesto a disposición en la 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:

Selección de Consejeros. Diversidad en la composición del Consejo

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.

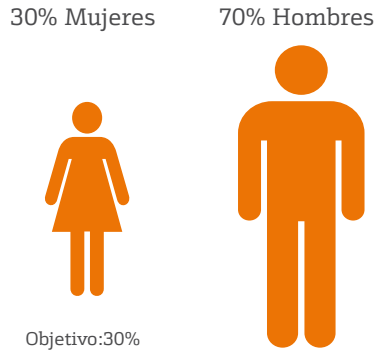
Los candidatos a Consejeros de la Sociedad deberán ser personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función.

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.



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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 en todo caso la continuidad del negocio.

La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo se encarga de analizar la existencia y actualización de los planes de sucesión del presidente y de los Consejeros ejecutivos de la sociedad y, en su caso, de 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. La política de sucesión y selección de miembros del Consejo puede ser consultada en la Web Corporativa de la entidad.

Secretario del Consejo

El Reglamento del Consejo de Administración contiene un artículo que recoge las funciones del secretario. Se le atribuyen todas las funciones que le corresponden en virtud de la Ley de Sociedades de Capital y también de acuerdo con las mejores prácticas de gobierno corporativo. Entre ellas figuran las de cuidar 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. El procedimiento atribuye al secretario del Consejo 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 11 veces durante el año 2016.

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 plenamente su función de supervisión durante 2016, 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, del seguimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, definidos en el ejercicio 2015 que han sido reportados periódicamente en puntos específicos de los respectivos órdenes del día. 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 la 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 98,2%, que se eleva al 100% si se computa la asistencia por representación, 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.

Evaluación del Consejo y sus comisiones

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.

El Consejo de Administración ha decidido, siguiendo las recomendaciones de gobierno corporativo, que al menos cada 3 años dicha evaluación se realice por asesores externos. Durante el año 2016 la evaluación ha sido realizada por un externo experto independiente, Russell Reynolds.

La evaluación realizada en 2016 por Russell Reynolds cubre el funcionamiento del Consejo y sus Comisiones y el desempeño de su Presidente, Consejeros ejecutivos y Presidentes de las Comisiones y la evaluación individualizada de la totalidad de sus miembros. El proceso de evaluación se desarrolló en las siguientes fases: i) realización de cuestionarios configurados por el externo experto para Bankinter por cada uno de los miembros del Consejo, ii) tabulación y análisis de todas las respuestas recibidas, entrevistas presenciales con cada uno de los Consejeros, en las que se ha profundizado sobre las respuestas dadas en los cuestionarios, y iii) contraste de dichas respuestas con las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de Gobierno Corporativo. Además, se ha recabado la valoración de todos los Consejeros sobre los retos que afrontan el banco y su Consejo y los valores que definen la cultura del Consejo de Bankinter, y se ha efectuado un análisis comparativo de las características del Consejo con las del resto de las entidades relevantes del sector financiero español.

El experto externo destacó en los resultados mostrados, por una parte, la exhaustividad de la evaluación solicitada por el Consejo y, por otra, las conclusiones esenciales alcanzadas, que reflejan grandes fortalezas del Consejo de Bankinter resaltando el compromiso, la diversidad y alta cualificación de todos y cada uno de sus miembros, el fuerte liderazgo de los Consejeros ejecutivos, que permea a toda la organización, y el compromiso de los accionistas de referencia, que dota de estabilidad y rigor a la gestión y supervisión que ejerce el Consejo. Todas ellas sitúan al Consejo de Bankinter en una posición destacada entre los consejos analizados.

Como conclusión, de la evaluación realizada del ejercicio 2016, no se han detectado deficiencias que requieran de la implementación de un plan de acción para su corrección en ninguna de las áreas analizadas: i) calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración, ii) funcionamiento y la composición de sus comisiones, iii) diversidad en la composición y competencias del consejo de administración, iv) desempeño del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la sociedad, y v) desempeño y aportación de cada consejero, con especial atención a los Presidentes de las Comisiones.

No obstante lo anterior, del análisis del externo experto independiente resultan algunas sugerencias de mejora que se han puesto de manifiesto tras la realización de la evaluación, y que serán objeto de análisis y seguimiento, en el caso de decidir implementarlas, por la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo en sucesivas sesiones.

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 consultiva de la Junta General de Accionistas.

Bankinter, como parte de su política de buen gobierno, decidió aplicar y cumplir desde su entrada en vigor en 2006 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, de 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. En la actualidad, el informe sobre remuneraciones de los Consejeros está 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 General de Accionistas.

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 tienen derecho a percibir las remuneraciones (sueldos, incentivos, bonus, 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 fijan de forma que resulte un ratio apropiado entre componentes fijos y variables de la remuneración total.

Los componentes variables no serán superiores al cien por cien de los componentes fijos de la remuneración total de cada consejero, salvo que la Junta General apruebe un 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.

Riesgos

6

06 Riesgos

Gestión del riesgo

Eje de la estrategia competitiva

La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades. La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia 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 medidas correctoras.

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

- 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.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

- 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.

  - Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

  - Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.

  - Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.

  - Adecuada remuneración del capital invertido asegurando una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.

  - Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado, de manera que, en escenarios de estrés, las pérdidas generadas tengan un impacto reducido sobre la cuenta de resultados de la entidad.

  - 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.

  - Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.

  - Optimización del coste de la financiación minorista manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado.

  - Empleo de un principio de diversificación de los riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.

  - Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la entidad, tales como los relacionados con la promoción o la construcción, o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.

  - Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

- Mantenimiento de una posición estructural en divisa muy reducida.

- Control reforzado del posicionamiento reputacional de la entidad (Buen Gobierno Corporativo, riesgos sistémicos, etc.).

- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes tanto de Banca Privada como Banca de Empresas, ofreciendo servicios de Banca de Inversión de riesgo limitado.

- Optimización del Ratio de Eficiencia.

- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos a través tanto de los dividendos como de la revalorización de la acción, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.

- Mantenimiento de un Common Equity Tier 1 (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, superior 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.

Tres líneas de defensa

En 2016, Bankinter completó su evolución hacia el modelo de control interno basado en tres líneas de defensa:

1. Las **unidades de negocio**, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas establecidas por las normas y estándares de riesgos.

2. Las **unidades especialistas de control.** Esta línea supervisa la calidad y la ejecución de los controles por las unidades de primera línea, define las medidas mitigadoras y de mejora necesaria y promueve la correcta implantación de las mismas.

3. La **unidad de Auditoría Interna**, que realiza una revisión independiente, verifica el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporciona información sobre el modelo de control.

Supervisión

En 2016 continuó asentándose el Mecanismo Único de Supervisión (MUS), el organismo liderado por el Banco Central Europeo que empezó a operar en noviembre de 2014 y que, entre otras funciones, establece las exigencias mínimas de capital de las instituciones de crédito europeas. En este contexto, Bankinter recibió el requerimiento más bajo de capital de las entidades españolas y uno de los más bajos de las entidades europeas sometidas a la supervisión directa del MUS.

Por otra parte, el Banco de España publicó la Circular 4/2016, que refuerza los criterios relativos a metodologías, procedimientos y gestión del riesgo de crédito, y enumera unos exigentes requerimientos para la aplicación de modelos internos en la estimación individual y colectiva de provisiones. Bankinter fue la primera entidad en comunicar al supervisor la aplicación efectiva de modelos internos para la estimación de provisiones de su cartera crediticia.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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, la economía prolongó su recuperación y el PIB creció por encima del 3%. En este escenario de mejora de la actividad, el crédito al sector privado residente siguió recuperándose. Según el Banco de España, en septiembre de 2016 la tasa interanual de variación del crédito a empresas ya estaba en (+0,6%) mientras el crédito a hogares, si bien seguía moderando su caída, continuaba siendo inferior al año anterior (-1,6%). En su conjunto, el crédito al sector privado residente todavía era inferior al del año anterior (-0,3%) si bien en el año se ha consolidado su tendencia a la recuperación.

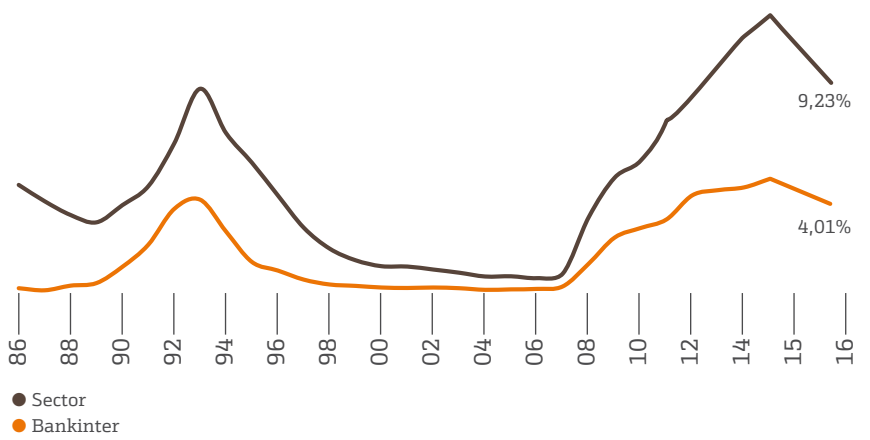
En España, Bankinter incrementó un año más el crédito a clientes (un 5,9%) y también el riesgo computable, que incluye los riesgos de firma (un 5,8%). La incorporación del negocio en Portugal elevó el crecimiento del riesgo computable al 16%.

Morosidad

En términos de morosidad, se cerró el ejercicio con un índice del 4,01% con una reducción de 12 puntos básicos sobre el año anterior, lo cual supone una reducción del 2,9%. El índice de morosidad de la entidad es un 43% de la media del sector (9,23% según datos del Banco de España a noviembre de 2016). A 31 de diciembre la cartera de activos adjudicados era de 523 millones de euros, un 0,9% del riesgo crediticio total, lo que representa una reducción del 1,5% en el ejercicio.

En cuanto al saldo de dudosos, el riesgo total se situó en 2.297 millones de euros, con un incremento de 257 millones de euros (12,6%). Este aumento es consecuencia principalmente de la incorporación en 2016 del negocio en Portugal, que al cierre del ejercicio tenía 438 millones de euros de activos dudosos, cubiertos en un 88,9% con provisiones. En España el saldo dudoso fue de 1.859 millones de euros, con una disminución del 8,9% sobre el año anterior.

Evolución del Índice de morosidad (%)

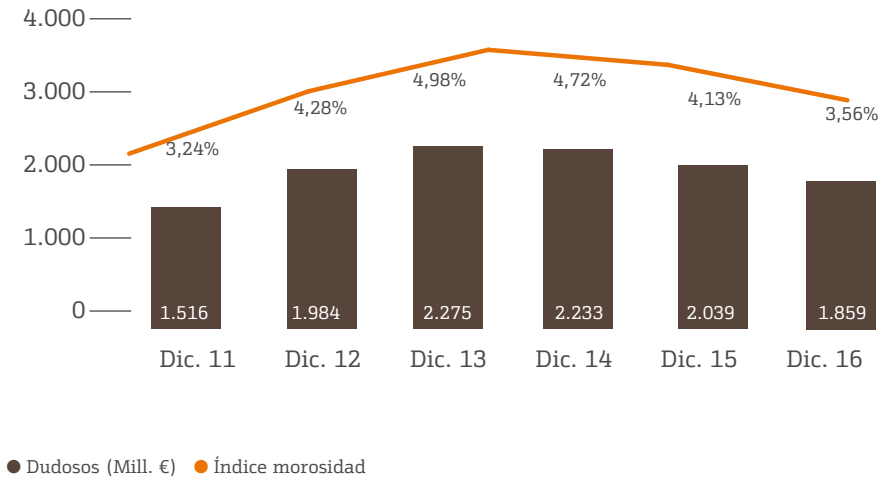


Calidad de activos (total balance)

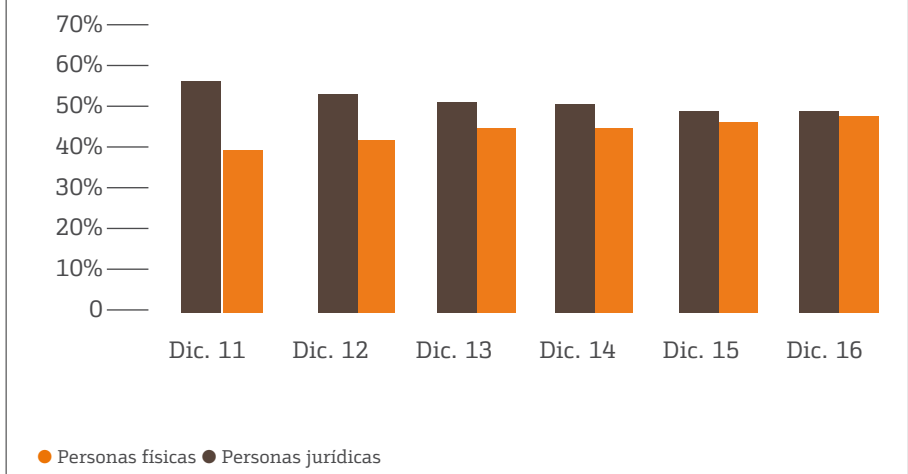
	31/12/2016	31/12/2015	Variación	% Variac.
Riesgo computable	57.308.266	49.415.783	7.892.483	15,97
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	2.296.743	2.039.239	257.504	12,63
Provisiones por riesgo de crédito	1.131.359	856.302	275.057	32,12
Índice de morosidad (%)	4,01	4,13	-0,12	-2,91
Índice de cobertura (%)	49,26	41,99	7,27	17,30
Activos adjudicados	523.453	531.348	-7.895	-1,49
Provisión por adjudicados	220.433	213.061	7.372	3,46
Cobertura adjudicados (%)	42,11	40,10	2,01	5,03

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Evolución del saldo dudoso y del Índice de morosidad



Riesgo crediticio – Evolución de la cartera



Distribución de la cartera

El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas. En 2016 el riesgo crediticio en España con personas físicas creció un 3,4% y el riesgo con personas jurídicas, un 8,2%. El riesgo computable con personas físicas representaba el 50,7% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 49,3%. A continuación se describen los rasgos más importantes por segmentos:

- **Personas físicas.** En 2016 siguió mejorando el mercado de la vivienda y la situación financiera de los hogares. En este contexto, el crédito a personas físicas creció un 3,4%, gracias a la tradicional actividad hipotecaria y al creciente dinamismo del crédito al consumo. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 25.689 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,7%. La cartera hipotecaria vivienda de personas físicas muestra un LTV del 63% a cierre de 2016 y un 89% tiene como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de esta cartera es del 2,6% al cierre del ejercicio.

- **Banca Corporativa**. La inversión en Banca Corporativa creció un 5,5%, hasta alcanzar los 14.094 millones de euros, con un índice de morosidad del 1,8%. Bankinter dedica mucha atención a este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico doméstico, y mantiene una sólida posición competitiva basada en el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio.

- **Pequeñas y Medianas Empresas**. Un año más el negocio en esta área registró un especial dinamismo, con un crecimiento del 10,3%. La cartera se situó en 11.298 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,5%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos de analistas de riesgos de amplia experiencia.

- **Promotores**. Bankinter mantiene un apetito al riesgo muy limitado en este segmento, lo cual le obliga a ser muy selectivo en las operaciones, centradas exclusivamente en proyectos de primera clase de empresas promotoras sólidas y con una amplia trayectoria, en zonas consolidadas. El saldo en crédito promotor al cierre del ejercicio era de 1.295 millones de euros y supone un 2,3% del riesgo crediticio, muy por debajo de la exposición media del sistema bancario español.

- **Portugal**. La cartera crediticia de Portugal adquirida a Barclays en 2016 aporta al balance un total de riesgo de 5.098 millones de euros, con un índice de morosidad del 8,70%, estando los activos dudosos provisionados al 88,9%. Los planes de negocio de Bankinter en Portugal se basan en los altos estándares crediticios habituales en la entidad.

Modelos de cuantificación del riesgo

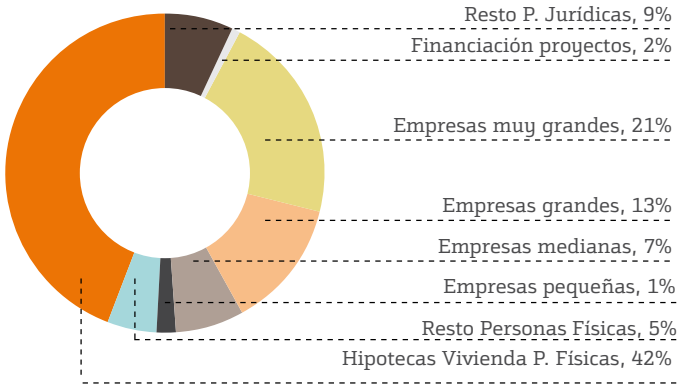
Bankinter utiliza modelos de calificación interna como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito desde los años 90. Estos modelos permiten evaluar la calidad crediticia o solvencia de las operaciones y clientes y proporcionan medidas cuantitativas del riesgo de crédito. Sus principales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

Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia o niveles internos de rating que agrupan clientes/operaciones con equiparable nivel crediticio. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas e inesperadas (capital) previsibles. Estas métricas son básicas en la gestión y el seguimiento del riesgo crediticio en Bankinter.

Bankinter dispone de modelos de calificación tanto en los segmentos minoristas (hipotecas, consumo, pymes...) como en los mayoristas de Canca Corporativa. Se trata de modelos estadísticos desarrollados con información de cliente, de operación y 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 mismos.

La distribución de exposición por segmentos o categorías internas se muestra a continuación.

Distribución de la EAD según categorías internas



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Riesgos estructurales y de mercado

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado, el año 2016 estuvo caracterizado por la baja inflación en las principales economías y por la actuación de los bancos centrales, que suministraron liquidez e intervinieron en los mercados financieros de deuda pública. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales han provocado una disminución de su profundidad. El dólar se apreció en el último trimestre del año y se inició una recuperación de precios en las materias primas.

Riesgo estructural de tipo de interés

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

Bankinter realiza una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

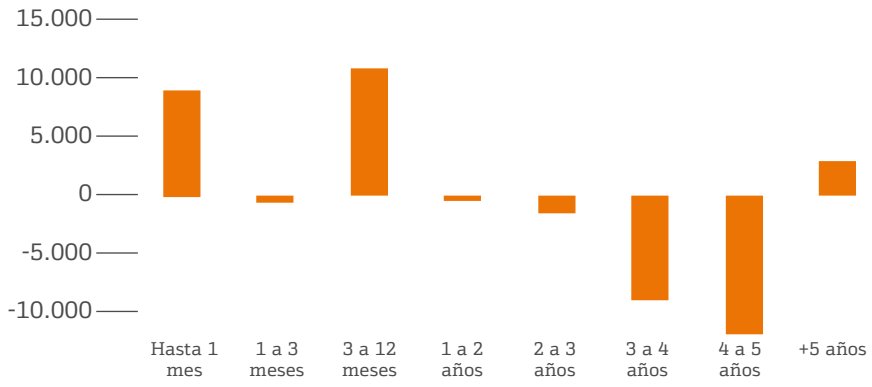
La situación del plano de riesgo de interés del Grupo al cierre de 2016 se muestra en el gráfico.

La gestión del riesgo de tipo de interés incluye la realización de análisis dinámicos de simulación que permiten estimar la sensibilidad del margen financiero ante distintos escenarios de movimientos de tipos. Igualmente, y con una visión de más largo plazo, se estudia la sensibilidad del valor económico de la entidad frente a dichos movimientos.

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de +/- 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es +10,1%/-9,9% para un horizonte de 12 meses, dado el nivel actual de tipos y teniendo en cuenta que se aplica un suelo en el 0% a partidas como inversión de banca de empresas, cédulas BEI posteriores a 2015 y bonos de titulización.

La sensibilidad del valor económico del Grupo ante movimientos paralelos de 200 puntos básicos se situaba a cierre del año en un 7,4% de sus recursos propios.

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.

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, y previene las actuaciones necesarias tanto en situaciones normales como 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 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.

En 2016 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) del negocio en España se redujo en 3.361 millones. En consecuencia, el porcentaje de la inversión crediticia que está financiada por recursos de clientes pasó del 83.5% al 91.4%. Consolidando Portugal, el porcentaje se sitúa en el 90,4% y la disminución del gap comercial queda en 2.479 millones. La gran solidez de la situación de liquidez se evidencia con el hecho de que solo se realizó una emisión de cédulas hipotecarias por 350 millones euros.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Riesgo de mercado

Se considera riesgo de mercado la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de las variaciones de los precios de mercado en posiciones de dentro y fuera de balance de la cartera de negociación. 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 de 2016 de las posiciones de trading.

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 a 31 de diciembre era de 2,10 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo. Con la misma metodología, para 2016 se estimó un VaR de 0,06 millones de euros.

El stress testing, o análisis de escenarios extremos, es una prueba complementaria al VaR.

Las estimaciones de stress testing cuantifican la pérdida potencial que movimientos extremos de los factores de riesgo provocarían en el valor de la cartera. Los escenarios se obtienen a partir del análisis del comportamiento de estos factores de riesgo (tipos de interés, bolsas, tipos de cambio, diferenciales de crédito y volatilidad) en situaciones históricas, simulando su impacto sobre la cartera. 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 2016, realizados con el escenario de movimientos más extremos de las distintas variables de riesgo.

Si aplicamos los mismos escenarios a las posiciones de las carteras de Línea Directa Aseguradora y de Bankinter Luxemburgo al cierre del ejercicio, el stress ascendía a 42,26 y 0,75 millones de euros, respectivamente.

VaR 2016 Trading

millones de euros	Último
VaR Tipo de Interés	0,88
VaR Renta Variable	0,20
VaR Tipo de Cambio	0,04
VaR Tipo de Volatilidad	0,24
VaR de Crédito	0,00
Total VaR	0,91
Provisión por adjudicados	220.433
Cobertura adjudicados (%)	42,11

Stress Testing 2016

millones de euros	Medio	Último
Stress Tipo de Interés	4,73	3,97
Stress Renta Variable	1,85	1,14
Stress Tipo de Cambio	0,87	0,18
Stress Volatilidad (*)	1,50	1,56
Stress Crédito	0,00	0,00
Stress Crédito-Relativo	3,46	0,58
Total Stress	**12,40**	**7,44**

Riesgo operacional

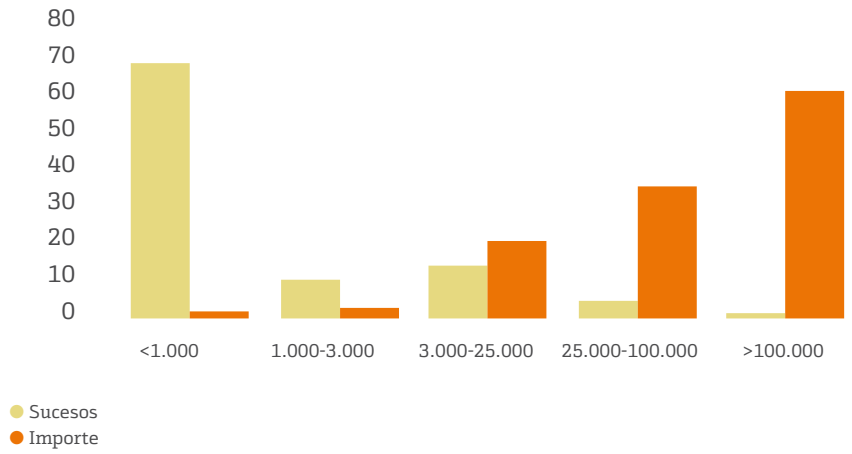
El riesgo operacional se define como la posibilidad de sufrir pérdidas debido a fallos de los procesos, personas o sistemas internos; o bien a causa de acontecimientos externos, como las incidencias legales o las catástrofes naturales, excluyendo el riesgo estratégico y el reputacional.

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

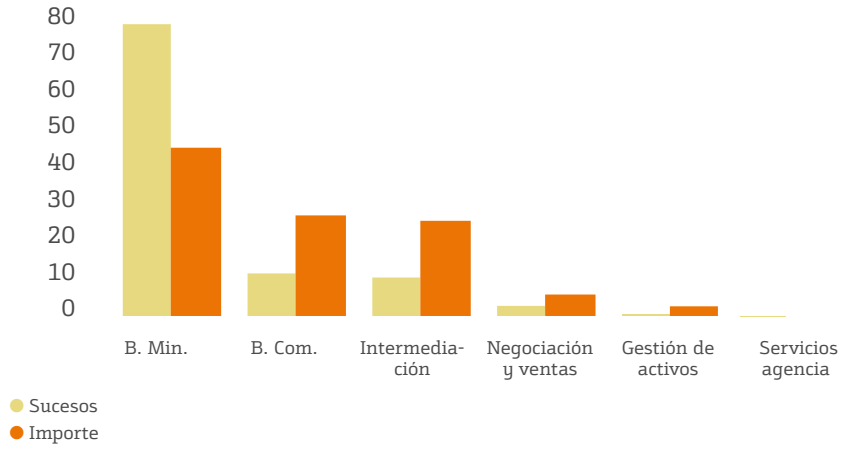
Estas pérdidas se concentran mayoritariamente en la red de distribución de oficinas (el 72%). Aunque el mayor volumen de operaciones se realiza a través de canales a distancia, estos apenas suponen el 0,5% de las pérdidas, poniéndose así de manifiesto la relevancia del factor humano como desencadenante de errores operacionales, y la fortaleza de los automatismos y procedimientos de contratación de las redes a distancia de Bankinter (internet, banca telefónica, contratación 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



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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.

Teniendo en cuenta la diversidad de fuentes de las que puede derivarse, el propósito de la gestión de los riesgos reputacionales consiste en su identificación y control de manera que se reduzca su probabilidad y se mitigue su eventual impacto.

Para gestionar la reputación de la entidad, el banco cuenta 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.

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 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.

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.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Cumplimiento Normativo y Ética Profesional

Un instrumento de cambio ante una nueva realidad

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 ser 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.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera. Bankinter asume las responsabilidades derivadas del cumplimiento regulatorio no solo como una obligación en sí sino también como un instrumento para cambiar la manera de relacionarse con el cliente y ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las crecientes exigencias de información.

En los últimos años, a raíz de la crisis económica y financiera, la entrada en vigor de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión han convertido la función de Cumplimiento Normativo en un área estratégica, y han obligado a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

Durante 2016, Bankinter ha culminado la integración y coordinación de la función de Cumplimiento Normativo para todo el Grupo, en relación con las regulaciones específicas aplicables a la actividad de Bankinter S.A., Bankinter Securities, Bankinter Gestión de Activos y Bankinter Luxemburgo, así como la sucursal de Bankinter en Portugal. La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio del Grupo bancario que ayuden a definir la estrategia asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable.

Así, la entidad ha desarrollado durante 2016 las tres áreas básicas de la función de cumplimiento: control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo relacionado con los productos de inversión y bancarios, y prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En relación con la función de control de cumplimiento, se ha implantado una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios. En materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación de terrorismo, durante 2016 Bankinter ha reforzado las herramientas informáticas destinadas a esta función y la formación sobre estas materias de su personal comercial, ayudando a consolidar la cultura de cumplimiento normativo que caracteriza a la entidad.

La función de cumplimiento normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno formado en primer lugar por el Comité de Cumplimiento Normativo, órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.

La función de cumplimiento normativo se completa además con los siguientes órganos:

- El Comité de Productos. Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes minoristas.

- El Órgano de Control Interno. Establece las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo conforme a la Ley 10/2010 y vela por su cumplimiento.

Esta estructura organizativa permite gestionar adecuadamente el riesgo de incumplimiento normativo, que lleva aparejado un relevante riesgo reputacional, con un potencial impacto negativo en la relación con los clientes, los mercados, los empleados y las autoridades. En especial, el incumplimiento normativo puede dar lugar a sanciones, daños o anulación de contratos, con el consiguiente perjuicio para la imagen que proyecta la entidad.

La prioridad de los cambios regulatorios

La próxima entrada en vigor de la Directiva MiFID II y su normativa de desarrollo, el Reglamento MIFIR (relativo a los Mercados de Instrumentos Financieros) y PRIIPs (relativo a los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros) seguirá centrando el esfuerzo del área de Cumplimiento Normativo durante 2017, por su impacto transversal en la prestación de servicios de inversión de las distintas entidades del Grupo. Esta regulación, cuyo principal objetivo es dotar de mayor transparencia en la prestación de los servicios de inversión y en los mercados financieros, supone un reto no solo normativo sino también estratégico del Grupo puesto que supone una profesionalización de los servicios de inversión e introduce cambios de gran calibre en la estructura de los ingresos derivados de la prestación de dichos servicios. Dada la complejidad técnica que supone la adaptación a los nuevos requerimientos normativos, el análisis del impacto de los cambios regulatorios y determinados trabajos preparatorios para adaptar la infraestructura y los procedimientos de la entidad ya se iniciaron en 2016. Durante el ejercicio 2017 la adaptación a MiFID II,MIFIR y PRIIPs se convierte en una prioridad, ya que hay que completar el proceso para tener todo listo en su entrada en vigor en enero de 2018, y para ello el área de Cumplimiento Normativo enfocará sus mayores esfuerzos en asesorar al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones que deban adoptarse derivadas de los cambios normativos europeos y de cómo estos se traspongan a la normativa nacional.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Ética Profesional

Asimismo, Bankinter, S.A. ha demostrado a lo largo de estos años su compromiso de tolerancia cero con el delito, habiendo adoptado todas las medidas necesarias para trasladar ese compromiso y la obligación de prevenir, detectar y perseguir el delito en todas sus manifestaciones y hasta sus últimas consecuencias a todos los niveles de la estructura de la entidad

Con el objeto de proceder a adaptar el modelo de prevención de riesgos penales a las modificaciones operadas por la reforma del Código Penal aprobada por Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, el Consejo de Administración de Bankinter, S.A. con fecha de 21 de octubre de 2015 aprobó la constitución del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional al que encomienda la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado por Bankinter, S.A dotándole de poderes autónomos de iniciativa y control, encomendándole igualmente las funciones que con anterioridad tenía el Comité de Seguimiento del Código de Ética Profesional, al hacerse ahora necesario unificar las potestades disciplinarias por conductas irregulares en un solo órgano que tenga como principal función tanto prevenir dichas conductas como aplicar las sanciones correspondientes a todos los directivos, empleados y dependientes del Grupo, así como a quienes no ostentando una relación de dependencia, actúen en nombre y por cuenta de la entidad, en condición de agentes.

Dicho Comité reporta anualmente y directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Durante el ejercicio 2016, la actividad del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional, se ha centrado en las siguientes actividades:

- Elaboración de un informe de experto externo sobre medidas específicas a adoptar en cada área de actividad, para evitar conductas irregulares.
- Definición del Canal de Denuncias.
- Implantación y coordinación del Subcomité de Prevención Penal y Ética Profesional en Portugal.
- Formación presencial sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas al Consejo, Comité de Dirección, Directivos y Directores de organización.
- Revisión de los controles existentes para evitar la comisión de conductas irregulares que pueden tener trascendencia penal.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Protección de Datos

El Grupo Bankinter se caracteriza por su compromiso 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.

La política de protección de datos personales del Grupo se apoya sobre dos pilares básicos: observancia legal y técnica.

Todos los contratos que firman los clientes con el Grupo Bankinter 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 identidad y dirección responsable del fichero, la finalidad del tratamiento de los mismos y los destinatarios de dicha información. Asimismo, en el momento de la firma del contrato, se les da la posibilidad 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 Banca Telefónica, 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 Grupo Bankinter 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, el Grupo Bankinter 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 el año 2016 el Grupo Bankinter ha realizado una auditoría interna sobre el 'Cumplimiento de medidas de seguridad LOPD (Real Decreto 1720/2007)'. En dicha auditoría se han revisado las medidas de seguridad y de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, recogidas en el RD 1720/2007, aplicables tanto a ficheros automatizados como no automatizados (papel), con nivel de protección medio y alto. El informe de auditoría concluye que los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos responsabilidad del Grupo Bankinter, cumplen razonablemente con las medidas de seguridad exigidas en el Real Decreto 1720/2007.

En materia de formación existe un curso on line de obligado cumplimiento para todos los empleados.

En definitiva, el Grupo Bankinter 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.

Actualmente el Grupo Bankinter se encuentra trabajando para implementar el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, que entró vigor el 25 de mayo del 2016 y será aplicable el 25 de mayo del 2018.

Seguridad de la información

En constante evolución

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter, con vistas a garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores. Para ello, se consideran los diferentes riesgos tecnológicos desde el comienzo de cualquier iniciativa del banco y se adecúan a ella los requisitos de seguridad.

Los controles están en constante evolución y combinan la implantación de tecnologías comerciales de vanguardia con desarrollos y evoluciones propias, siempre en busca de una combinación óptima entre protección, usabilidad y coste/beneficio.

Ejemplo de ello son los sistemas expertos de monitorización de seguridad y prevención de fraude online, que permiten tomar decisiones en tiempo real sobre cada una de las conexiones y operaciones y ayudan a tener un nivel muy bajo de incidencias en las transacciones.

Durante el último año se lanzaron 34 de los 44 proyectos definidos en el Plan Director de Seguridad de la información 2016-18, siguiendo la corriente ascendente de renovación y adecuación a las nuevas amenazas y ataques, que son cada vez más novedosos y complejos, y están dirigidos, especialmente, al sector financiero europeo y mundial.

Un reto de 2016 fue la incorporación del nuevo negocio de Portugal, que trajo consigo la aprobación de una nueva Política de Seguridad de la Información y Marco Normativo de Seguridad, para alinear la tecnología y estrategia del Grupo al entorno integrado.

Reconocimientos

La estrategia y las políticas de seguridad de la información y continuidad de negocio de Bankinter fueron refrendadas en 2016 por el prestigioso British Standard Institute mediante la renovación de las certificaciones ISO/IEC 27001:2015 e ISO 22301:2012.

La labor del banco en esta materia se puso a prueba también con la participación un año más en los ciberejercicios nacionales CyberEx, coordinados por el Instituto Nacional de Ciberseguridad y el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas.

Dentro del ambicioso proceso de transformación digital, ya se han marcado las líneas de lo que será la nueva arquitectura de seguridad tecnológica de Bankinter. El objetivo es equilibrar seguridad y usabilidad, permitiendo que los principios de seguridad adaptativa ayuden a ofrecer a los clientes, en los próximos años, servicios financieros robustos y flexibles, que cumplan fielmente las nuevas regulaciones.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Negocios

7

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

7.1 Áreas de negocio

Banca Privada

Una relación a largo plazo

El objetivo prioritario en Banca Privada es construir una relación a largo plazo con los clientes, más allá de la comercialización de productos concretos. Para ello es necesario prestar un servicio de la máxima calidad, que sólo puede conseguirse mediante la formación continua de los gestores. El nivel de excelencia de la atención prestada se mide con encuestas periódicas, cuyos resultados revelan cuáles son los logros y en qué ámbitos se deben introducir mejoras.

La formación continua de los gestores, especialmente necesaria en momentos de incertidumbre política y económica como los vividos en 2016, se desarrolla de dos maneras. Primero, con una actualización diaria de sus conocimientos sobre la evolución de los mercados. Y en segundo lugar, a través de reuniones semanales con los responsables de Bankinter Gestión de Activos, cuya experiencia y conocimiento a estos efectos es de enorme utilidad.

Todo ello, unido a la independencia de criterio de los gestores y a su elevado sentido de la responsabilidad personal, les permite ofrecer el mejor asesoramiento en materia de inversión y de fiscalidad, que son las dos cuestiones sobre las que más suelen interesarse los clientes de Banca Privada. El aumento de la calidad percibida por éstos respecto al servicio recibido, que las encuestas reflejan, así lo demuestra.

Amplia gama de fondos

Junto al trato al cliente, otro factor clave es el mantenimiento de una estructura abierta de fondos, que permite elegir entre una amplia gama de posibilidades de diferentes gestoras nacionales e

internacionales, en función de cada perfil de riesgo. A fin de completarla se han empezado a diseñar también vehículos de inversión imaginativos, específicos para Banca Privada, muy bien acogidos en general.

El equipo dedicado a este segmento –al que pertenecen más de 200 profesionales- está considerado uno de los mejores de España. Su trabajo durante 2016 se tradujo en un aumento del 11,4% del patrimonio neto gestionado, que alcanzaba los 31.202 millones de euros al cierre del ejercicio. Bankinter también consolidó su segunda posición en el mercado por número de sociedades de inversión de capital variable (Sicavs), con una cuota de mercado cercana al 14%

A estos resultados contribuyó decisivamente la imagen de solvencia que transmite Bankinter, así como la implicación de la alta dirección del banco en la consecución de los objetivos fijados. También fue importante el papel desempeñado por la oficina de Luxemburgo, pues permite que los clientes diversifiquen sus inversiones en uno de los países con mayor grado de seguridad jurídica del mundo.

Banca Privada

	2016	2015	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.252	6.017	-29,3
Clientes activos (nº de clientes)	31.123	28.872	+7.8
Recursos Totales (en mill€)	18.522	16.214	+14,2
Recursos Típicos (en mill€)	8.915	7.178	+24.2
Inversión (en mill€)	3.042	2.585	+17,6

Banca Personal

Compitiendo en calidad del servicio

Banca Personal, que aglutina a los clientes con una renta superior a los 70.000 euros o con un patrimonio de entre 75.000 euros y un millón, es uno de los segmentos de desarrollo natural del banco. Desde 2014 está inmerso en un proceso de transformación que afecta a los productos, a la calidad del servicio y a la formación de los gestores, en torno a los cuales gira toda la actividad.

En 2016, este segmento tuvo que hacer frente a un entorno muy duro, caracterizado por los bajos tipos de interés y las incertidumbres de los mercados. Además, prácticamente todas las entidades tienen líneas independientes de Banca Personal, por lo que la competencia es extraordinaria y obliga a hacer un esfuerzo añadido de diferenciación.

Uno de los motores de captación fueron, un año más, las hipotecas, que vuelven a llevar clientes a las oficinas, después del vacío creado durante los peores momentos de la crisis inmobiliaria. El año pasado se firmaron créditos de este tipo por parte de los clientes de este segmento por importe de 1.132 millones (un 27% más que en 2015) y la inversión total subió en el año en 490 millones, después de restar las amortizaciones.

Sin embargo, las hipotecas son sólo la puerta de entrada, una gran ocasión para generar y estrechar la vinculación de los clientes con el banco a través de otros productos.

En esa línea, Bankinter consolidó en 2016 algunos productos como la 'Cuenta no Nómina', dirigida a los autónomos y a los trabajadores por cuenta ajena sin ingresos fijos; y los fondos garantizados, muy atractivos para los inversores con perfil más conservador, sobre todo en las actuales circunstancias. También lanzó la 'Cuenta 22', con la que los jóvenes pueden disfrutar de tarjetas de crédito o débito, hacer transferencias nacionales, retirar efectivo en cajeros o efectuar pagos a través del móvil. Todo ello sin comisiones.

Aportación al balance

El resultado de ese empeño fue un aumento de 1.588 millones de euros en los saldos de cuentas corrientes, lo que elevó a 18.000 millones la aportación de Banca Personal al total de recursos controlados del banco.

Sin embargo, Bankinter cree que todas estas propuestas de valor están huecas si no se desarrollan en el marco de un servicio de calidad, que ponga el foco en el cliente, sobre todo a la hora de tomar decisiones que pueden ir desde la cobertura de sus necesidades de financiación hasta la búsqueda de la mayor rentabilidad para sus ahorros o la planificación de la jubilación.

La figura clave en esta estrategia es el gestor, al que Bankinter proporciona una formación especializada mediante planes a medida, no sólo en el momento de su incorporación, sino a lo largo de toda su carrera profesional dentro de este segmento. Para un mejor desempeño, sobre todo en la tarea comercial, los gestores disponen de una herramienta clave, el CRM, que les permite detectar y anticiparse a cualquier demanda de los clientes.

Banca Personal

	2016	2015	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	191.946	177.961	7,9
Recursos Totales (en mill€)	15.455	14.570	6,1
Recursos Típicos (en mill€)	10.017	9.147	9,5
Inversión (en mill€)	8.063	7.573	6,5

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Banca Particulares y Extranjeros

Cada vez más vinculados al banco

Particulares

El objetivo de este segmento de negocio es aumentar el número de clientes vinculados; es decir, de aquellos que piensan en Bankinter como opción preferente cuando se plantean realizar alguna operación financiera. El primer paso de la vinculación suele producirse a través de las cuentas nómina, un producto que lleva aparejada la domiciliación de recibos y la titularidad de tarjetas de débito y/o crédito. De ahí los esfuerzos realizados, no sólo por Bankinter, sino por prácticamente todo el sector, para la promoción de ese producto, aunque algunos competidores aflojaron en el último trimestre del año.

La estrella del banco para la captación de clientes es, sin duda, la 'Cuenta Nómina al 5%', que ofrece ese interés hasta un saldo máximo de 5.000 euros durante el primer año y un 2% en el segundo. Está exenta de comisiones, incluida la retirada de efectivo en más de 8.000 cajeros repartidos por todo el territorio nacional, y da derecho a tarjeta de crédito gratuita. También funcionaron muy bien en 2016 la 'Cuenta No Nómina', concebida especialmente para autónomos o asalariados sin ingresos regulares, y la 'Cuenta Tú y Yo', dirigida a las parejas que mantienen economías separadas.

A lo largo del año se procedió al lanzamiento de la 'Cuenta 22', para los jóvenes que son hijos de los clientes del banco. No exige ninguna condición, ni obliga a nada y tampoco genera comisiones. Permite disponer de tarjeta de crédito a partir de los 18 años de edad, hacer transferencias nacionales online de forma gratuita y utilizar el servicio de pagos por móvil. Este producto es consecuente con el objetivo de Bankinter de ofertar una cuenta para cada tipo de cliente.

Actividad crediticia

Por lo que se refiere al activo, fue un ejercicio muy dinámico en el ámbito de la hipotecas, como había sido el anterior. Pero esta vez la fuerte

Particulares

	2016	2015	% Dif.
Captación (nº clientes)	33.872	32.047	5,7%
Clientes activos (nº de clientes)	323.490	320.117	1,1%
Recursos Totales (en mill€)	4.169	3.774	10,5%
Recursos Típicos (en mill€)	3.387	3.012	12,5%
Inversión (en mill€)	13.609	14.016	-2,9%

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

competencia no se tradujo en un descenso de los tipos de interés, que prácticamente habían tocado suelo, sino en una creciente demanda de propuestas innovadoras. Una de ellas, ya experimentada por Bankinter en 2015 con carácter pionero, fue la hipoteca mixta, en donde se combina un tramo temporal a tipo fijo con otro posterior a interés variable. Durante el año se firmaron hipotecas en el segmento de particulares por importe de 696 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 6%.

También hubo un importante avance en los préstamos al consumo, cuyo saldo vivo pasó de 269 a 302 millones de euros en 2016, lo que supone un incremento con respecto al 2015 de un 12,3%. Especialmente notable fue el esfuerzo realizado en los preconcedidos, que antes sólo estaban disponibles para clientes de alto nivel adquisitivo y a los que ahora pueden acceder casi todos, si bien el precio depende del nivel de riesgo de cada uno.

Extranjeros

Los clientes extranjeros se concentran sobre todo en la costa mediterránea y Canarias, y su puerta de entrada al banco suele ser la financiación de vivienda. Para prestarles un servicio adecuado, Bankinter cuenta en esas zonas con una plantilla altamente cualificada, que conoce sus necesidades específicas y tiene amplios conocimientos en otros idiomas. El número de clientes extranjeros activos creció un 3,7% en 2016, hasta alcanzar la cifra de 26.005. Los recursos totales de estos clientes experimentaron una subida del 1,6%, y el saldo en inversión cerró con 636 millones de euros en 2016.

Los objetivos para 2017 en el segmento de Particulares y Extranjeros son seguir poniendo el foco en los productos que generen vinculación; aprovechar al máximo las facilidades que proporciona el CRM (el modelo de gestión de la relación con los clientes) para saber qué puede interesar más al cliente en cada momento de su vida, y explotar el canal digital como herramienta de captación.

Extranjeros

	2016	2015	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.412	2.863	19,2%
Clientes activos (nº de clientes)	26.005	25.075	3,7%
Recursos Totales (en mill€)	243	239	1,6%
Recursos Típicos (en mill€)	220	216	1,9%
Inversión (en mill€)	636	641	-0,9%

Banca Corporativa

La apuesta por la especialización

Banca Corporativa, la línea de negocio especializada en grupos empresariales con una facturación anual superior a los 50 millones de euros, se desenvolvió en 2016 en un entorno complicado. Los bajos tipos de interés, el exceso de liquidez, la caída de la demanda de crédito de las grandes empresas y la tendencia a la desintermediación de su financiación condicionaron negativamente la situación de mercado.

En este contexto de dificultad, Banca Corporativa consiguió mantener su actividad crediticia en 2016 (su stock de crédito creció un 4,9% respecto al año anterior), aumentar su cuota de negocio y defender los márgenes. Para ello, se apoyó en una estrategia de especialización que surge tras el cambio de estructura del negocio de empresas. En 2015, Bankinter segmentó su actividad empresarial en tres áreas independientes (pymes, mediana empresa y corporativa) que tienen una gestión diferenciada.

Como consecuencia del cambio de enfoque, el banco creó un nuevo modelo de distribución basado en una red de 22 centros corporativos, tres de los cuales están dedicados en exclusiva a grupos de empresas con más de mil millones de ingresos anuales. Además, la nueva estructura permitió hacer más eficiente la gestión del negocio.

Mayor contribución

Con vistas a 2017, el objetivo de Banca Corporativa es recuperar la senda de crecimiento en la contribución al margen bruto del banco

Bankinter es consciente, en este sentido, de que el futuro desarrollo del negocio de las grandes empresas no se centrará en la financiación pura, sino que dependerá del asesoramiento en operaciones en el exterior, en la mejora de la eficiencia en cobros y pagos y en actividades relacionadas con las áreas de Negocio Internacional, Banca de Inversión y Banca Partnet, con las que existen muchas sinergias potenciales.

Otro de los objetivos para este año es consolidar el nuevo modelo de distribución y profundizar en las mejoras de eficiencia y rentabilidad que ya empezaron a apreciarse a lo largo de 2016.

Banca Corporativa

	2016	2015	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	5.510	5.519	-0,2
Recursos Totales (en mill€)	8.961	7.556	18,6
Recursos Típicos (en mill€)	8.797	7.292	20,7
Inversión (en mill€)	10.949	10.439	4,9

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Medianas empresas

Un cambio que da resultado

Todas las medianas empresas (entre 5 y 50 millones de euros anuales de facturación) recibían a finales de 2016 un tratamiento diferenciado en su relación con Bankinter, después de la experiencia piloto llevada a cabo en 2014 y de una transformación que se ha implementado progresivamente a lo largo de los dos últimos años.

Como consecuencia de dicho proceso, casi 400 profesionales desarrollan actualmente su actividad comercial y de gestión en este segmento, repartidos en 72 centros de empresas, que cubren los principales núcleos de población. Cada uno de estos centros está dotado con un director, un interventor y varios comerciales, cuya misión es ofrecer un servicio global y especializado a los clientes.

El nuevo modelo de servicio a las medianas empresas (con anterioridad la atención se prestaba en las oficinas tradicionales del banco), ha obligado a cambiar de tutor al 75% de ellas. Aun así, la aceptación ha sido muy buena, pues ahora tienen a su servicio un personal altamente cualificado, que las conoce a fondo y que está pendiente de cualquier necesidad que pueda resolverles el banco. Los frutos de la transformación emprendida empezaron a recogerse a lo largo de 2016, año en que el segmento de Medianas Empresas aportó un 50% al crecimiento registrado por el conjunto del negocio que Bankinter tiene con personas jurídicas.

Gran potencial

El objetivo a medio plazo es duplicar el tamaño de partida de este segmento, que encaja muy bien en el modelo de negocio del banco y que atesora un gran potencial de crecimiento al margen de la guerra de precios desatada en el sector.

Aunque un tercio de las medianas empresas ya son clientes activos de Bankinter y tienen con la entidad un 12% de su inversión, el reto es seguir mejorando las cifras de captación y convertir a Bankinter en la primera opción financiera de cada una de ellas. Para conseguirlo, hay que consolidar la nueva estructura y estrechar la colaboración con otras áreas del banco.

Medianas Empresas

	2016	2015	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.011	3.383	18,6
Clientes activos (nº de clientes)	20.670	19.426	6,4
Recursos Totales (en mill€)	3.647	3.166	15,2
Recursos Típicos (en mill€)	3.433	2.889	18,8
Inversión (en mill€)	5.321	4.654	14,3

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Pequeñas empresas

En contacto permanente con los clientes

Las empresas de menos de cinco millones de euros de volumen de negocio siguen siendo atendidas en las oficinas universales de Bankinter. Para prestarles un servicio especializado y de calidad además de los responsables de cada sucursal hay desplegados en ellas un total de 243 gestores.

En el contexto de fuerte competencia, caída de los márgenes y estancamiento de la demanda de crédito que caracterizó a 2016, este segmento puso el foco en las pymes más grandes (a partir de un millón de euros de facturación anual), con un modelo de relación basado en la financiación a corto plazo y el negocio transaccional acompañándolas en el día a día de su actividad, con el fin de estrechar la relación profesional que mantienen con el banco. Para ello se han lanzado nuevos productos como la financiación de impuestos y el anticipo de la devolución del IVA para exportadores.

Al cierre de 2016, el segmento de pequeñas empresas contaba con 65.617 clientes activos.

Esta estrategia, además de contribuir a mejorar la retención de clientes y la captación de otros nuevos, permitió incrementar en 169 millones de euros el volumen de financiación, fundamentalmente en inversión destinada a circulante, que alcanzaba a 31 de diciembre 4.976 millones de euros. Durante el año se firmaron 18.344 operaciones, frente a las 16.600 de 2015.

Además, el enfoque en el negocio transaccional de los clientes permitió incrementar los recursos de clientes en 387 millones reduciendo su coste prácticamente a cero. Todo ello explica que el margen bruto ascendiese a 142,5 millones de euros, 9,5 millones más que el año anterior. A esta mejora del resultado contribuyó también una mejora significativa de la morosidad que se redujo en 91,6 millones de euros durante 2016 pasando su coste de 68,4 millones de euros en 2015 a 51,4 millones de euros en 2016.

Su objetivo para el ejercicio actual es continuar profundizando en la estrategia de 2015 aprovechando las ventajas de nueva estructura del negocio de personas jurídicas implantada el pasado año, que lo dividió en Pymes, Medianas Empresas y Banca Corporativa, para darles un tratamiento específico en función de su tamaño.

Pequeñas Empresas

	2016	2015	% Dif.
Captación (nº clientes)	12.850	11.747	9.4
Clientes activos (nº de clientes)	65.617	62.833	4.4
Recursos Totales (en mill€)	3.484	3.135	11.1
Recursos Típicos (en mill€)	3.148	2.760	14.0
Inversión (en mill€)	4.976	4.807	3.5

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Bankinter Portugal

Compromiso y espíritu de Grupo

La integración efectiva en Bankinter de su nuevo negocio en Portugal estuvo precedida de casi siete meses de intenso trabajo preparatorio por parte de muchos equipos tanto en Portugal como en España. Una parte importante de él consistió en hacer partícipes del cambio y de sus procesos asociados a empleados, clientes, reguladores y a la opinión pública portuguesa en general. También se procedió a extender la identidad corporativa de Bankinter por todos los rincones del nuevo banco, desde las webs y apps de clientes a las tarjetas de crédito y cheques, pasando por los materiales de marketing o el aspecto de las 84 oficinas repartidas por el país, que abrieron sus puertas el 1 de abril de 2016 con una imagen de marca alineada con la del resto del Grupo.

Una vez consumada la integración formal, los equipos de Portugal iniciaron un proceso de comunicación con sus homólogos de España para alinear estratégicas y concertar políticas y enfoques de trabajo. A fin de facilitar ese proceso de trasvase bidireccional de conocimiento se pusieron en marcha una serie de iniciativas de gestión del cambio, que incluyeron frecuentes encuentros e intercambios de información para conocer en más detalle qué es Bankinter, su modelo operativo y de negocio, sus valores o su cultura corporativa

Gracias a todo ello, la transición se realizó sin problemas perceptibles por los clientes, que ahora además pueden disfrutar del amplio abanico de productos que componen la nueva oferta de Bankinter en Portugal, en la que destacan los servicios en el mercado de empresas (que en los años previos a la llegada de Bankinter había sufrido una fuerte contracción), en financiación de viviendas y en el ámbito de las cuentas nómina.

Efectos positivos

Bankinter anunció desde el primer momento su vocación de permanencia a largo plazo en Portugal, su aspiración de convertirse en un referente dentro del sector financiero luso y su intención de apoyar la recuperación iniciada por la economía portuguesa con el lanzamiento de soluciones financieras prácticas para las familias y las empresas. Ese compromiso se tradujo en un fuerte aumento de la actividad crediticia: el dinero destinado a hipotecas subió un 750% respecto a los últimos 9 meses de 2015, mientras que los préstamos al consumo lo hicieron un 240%; ambos datos están muy por encima de la media del mercado. También mejoró la financiación a las empresas, con un crecimiento de 140 millones en la inversión, hasta 1.037 millones, aunque en este segmento lo más llamativo fue el comportamiento de los fondos depositados, cuyo volumen se incrementó un 139%, hasta superar los 1.800 millones.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Circunstancia a la que sin duda ha contribuido la imagen de solvencia del banco, los elevados niveles de capitalización, su bajo perfil de riesgo y la calificación de 'investment grade' otorgada por las principales agencias de calificación internacionales. La progresiva pérdida del número total de clientes registrada los años anteriores se frenó en 2016, poniendo los mimbres para el crecimiento futuro.

Internamente, el impacto del cambio resultó también muy positivo. El efecto de las campañas publicitarias, la competitividad de los productos activados, la mayor disponibilidad para la concesión del crédito, el despliegue de una ambiciosa dinámica comercial, la mejora de los procesos y la llegada de nuevos aires con Bankinter, entre otros factores, actuaron como catalizadores de una nueva actitud de los profesionales de la red y de los servicios centrales, lo que en última instancia se traduce en una mayor capacidad para fomentar las relaciones con los clientes e impulsar el crecimiento del negocio.

Retos y oportunidades

Por supuesto, el entorno sigue siendo complicado. Los bajos tipos de interés y sus consecuencias sobre los márgenes; la presión regulatoria; los ajustes a los que está sometido todavía el sector financiero portugués; los nuevos patrones de consumo a través de los canales no tradicionales, y la creciente presencia en el ámbito digital de operadores que ocupan el espacio tradicionalmente reservado a las entidades bancarias (fintech), constituyen retos nada desdeñables.

La respuesta pasa por el mantenimiento de un banco sólido con una operativa sana (tanto en términos de cuenta de resultados como de política de riesgos), la ampliación de la base de clientes y el desarrollo de soluciones que satisfagan las necesidades de estos, no sólo desde el punto de vista financiero, sino también en materia de accesibilidad e interactividad. Todo ello requiere una buena base tecnológica y digital, campo en el que Bankinter siempre ha sido pionero.

Por lo que se refiere a 2017, el objetivo es seguir creciendo de una manera equilibrada en todo tipo de negocios (crédito, recursos de balance y fuera de balance) y en todos los segmentos, con el objeto de garantizar su sostenibilidad en los próximos años. La inversión en tecnología, la mejora de eficiencia y eficacia en los procesos, el apoyo a la red comercial y una mayor integración con el Grupo serán elementos decisivos para lograrlo, y siempre desde el respeto a los valores de la organización, como la agilidad, el entusiasmo, la integridad y la originalidad.

Uno de los grandes hitos del año será la inauguración de la nueva sede corporativa en un edificio emblemático de la céntrica plaza de Marqués de Pombal en Lisboa. Inspirada por los mismos principios que la de Madrid, ayudará a consolidar la imagen del Grupo en Portugal, impulsar la convergencia e integración entre ambas organizaciones y a reforzar el sentimiento de pertenencia de los profesionales de Bankinter en Portugal

Para 2017, y tras las autorizaciones regulatorias oportunas, se prevé el inicio de la actividad de Bankinter Consumer Finance en Portugal con el objetivo de impulsar el crédito al consumo y las tarjetas de crédito.

Banca de Inversión

La búsqueda permanente de oportunidades

La división de Banca de Inversión, tiene una trayectoria de apenas cinco años, durante los cuales se ha convertido en un referente dentro de ese segmento de negocio, no sólo en España sino también en el ámbito internacional.

Enmarcada en la estrategia global del banco de dar un servicio financiero integral a sus clientes, especialmente a los clientes de Empresa y Banca Privada, la Banca de Inversión de Bankinter pretende dar un asesoramiento corporativo global y excelente a aquellos clientes que deben tomar decisiones trascendentales para el futuro de sus proyectos empresariales y servir de puente entre las empresas, sobre todo familiares, empresarios y los inversores potencialmente interesados en apoyar y financiar sus proyectos. Con ese propósito, el trabajo del banco consiste en la búsqueda permanente de oportunidades, aprovechando la abundante liquidez y el apetito existente en este momento por el llamado mid market español.

Para ello, la entidad cuenta con dos fortalezas. Primero, su reputación en la gestión de riesgos, que le permite tener la tasa de morosidad más baja del sector. Y en segundo lugar, haber desarrollado un modelo en el que la Banca de Inversión no está al margen de la actividad comercial, sino estrechamente vinculada a ella, con lo que el cliente disfruta al mismo tiempo de la cercanía de su gestor habitual y de un asesoramiento corporativo especializado.

Esta estrategia exige un esfuerzo adicional a la red, pero entraña indudables beneficios, porque genera mucho valor a largo plazo, fideliza al cliente y refuerza a Bankinter como banquero global de sus clientes.

La evolución durante 2016 de los cuatro ejes de crecimiento de Banca de Inversión fue la siguiente:

- **Fusiones y adquisiciones.** En un momento de crecimiento del mercado de las compras y ventas de empresas, Bankinter estuvo involucrado en 6 operaciones, fundamentalmente de clientes industriales y principalmente actuando como asesor de los vendedores. Igualmente ha trabajado en la elaboración de *fariness opinions* para importantes clientes del banco.

- **Mercado de capitales**. La salida al MAB de Pangaea ejecutada a finales de año, las emisiones inaugurales de bonos de Aguas de Valencia, Teknia o Masmóvil son ejemplos de la actividad del banco en este ámbito, que se completó con colocaciones privadas entre inversores institucionales.

- **Financiación estructurada y alternativa.** En 2016 se firmaron operaciones por importe de más de 1.200 millones de euros y la cartera cerró el ejercicio por encima de los 2.000 millones, incluyendo aquí un saldo importante de préstamos corporativos sindicados. El volumen firmado en 2016 en operaciones de Financiación Estructurada generó una rentabilidad global de 325 pbs. Bankinter es la única entidad que apoyándose en prestadores alternativos concurre a los procesos de financiación complejos con propuestas estructuradas conjuntamente con estos jugadores, ya sean fondos nacionales o extranjeros o compañías aseguradoras, logrando aportar a los clientes un importante valor añadido en términos de coste, flexibilidad y rapidez.

Inmobiliario Financiero

Bankinter inició en este ejercicio la actividad de asesoramiento en transacciones financiero-inmobiliarias como la venta de activos hoteleros, logísticos, carteras de préstamos inmobiliarios, etc. ante la demanda existente de clientes y con un resultado muy satisfactorio.

Cabe destacar el lanzamiento a finales de año de una Sociedad de inversión en el mercado inmobiliario (socimi) para los mejores clientes de Banca Privada y algún inversor institucional con el que el banco tiene una especial relación. El lanzamiento ha supuesto un hito en el proyecto de Banca Privada siendo la primera vez que el banco genera producto propio en inversiones alternativas para sus clientes. Como gestor del proyecto se ha contado con el grupo SONAE SIERRA, uno de los principales gestores inmobliarios en este momento. Es vocación del banco seguir generando producto alternativo con un buen binomio riesgo-rentabilidad para sus clientes de Banca Privada y en ello está trabajando también el área de Banca de Inversión.

Banca Internacional

Una palanca estratégica

La actividad de Banca Internacional, que presta servicio fundamentalmente a las empresas españolas, ha cobrado en los últimos años una gran importancia estratégica para la entidad. Las razones son múltiples. Por un lado, el proceso de internacionalización de la economía española, que se intensificó en el periodo 2008-2014, ha provocado un fuerte crecimiento de la demanda de servicios financieros en el exterior. Como consecuencia en parte, de ello, el peso de los activos de no residentes en el negocio bancario español se ha duplicado desde el principio de la crisis, siendo en la actualidad casi el 45% del total, cuando en el año 2008, apenas llegaba al 20% del total activos del Sistema. Además, la actividad de Banca Internacional está menos expuesta que otras líneas de negocio a los bajos tipos de interés, y es por tanto un área clave para proteger la rentabilidad de la entidad. Asimismo, las 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.

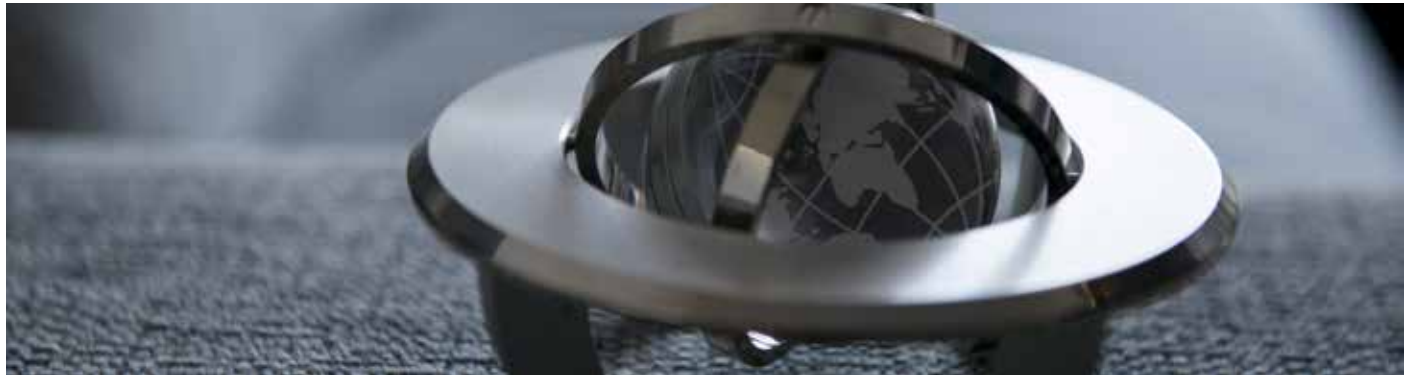
En base a estas circunstancias, en los últimos dos años Bankinter ha realizado un notable esfuerzo en equipos y recursos para afianzar su negocio internacional. Los resultados están a la vista. El volumen de operaciones intermediado en 2016 se elevó a 52.945 millones de euros, con una inversión de 3.440 millones, un 26,75 % más que en el ejercicio anterior. Banca Internacional representa ya el 20,4 % del margen bruto del área de Empresas.

Dentro de la actividad internacional, Bankinter está especializado en el segmento de *trade & export finance*, y sus principales clientes son empresas españolas con intereses en el mercado internacional. Sin embargo, la entidad también presta servicios a grandes corporaciones extranjeras que tienen filiales en España. Estos son sus principales productos:

- **Avales.** 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 a medio y largo plazo.** Incluye soluciones financieras que permiten a Bankinter acompañar a los clientes en sus proyectos de inversión productiva en el exterior. Crédito comprador y Crédito suministrados.

Los sectores prioritarios en 2016 fueron los de infraestructuras, transporte ferroviario, energías renovables y automóvil, y las regiones con mayor actividad fueron Oriente Próximo, el Golfo Pérsico, Europa, EEUU, Canadá y Latinoamérica.

Para 2017, el objetivo es aprovechar la incorporación del negocio de Portugal para presentar Bankinter en los mercados internacionales como un banco ibérico, con el fin de facilitar su presencia en Latinoamérica y en otras zonas de interés para las empresas españolas. La subida de los tipos en Estados Unidos a finales de 2016, y la consiguiente ampliación de márgenes, también mejora las perspectivas para el negocio a corto y medio plazo, ya que la mayor parte de las operaciones intermediadas se realizan en dólares.



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Mercado de Capitales

Mejora de la posición de liquidez

El área de Mercado de Capitales gestiona las actividades de trading y distribución de productos de tesorería y se ocupa también de la gestión de balance del banco. El contexto en el que se desenvolvió su actividad durante 2016 fue en líneas generales favorable. En España, el Tesoro cubrió sus necesidades de financiación del año sin problemas. En Europa, el mantenimiento de las acciones de política monetaria del Banco Central Europeo facilitó el acceso al mercado. Como consecuencia de estas acciones y de las bajas perspectivas de inflación, los tipos de interés de la zona euro se mantuvieron en niveles mínimos, si bien después de verano se registró un cierto aumento en los plazos más largos debido a que los datos macroeconómicos indicaban una recuperación más sólida. En Estados Unidos, la situación de los mercados estuvo marcada por las elecciones y por la subida del precio del dinero de la Reserva Federal, lo que provocó que en la parte final del año los tipos de interés del dólar a medio y largo plazo repuntaran sensiblemente.

En este escenario, el área de trading fue activa en todos sus negocios, que incluyen los mercados de divisas, renta variable y sobre todo renta fija, y que se beneficiaron de la condición del banco como creador de mercado de deuda pública y letras y colíder en las emisiones sindicadas del Tesoro español.

Notable demanda

El éxito de la entidad en los segmentos de Banca Privada y Banca Personal, unido a los bajos tipos de interés, generó una notable demanda de los productos diseñados en el área de distribución. También cabe destacar la labor de esta área en el acceso de nuestros clientes a los mercados de divisas y renta fija.

Respecto a la gestión del balance del banco, la mejora de la posición de liquidez de Bankinter continuó en 2016, apoyada en un extraordinario ejercicio de captación de recursos de la red. Este hecho, junto con la petición de fondos a largo plazo del Banco Central Europeo en su programa TLTRO II de operaciones de financiación, hizo innecesario emitir deuda a largo plazo. Igualmente, se amortizaron todas las emisiones de deuda a corto plazo (pagarés) y a fin de año no había ningún título de este tipo vendido en el mercado mayorista.

La única emisión pública fue la de 200 millones de euros de capital contingente Additional Tier 1 (AT1), destinada a financiar la compra del negocio minorista de Barclays en Portugal. La emisión fue desembolsada el 10 de mayo y contó con una sobresuscripción de cinco veces el importe a colocar.

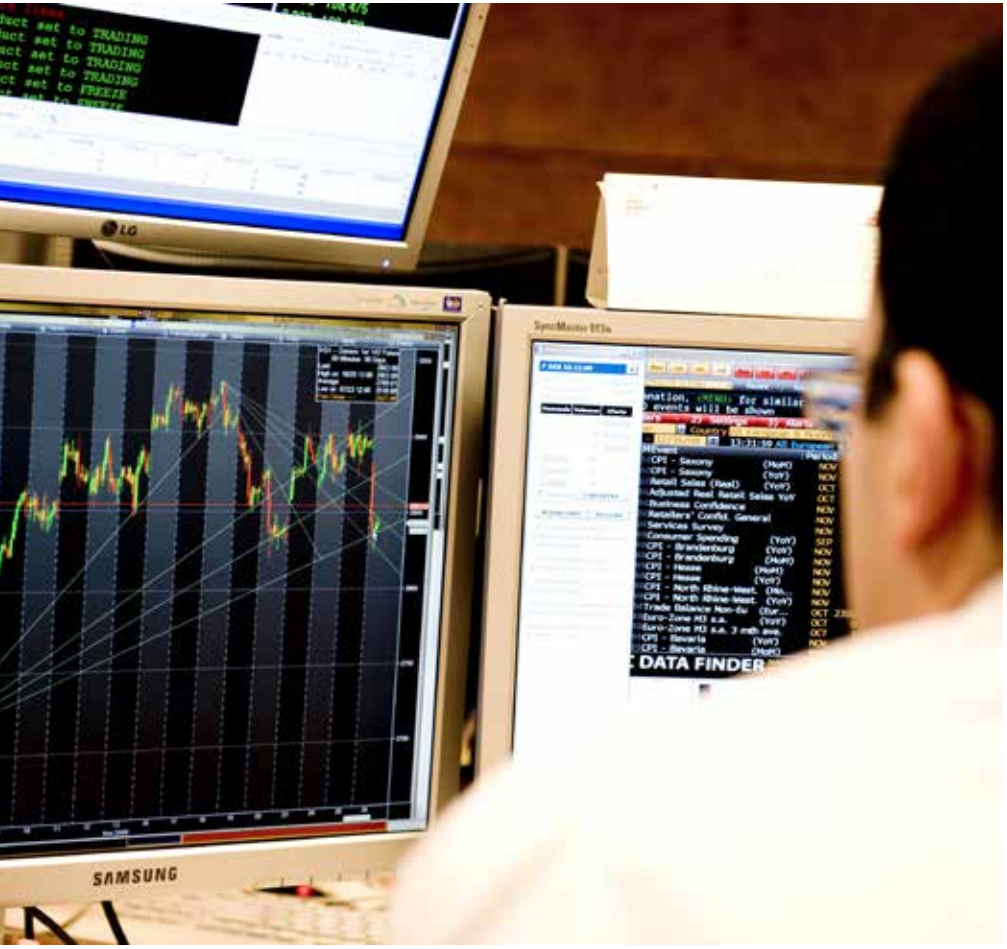
Por otra parte, los vencimientos de financiación mayorista están distribuidos en el tiempo de forma que se minimicen las dificultades de refinanciación.

También se realizó el 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 permitieron amortiguar el efecto negativo de los tipos de interés euribor a los que se referencia la mayoría de la inversión del banco.

Asimismo, la política del banco ha sido cubrir todas las posiciones estructurales de divisa. En ese sentido, la cuenta de resultados de Bankinter no se vio afectada por las fluctuaciones de las principales divisas durante 2016.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

7.2 Otros negocios



Bankinter Gestión de Activos

Contra la volatilidad, cercanía al cliente

La volatilidad de los mercados, derivada de las incertidumbres políticas, tanto internas como globales, hizo que los activos no proporcionaran la rentabilidad esperada durante la primera mitad de 2016. Eso provocó, a su vez, que muchos inversores decidieran salirse de los fondos o, en el mejor de los casos, abandonaran los de alto riesgo para refugiarse en otras opciones más conservadoras. Como consecuencia de ello, se produjo una concentración en fondos garantizados o referenciados (por ejemplo, a los tipos de interés), mientras que los de renta variable retrocedían de manera considerable.

En la recta final del año, una vez formado el nuevo Gobierno en España y celebradas las elecciones presidenciales en Estados Unidos, los mercados iniciaron el camino de la normalización. Hubo una vuelta a la renta variable, sobre todo en combinación con la fija, y eso se tradujo en un despegue de los fondos tanto mixtos como también en los de renta variable puros que acompañaban al mercado, al menos en el caso de Bankinter. La comisión media, que había bajado sin parar en los seis o siete primeros meses, se recuperó poco a poco después del verano, permitiendo cerrar el ejercicio con unos resultados que no desmerecen frente a los de 2015.

Para que Bankinter Gestión de Activos -la sociedad del Grupo especializada en inversión colectiva- saliera airosa de un ejercicio tan complicado fue determinante la estrategia de permanecer más cerca del cliente, aconsejándole sobre la mejor manera de preservar al máximo su capital y obtener algún rendimiento, aunque fuese pequeño. Se trataba,

en definitiva, de anteponer la fidelización a cualquier otro criterio.

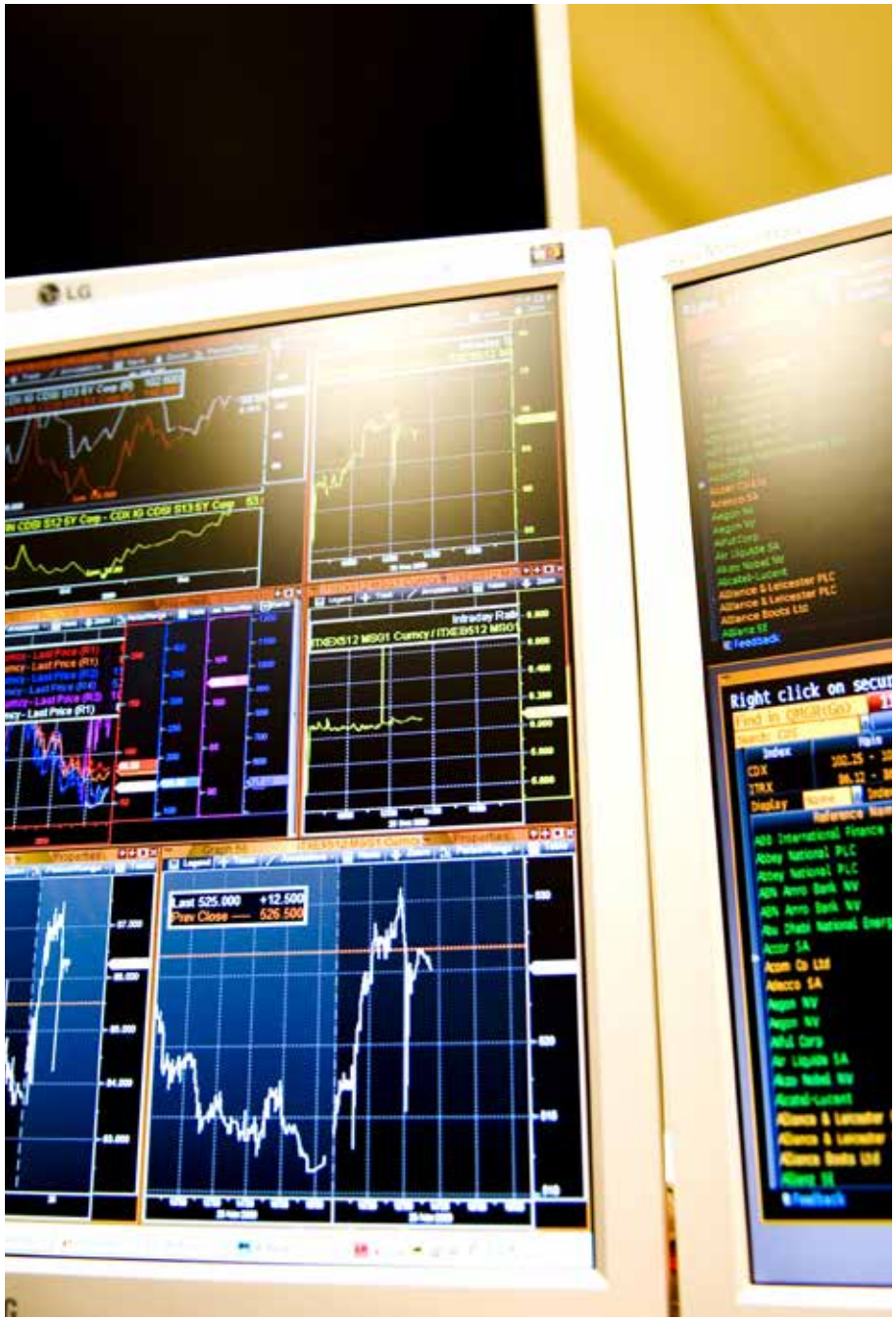
Los resultados detallados fueron los siguientes:

- **Fondos de inversión.** El patrimonio bajo gestión cerró 2016 en 7.620 millones de euros, con un aumento del 2,73% respecto a 2015. Actualmente, la gestora ocupa el noveno puesto del ranking nacional por ese concepto, con una cuota del 3,24%. La cifra de patrimonio gestionado se eleva a 13.837 millones si se toman en consideración todos los fondos de inversión comercializados, incluyendo los de otras gestoras internacionales, lo que supone una mejora anual del 1,9%. Especialmente bueno fue el comportamiento del fondo 'Bankinter Sostenibilidad', que obtuvo una rentabilidad del 7,3%, una de las más altas entre los fondos de renta variable del Grupo y por supuesto destacar otro año más, el buen comportamiento del fondo Bankinter Dividendo Europa, batiendo al índice de referencia y alcanzando un 7,4% de rentabilidad en el año. Es sin lugar a dudas uno de los fondos de referencia en el mercado de renta variable europea.

- **Sicavs.** A finales de 2016, el banco gestionaba un total de 451, con 7.616 partícipes y un patrimonio de 2.865 millones de euros. Durante el ejercicio se plantearon a los clientes distintas propuestas ante eventuales cambios en la normativa reguladora de estos vehículos de inversión.

- **Fondos de pensiones.** Bankinter ofrece una amplia gama de posibilidades, que permitieron alcanzar los 2.222 millones de euros en productos enfocados a la jubilación. En comparación con el ejercicio precedente, el aumento fue del 6,5%.

- **Gestión delegada.** Este servicio, que no sólo se ofrece a los clientes del segmento más alto de Banca Privada, sino también a los de Banca Personal o Banca de Particulares, corresponde a una de las grandes apuestas de Bankinter. El patrimonio gestionado por delegación era de 4.115 millones de euros a 31 de diciembre. Los clientes siguen confiando en una gestión profesional y experta como la que brinda Bankinter a todos sus clientes, siendo la preservación del capital en momentos difíciles, uno de sus principales objetivos de gestión.



Renta Variable

Estrategia para tiempos difíciles

Los mercados de renta variable no vieron cumplidas en 2016 las favorables expectativas que se habían creado por la pérdida de atractivo de los depósitos en un entorno de tipos de interés cero. Las incertidumbres geopolíticas propiciaron una alta volatilidad, que generó dificultades añadidas para canalizar inversiones y crear negocio. Aun así, Bankinter supo defender su cuota del efectivo negociado en clientes retail, e incluso consiguió crecer en número de cuentas nuevas de valores, y en efectivo depositado.

Esos logros fueron posibles gracias a un reforzamiento de la estructura de su equipo, inspirada por la búsqueda constante de la excelencia; a un mayor esfuerzo en la labor de asesoramiento, especialmente aconsejable en un momento de gran desorientación de los clientes, y a un aprovechamiento más intensivo de las herramientas digitales.

Gracias a ello se pudieron abrir 10.913 nuevas cuentas de valores y Renta Variable ocupó el segundo puesto entre los principales negocios captadores del mercado, con 1.102 millones de euros en personas físicas. El beneficio aumentó un 9.71%, hasta los 48 millones.

Especialmente importante fue el esfuerzo en la recuperación de antiguos clientes, así como la presentación de ofertas personalizadas a través de la Red de Oficinas. La idea es perseverar en ambas líneas de trabajo a lo largo de 2017.

Formación

Bankinter también redobló las iniciativas destinadas a mejorar la formación de los clientes, como prueba la celebración del primer 'Fórum Bolsa' 100% online, que permitió llegar a 1.832 participantes de toda España, y de 16 sesiones presenciales que tuvieron lugar en Murcia, Málaga, Madrid, Las Palmas, Vitoria, Logroño, León, Valencia, Barcelona, Bilbao, Puerto de Santamaría, Toledo y Lanzarote. En paralelo, siguió desarrollándose la formación permanente de los agentes, esencial para un servicio de calidad. Entre las novedades de 2017 estará la implantación de la Academia Broker Bankinter.

Por lo que se refiere a las plataformas digitales, el banco mejoró su característico gráfico interactivo y desarrolló un potente buscador, con el que se puede elegir entre más de 735 fondos de inversión cotizados, que replican un determinado índice de referencia (ETFs). El esquema de liquidación ya está alineado con los estándares europeos, tras la adaptación de la operativa a las exigencias incluidas en la última reforma del mercado de valores.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Bankinter Consumer Finance

Palanca estratégica y crecimiento sobresaliente

Bankinter Consumer Finance, la sociedad especializada en tarjetas de crédito y préstamos al consumo, cosechó en 2016 unos resultados sobresalientes y se afianzó como una de las grandes palancas estratégicas para el crecimiento de la entidad. La inversión en crédito al consumo se elevó a 1.045 millones de euros, un 46% más que en el ejercicio precedente. También evolucionó positivamente el número de clientes que alcanzó, los 897.761, frente a los 728.000 de 2015, es decir, un 23% más. La inversión media por cliente se situó en 1.164 euros, lo que supuso un aumento del 18% respecto al año anterior. Según datos de Asnef, la patronal del sector de establecimientos financieros de crédito, Bankinter Consumer Finance fue la financiera que más creció en 2016 y tiene ya una cuota de mercado del 8,4%

Estos resultados están relacionados, en parte, con la recuperación del mercado nacional del consumo, que por segundo año consecutivo alcanzó un notable ritmo de crecimiento. Durante el ejercicio, la tasa real de aumento del consumo privado fue del 3,4%. Por otro lado, los resultados responden a un ambicioso plan de crecimiento en equipos y tecnología, que unido a la tradicional experiencia de la entidad en la gestión de riesgos facilitaron la expansión sana del negocio.

Bankinter Consumer Finance está integrada por tres áreas:

- El área dedicada a la financiación consumo para clientes Bankinter a través de una amplia gama de productos y servicios, tanto para personas físicas como para empresas: préstamos personales y préstamos preautorizados, tarjetas de crédito, TPVs y cajeros. Para valorar estos últimos, cuenta con un depurado sistema de análisis de datos, que evalúa el binomio riesgo-rentabilidad de cada operación y fija un precio específico en función del perfil del demandante.

- Bankintercard (antigua Obsidiana). Es el negocio para el mercado abierto y alianzas estratégicas con grandes compañías de tarjetas de crédito. En esta área Bankinter tiene una cuota de mercado muy superior a la que le corresponde por tamaño.

- Financiación Punto de Venta. Incluye los préstamos al consumidor a través de un prescriptor, destinados a financiar bienes o servicios. También engloba la financiación del automóvil a través de acuerdos con concesionarios.

Las tres áreas tuvieron un desarrollo notable durante 2016. En la financiación al consumo para clientes se mejoró el producto y el marketing ofreciendo productos y servicios de valor añadido como la Gran Compra, un servicio que permite la financiación de compras concretas a precios muy competitivos, o el traspaso de efectivo de la tarjeta de crédito a la cuenta. Otro hito importante fue la estrategia de acuerdos con otros grupos bancarios para facilitar a los clientes el acceso gratuito a efectivo en más de 8.600 cajeros automáticos.

Por su parte, Bankintercard firmó en el mes de septiembre un acuerdo estratégico con Air Europa para lanzar la tarjetas de fidelidad Visa Air Europa Suma.

Por último, el área de Financiación Punto de Venta ha desplegado durante 2016 su red comercial para cubrir la mayor parte de las regiones españolas.

Para 2017, Bankinter Consumer Finance pretende seguir beneficiándose de las oportunidades que genere la recuperación de la economía. Los objetivos son los siguientes:

- Consolidar el despegue del área de Financiación Punto de Venta.
- Seguir explorando nuevas alianzas estratégicas con grandes empresas que estén dispuestas a utilizar como herramientas de fidelización los productos de financiación de Bankinter Consumer Finance, y aprovechando las sinergias con otras compañías del Grupo.
- Seguir desarrollando la oferta de préstamos, especialmente los preautorizados, y facilitar el acceso a ellos a través de nuevos productos como el anticipo de empleados.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Seguros y planes de pensiones

Innovación, rigor y transparencia

La actividad aseguradora y de planes de pensiones de Bankinter se desarrolló en un mercado cada vez más altamente profesionalizado, que conoce muy bien las necesidades de los clientes y donde los reguladores exigen un nivel de transparencia cada vez mayor. Para crecer en él es esencial, por tanto, una incansable capacidad de innovación y un rigor que permita transmitir la confianza requerida por los clientes.

Partiendo de estas premisas, Bankinter lanzó en 2016 nuevos productos que ayudaron a reforzar su oferta; aprovechó las ventajas de la multicanalidad para atender al cliente cuándo y cómo más lo pueda necesitar, y potenció su condición de asesor global en materia de seguros.

En los Seguros de Vida, donde la entidad sacó al mercado un seguro con coberturas muy amplias en caso de invalidez para llegar a diferentes nichos de mercado, la cartera creció un 4,98%, hasta superar los 76,2 millones de euros al cierre de 2016. El porcentaje de retención de clientes (aquellos que renuevan sus pólizas) fue del 88,25%, el más alto de los últimos ejercicios, y la nueva producción subió un 13%, frente a las tasas negativas de 2015 y 2014.

En Planes de Pensiones/EPSV, el patrimonio acumulado alcanzó los 2.220 millones de euros, un 6,5% más que el año anterior, en número de partícipes se han aumentado un 6% frente a un decrecimiento del mercado en -1%, según datos de INVERCO al mes de septiembre. Cabe destacar la puesta en marcha de una modalidad de plan de pensiones que adapta el nivel de riesgo de las inversiones al ciclo de vida de los clientes.

Bankinter es la décima entidad del país por este concepto, y la tercera mejor por actividad neta en el año (traspasos de entrada y salida más aportaciones y cuotas), según datos de VDOS correspondientes al mes de septiembre.

Los principales objetivos que se marca Bankinter para 2017 son:

- Seguir incrementando el acercamiento a los clientes gracias a las facilidades que ofrece el CRM en las agendas comerciales.
- Profesionalizar la tarea de retención de los clientes, tanto en personas físicas como jurídicas.
- Ganar cuota de mercado en los seguros de empresa, gestionando el negocio, tanto de nueva producción como de retención y fidelización de la cartera en los seguros de Multirriesgo y de Responsabilidad Civil, principalmente.
- Aprovechar la mayor toma de conciencia de la opinión pública sobre la necesidad de complementar la futura pensión de la Seguridad Social.
- Sacar el máximo rendimiento al acuerdo estratégico suscrito en 2007 con Mapfre para la comercialización de productos exclusivos a través de las oficinas del banco.

Bankinter in Luxembourg

La alternativa más eficiente de diversificación geográfica

Luxemburgo sigue siendo uno de los principales centros financieros del mundo, y Bankinter es la única entidad española con licencia bancaria allí. Pese a las turbulencias político-financieras, la filial de Bankinter en aquel país se consolidó durante 2016 como la alternativa más eficiente de diversificación geográfica para los clientes de Banca Privada.

A 31 de diciembre, los recursos de Bankinter Luxemburgo y su sicav ascendían a 1.728 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 31% respecto al cierre del año anterior. En lo relativo a la gestión discrecional de activos, la mejora fue aún mayor: un 69% más que en 2015. Estos fuertes incrementos coincidieron con diez nuevas incorporaciones al banco, así como con una ampliación de la sede en el distrito financiero de Luxemburgo, que permite mantener los niveles de calidad que caracterizan al Grupo Bankinter.

En 2017, Bankinter Luxemburgo comenzará su andadura como gestor de inversiones de la sicav y lanzará tres nuevos fondos de inversión. Además, una vez finalizado el proceso de integración del negocio de Portugal, la filial luxemburguesa apostará por ese mercado para convertirse también allí en una palanca fundamental en la prestación de servicios para los clientes de Banca Privada.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Bankinter Global Services

Integrar Portugal y apoyar el crecimiento en España

Como consecuencia de la estrategia adoptada el año anterior, la empresa de tecnología y servicios operativos de Bankinter se dedicó en 2016 exclusivamente a la función interna. Uno de sus principales retos fue contribuir a la integración del negocio minorista adquirido a Barclays en Portugal, alineando sus infraestructuras y organización con las del resto del Grupo.

Desde el punto de vista tecnológico, Bankinter Global Services hizo un notable despliegue para que el 1 de abril, día en que se materializó el cambio de propiedad, todas las oficinas lusas, así como el resto de los canales de relación con los clientes (webs, aplicaciones móviles) e incluso la papelería, lucieran la imagen corporativa del banco.

También se emprendió el progresivo traslado desde Reino Unido a España del ordenador central, los servidores informáticos y otras infraestructuras de comunicación.

Por lo que se refiere a la operativa, se garantizó que desde el día 1 de abril el soporte operativo que hasta entonces se prestaba desde UK se hiciera desde España sin incidencia alguna, actividad de mercados, negocio internacional, contabilidad... Además se hizo una primera revisión de los procesos más importantes para ayudar al lanzamiento del negocio en Portugal, proceso hipotecario, alta de clientes... con el fin de equipararlos a los de España, recortar plazos e impulsar el negocio.

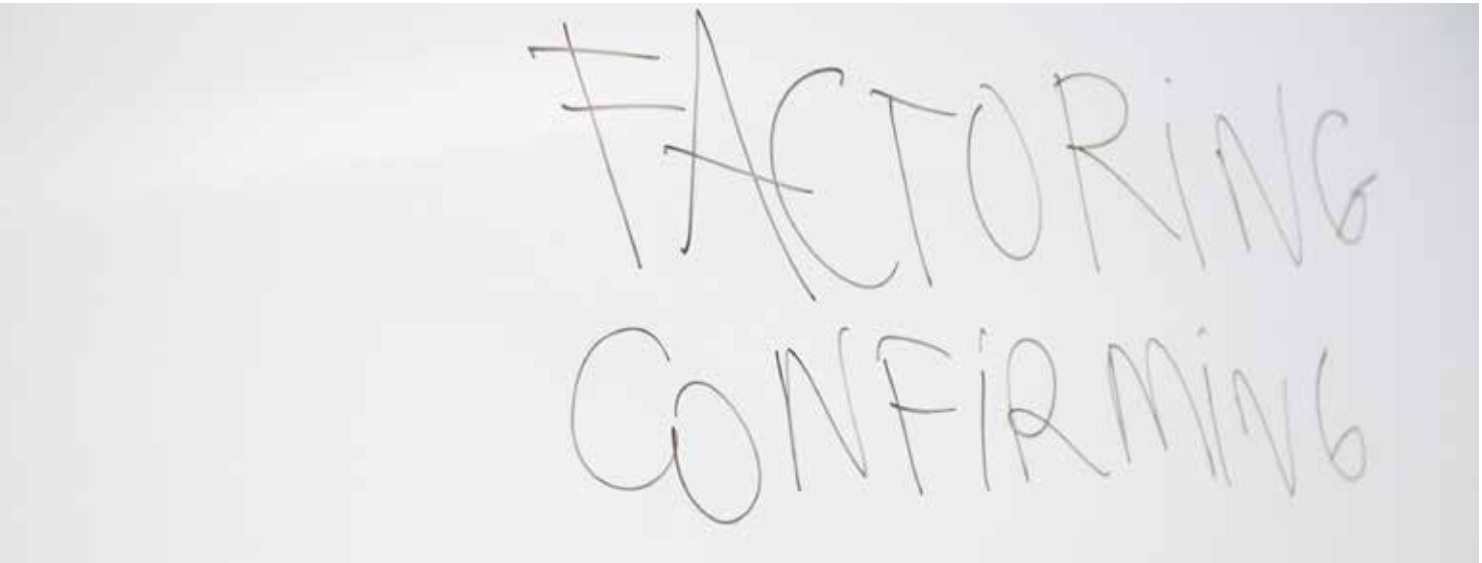
Además de contribuir a la integración de Portugal, los dos grandes ámbitos de especialización de Bankinter Global Services continuaron trabajando para facilitar que las distintas áreas del banco presten cada vez una atención de mayor calidad:

- **Tecnología.** Avanzó en la automatización de los procesos que permiten emitir toda la información requerida por los reguladores (Banco de España, CNMV); en la creación de una nueva plataforma para la financiación de compras desde el mismo punto de venta, y en el desarrollo de medios de pago dirigidos al pequeño consumo. A Banca Privada se le prestó un apoyo específico en la comercialización de productos asociados a través de los diferentes canales.

- **Operaciones.** Comenzamos a realizar el análisis de los procesos operativos en la red y servicios centrales para proceder a su migración a una nueva herramienta durante 2017 que nos permitirá garantizar la eficiencia y agilidad de las tareas administrativas, a fin de liberar de ellas a las oficinas y que sean verdaderos centros de negocio. Se revisó toda la política de proveedores, con el cambio del 60% de los servicios externalizados actualmente cuyas mejoras y ahorros se empezarán a materializar en el año 2017.

En 2017 Bankinter Global Service tiene previsto completar la integración de Portugal. Para ello consolidará la asunción por España de la infraestructura tecnológica de Portugal; sustituirá su obsoleto parque de ordenadores personales y lo homogeneizará con el existente en España; continuará unificando procedimientos, y aplicará también allí una política más exigente de proveedores.

Con carácter general, la empresa continuará ofreciendo apoyo a los planes estratégicos de financiación al consumo, Banca Privada y Banca Partnet, además de propiciar la operativa conjunta entre Portugal y España.



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Línea Directa Aseguradora

Sólida, saneada y muy rentable

Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, experimentó en 2016 un fuerte crecimiento, mejoró sus márgenes y dio un paso adelante en innovación con la puesta en marcha de su Póliza Digital. Todo ello le permitió consolidar su liderazgo entre las compañías que operan a través del teléfono e Internet, con una cuota del 60% alcanzada de forma orgánica, sin recurrir a fusiones ni adquisiciones. Es, además, la quinta compañía del ramo de autos y la decimoséptima en hogar.

Su modelo de negocio se asienta en el uso de canales directos de distribución, lo que le permite ofrecer precios muy competitivos al eliminar gastos de intermediación que no aportan valor al cliente final. Esa estrategia, unida a valores como la prudencia en la selección de riesgos y a un gran dinamismo comercial, convierte a Línea Directa en una de las aseguradoras más robustas de España.

Récord de ventas

En 2016 la compañía consiguió un crecimiento neto de más de 200.000 pólizas en cartera, lo que la llevó a superar los 2,5 millones. El incremento en autos fue del 7,8%, frente a una media en el sector del 5,1%, y la de hogar (14,8%) multiplicó por cuatro la del ramo (3,6%). Entre las causas de estos avances cabe citar la mejora general de la situación económica, la recuperación del mercado automovilístico, el aumento de la compraventa de viviendas y, sobre todo, una estrategia comercial basada en la especialización, la flexibilidad y la calidad.

La facturación de Línea Directa también aumentó notablemente (el 8,7%) hasta los 738,7 millones de euros, el nivel más alto de su historia. Especial mención merece el ramo de hogar, cuyo volumen de primas sobrepasó los 78 millones, que equivalen al 10,5% de los ingresos totales de la compañía.

El beneficio antes de impuestos fue de 136,6 millones de euros, una cifra acorde con los objetivos fijados, que durante 2016 preveían primar el crecimiento y el volumen de cartera en los resultados financieros. La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) se situó en el 33,2%; la cobertura de provisiones técnicas, en el 134%, y el ratio de solvencia, en el 231%. Estas cifras hacen de Línea Directa una entidad sólida, saneada y extraordinariamente rentable.

Línea Directa cerró 2016 con un volumen de primas emitidas de 738,7 millones de euros, el mayor de toda su historia.

El mejor margen asegurador

Otro de los rasgos diferenciadores de Línea Directa es su selección del riesgo y su control del gasto. En este sentido, el ratio combinado (uno de los indicadores clave en cualquier compañía de seguros, que relaciona los ingresos por primas con la suma del coste siniestral y el operativo), se situó en el 88% en autos, unos 11 puntos más bajo que el conjunto del ramo.

La siniestralidad también tuvo un comportamiento relativamente contenido (69,6%) en un contexto muy crítico por el aumento de la movilidad, el repunte de la frecuencia siniestral y, sobre todo, la entrada en vigor del nuevo Baremo de Lesionados en Accidentes de Tráfico, que ha incrementado notablemente las indemnizaciones, especialmente a los grandes lesionados.

Innovar para crecer

En 2016, se puso en marcha el proyecto de Póliza Digital, que prescinde de los envíos de documentación impresa al cliente, con las consiguientes ventajas en materia ambiental y de costes. La póliza, implantada ya en el 65% de la nueva contratación de seguros de coches, está previsto que alcance el 80% del total de la cartera de vehículos particulares a lo largo de 2017.

El año pasado también se produjo el lanzamiento de la Póliza Respira, que convierte a Línea Directa en la primera compañía que ofrece un seguro especializado para coches eléctricos. Se trata de un todo riesgo con franquicia de 100 euros durante el primer año, sin ninguna limitación de kilometraje. Con este producto, la compañía apuesta por la movilidad sostenible y el cuidado del medioambiente.

Responsabilidad y reputación

Línea Directa fue incluida en el ranking Merco Empresas 2016 como la número 50 con mejor reputación, 17 puestos por encima de la edición de 2015. Igualmente, apareció en los monitores Merco Talento y Merco RSC en los puestos 37 y 85, respectivamente.

Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora.

Bajo el lema Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora, la Fundación Línea Directa tiene por objetivo acabar con las muertes en carretera, una lacra por la que han perdido la vida casi 80.000 personas en España durante los últimos 20 años. Para combatir este problema y concienciar a la sociedad de la necesidad de mantener conductas responsables al volante, la Fundación desarrolla su actividad en cuatro ámbitos diferentes: la divulgación, la investigación, la formación y la acción social.

En 2016 se llevaron a cabo tres estudios de gran interés que tuvieron una importante repercusión en los medios de comunicación:

- Multas de tráfico, ¿recaudación o reeducación? Sanciones de tráfico en los ayuntamientos españoles (2011-2014). Analizó 675.000 sanciones impuestas por las autoridades municipales, con el objeto de medir su efectividad real como medio de luchar contra los accidentes de tráfico.

- Mayores de 65 años al volante: ¿peligro real o mito social? Se realizó en colaboración con dos centros de referencia: la Fundación Española para la Seguridad Vial (Fesvial) y Centro Zaragoza. Se centró en las aptitudes para la conducción de los mayores de 65 años, así como en la percepción general que tiene la sociedad sobre este colectivo de conductores.

- La influencia de las drogas en los accidentes de tráfico (2012-2015). Publicado junto a la Fundación Española para la Seguridad Vial, investigó los controles de drogas y alcohol efectuados entre 2012 y 2015 por la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil, además de pulsar la opinión de la sociedad española al respecto, mediante una encuesta entre conductores de toda la geografía nacional.

La Fundación organizó también el XIII Premio Periodístico de Seguridad Vial, que 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. Se recibieron casi 2.000 trabajos periodísticos de prensa, radio y televisión, lo que consolida este galardón como el más importante del país en su categoría.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Bankinter Securities

Inversión de futuro en un mercado bajo mínimos

Bankinter Securities, la sociedad de valores del banco, reforzó en 2016 su estructura organizativa con la creación de la Mesa de Renta Fija y el fortalecimiento de la Mesa de Research, que junto a la Mesa de Renta Variable constituyen el eje de su actividad operativa. Estas decisiones son una inversión de futuro y permiten preparar a Bankinter Securities para afrontar en buenas condiciones la esperada mejora del mercado de valores, después de que en 2016 la renta variable se comportara de forma desfavorable tanto en España como en Europa.

Durante el ejercicio, el volumen intermediado ascendió a 28.474,98 millones de euros, lo que representa una cuota de mercado del 2,18%, después de aplicaciones. Los ingresos por comisiones fueron 9,65 millones, y el beneficio antes de impuestos se situó en 3,81 millones de euros.

Mercados exteriores

Pese a la debilidad de los mercados de valores europeos, Bankinter Securities mantuvo con éxito su estrategia de orientar su actividad hacia los mercados exteriores y aumentó su presencia en Francia, Reino Unido, Suiza o Bélgica. En 2016 el mercado internacional representaba ya el 30% de sus ingresos, frente al 22% de 2015. La sociedad también desarrolló su cartera de clientes especializados de alto nivel (inversores profesionales de renta variable que operan por su cuenta con el apoyo de los recursos de Bankinter).

La reorientación del negocio de valores forma parte del proceso iniciado en diciembre de 2013 para complementar la 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 característicos de Bankinter.

De cara al ejercicio de 2017, Bankinter Securities se propone aprovechar la presencia de la entidad en Portugal para reforzar su enfoque internacional, así como poner en valor sus nuevas capacidades operativas.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

7.3 Redes y Canales

Red de Oficinas

Compromiso con la eficiencia y la calidad

La crisis financiera ha impulsado en la banca una reconversión todavía inconclusa y que sigue traduciéndose en cierre de oficinas y ajustes de personal. Bankinter no ha necesitado reducir su Red de Oficinas gracias al rigor de su gestión. Las oficinas del banco responden a un modelo particularmente eficiente, enfocado al cumplimiento de los objetivos comerciales, mediante el uso de las herramientas digitales más innovadoras.

Estas herramientas tienen una implantación relativamente fácil gracias a que Bankinter está presente, sobre todo, en poblaciones de más de 100.000 habitantes, y focalizado en clientes con un perfil urbano y una cultura tecnológica media-alta. Además, liberan a la red de la carga de trabajo derivada de operaciones sencillas y permiten que los profesionales se centren en gestiones que añadan valor a la entidad y al cliente.

Atención personalizada

Entre las funciones que crean valor destacan la atención personalizada, que se llevan a cabo conforme a un protocolo de buenas prácticas, cuya aplicación es supervisada periódicamente mediante auditorías de calidad. Se detectan así los puntos fuertes y los ámbitos de mejora de la Red de Oficinas, y se actúa en consecuencia, siempre con la vista puesta en la prestación del mejor servicio posible.

Al cierre de 2016, Bankinter contaba con 364 Oficinas Universales, 72 Centros de Empresas, 47 de Banca Privada y 22 de Banca Corporativa. Las Oficinas Universales están dedicadas a los Particulares, a los clientes de Banca Personal y a las pymes; los Centros de Empresas, a las medianas compañías; los de Banca Privada, a la gestión de patrimonios e inversiones de personas físicas de ese segmento; y los de Banca Corporativa, a empresas con más de 50 millones de facturación anual.

El objetivo para 2017 es que las oficinas sean cada vez más un centro de negocio, totalmente digitalizado salvo en lo que se refiere a la atención personal, con una oferta de productos y servicios competitivos, y atendidas por los profesionales mejor preparados del sector. Todo un salto adelante, que cuadra con el carácter innovador y con el compromiso de Bankinter con la calidad.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Red de Agentes

Una red de banqueros privados

La Red de Agentes de Bankinter es un modelo de negocio por el cual la entidad se asocia con profesionales financieros altamente cualificados, procedentes en su mayoría de otras entidades donde ejercían su actividad como banqueros privados. 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 y el apoyo en estructura, y formación.

La Red de Agentes de Bankinter, convertida claramente en una de las más potentes del país, ha incorporado a lo largo de 2016 a 60 nuevos agentes, siendo su número actual de 482. El balance total de recursos totales gestionados de clientes (incluyendo fondos, renta fija y variable) asciende a 8.978 millones de euros, con un crecimiento del 17,6% respecto a 2015. Las partidas de recursos que más se desarrollaron han sido los de renta variable y fondos de inversión, con aumentos porcentuales cercanos al 26% y 17,4% respectivamente.

En la distribución por segmentos, se advierte la creciente focalización del balance en Banca Privada, que supone el 67% del total de la Red.

Con estos resultados, Bankinter da por completada la transformación de la Red de Agentes, cuya estrategia se ha reorientado en los últimos ejercicios para concentrar esfuerzos en los altos patrimonios. Para reforzar este propósito, la Red trabaja en estrecho contacto con el área de Banca Privada del banco y los profesionales que la integran reciben apoyo constante para ofrecer un servicio de la máxima calidad que aporte valor a sus clientes.

El reto del MIFID II

Entre los objetivos para 2017 destaca el reto de adaptar los procesos y la formación de la red agencial al MIFID II, la nueva Directiva europea que, entre otras novedades, introduce normas más estrictas para que los inversores puedan estar seguros de que los productos en los que invierten están adaptados a su perfil y que sus activos están bien protegidos.

Además, el área se propone mejorar y automatizar los distintos mecanismos de control de la Red, manteniendo al mismo tiempo el ritmo de captación de nuevos agentes, impulsando el crecimiento de los agentes ya instalados e incrementando la contribución de esta División al beneficio del banco.

Red de agentes

	2016	2015	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	36.078	35.600	1,3
Recursos Totales (en mill€)	5.999	5.121	17,1
Recursos Típicos (en mill€)	1.872	1.572	19,1
Inversión (en mill€)	1.491	1.574	-5,2

Banca Partnet

Un nuevo enfoque para crecer

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 está basado en la asociación con grandes compañías, creando oficinas bancarias virtuales, es decir, sin sede física, dentro de la propia empresa. El banco aporta la tecnología y el conocimiento, mientras que la empresa promueve sus servicios entre empleados, clientes, asociados y proveedores. Los beneficios de la cuenta de resultados común de esa colaboración se reparten entre ambos.

Este innovador modelo de negocio, que no ha conseguido ser imitado por otras entidades, se relanzó en 2016 con una profunda transformación de los equipos, procesos y nuevos recursos tecnológicos a través de un nuevo plan estratégico a tres años. El objetivo es hacer más eficiente la red de socios, crecer más en la aportación de valor que este negocio tan diferencial ofrece a su cliente y aumentar su contribución al beneficio de la entidad. El nuevo enfoque ajustará la capilaridad de la red, y potenciará la especialización por sector, concentrando los acuerdos en las empresas con más potencial. Una de las prioridades del negocio estará en potenciar la estructura, la tecnología y en dar servicio a las diferentes necesidades de cada sector.

Servicio adaptado y exclusivo

Además, la nueva orientación de esta área de negocio contempla la redefinición y optimización de la cartera de productos que se ofrecen a los socios, teniendo en cuenta las características de sus empleados. El propósito final es ofrecer un mejor servicio, exclusivo y ajustado a las necesidades de cada empresa, en el que destaca el asesoramiento especializado (incluyendo formación, si así se requiere) a sus empleados y miembros de la alta dirección.

Un aspecto importante de la nueva estrategia es la firme apuesta por el desarrollo tecnológico, cuyo plan está previsto se complete a finales de 2017. Una vez que esté plenamente implantado, los clientes de Banca Partnet podrán beneficiarse de las últimas novedades en tecnología digital y tendrán a su disposición aplicaciones móviles para suscribir productos preautorizados y para recibir información puntual sobre los beneficios que reciben, entre otras ventajas.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Red a Distancia

Servicio y operativa comercial de calidad

Bankinter tiene desplegada desde hace años una importante red de atención a distancia, que permite a sus clientes realizar gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas. La apuesta del banco por la innovación y por la aplicación al sector financiero de las nuevas tecnologías le permitió ser pionero en este ámbito y ocupar hoy una posición clara de liderazgo.

A través de la Red a Distancia, nuestros clientes tienen la posibilidad de recibir atención personalizada por distintos canales: teléfono, correo electrónico o desde la propia web, en un amplio horario de atención.

Esta Red ha ido evolucionando con el tiempo y actualmente está consolidada su orientación a resultados, manteniendo su alto grado de exigencia en cuanto a calidad percibida por el cliente, planteándose nuevas formas de hacer las cosas y buscando la mejora continua del servicio prestado.

Dentro de su actividad comercial, la Red a Distancia ha implantado en 2016 dos nuevas líneas en su actividad de retención, sobre cartera de valores y planes de pensiones.

Los objetivos para 2017 son potenciar la venta cruzada, crecer en actividad comercial proactiva, y que el servicio telefónico continúe resolviendo las necesidades de los clientes y vaya derivando hacia Internet sus actuales funciones como canal operativo.

Servicio		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	901 810 440
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Sercicio 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
Especialisas 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 17. de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00. Agosto de 8.00 a 15. horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas .com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en Lengua de Signos	9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	bankinter.com

Tutores

Gracias a su carácter pionero, Bankinter cuenta con muchos clientes que en su día fueron captados por teléfono o a través de la web y que, por ello, no tienen asignada una oficina física. La relación con estos clientes está a cargo de tutores a distancia, capaces de responder cualquier consulta, ayudarles a realizar cualquier trámite y ofrecer productos y servicios adecuados al perfil del cliente a través del canal telefónico. La Tutoría a Distancia también se aplica a clientes de cualquier otra red del banco, y todo ello sin menoscabo de la seguridad.

Los segmentos a los que se extiende la tutoría a distancia son Particulares, Banca Personal, Pequeñas Empresas, Banca Partnet y la Red de Agentes. Su principal soporte es el CRM, que elabora modelos predictivos de preferencias del cliente y facilita las tareas de asesoramiento.

Redes Sociales

Enraizamiento con el negocio y la Banca Digital

El año 2016 ha traído un notable impulso a toda la actividad de Bankinter en Redes Sociales, siempre orientadas a la creación de negocio y a la mejora de la Comunicación Digital de la entidad. Adicionalmente, la creación del área de Banca Digital ha hecho surgir un entorno propicio y más dinamizador dentro del banco para el desarrollo de acciones en Redes Sociales encaminadas a la generación de ingresos al banco.

En este sentido, en un primer momento se identificaron a lo largo de 2016 los proyectos de Redes Sociales que mayor y más rápido impacto podían otorgar a la cuenta de resultados del banco. Una vez identificados se procedió a planificar su impulso en colaboración con los diferentes departamentos de Banca Digital de cara a 2017. Así, se propulsarán ideas de mejora para optimizar el negocio en Banca de Particulares (principalmente a través de Facebook) y en Banca de Empresas (gracias a LinkedIn) de la mano de Comunicación, CRM o Marketing Digital, entre otros departamentos.

Y es que, casi una década después de la irrupción masiva de las Redes Sociales, está claro que su aportación al negocio de las empresas puede producirse en diferentes frentes, que Bankinter tiene en constante explotación y estudio. Por ejemplo y entre otras, permite:

1) Descubrir potenciales clientes para su captación.

2) Realizar una perfilación más adecuada de productos para cada usuario.

3) Iniciar y trenzar una relación más eficiente con los directivos de empresas.

4) Atender al cliente de una forma rápida, constante y satisfactoria.

5) Optimizar las campañas de Comunicación y Marketing.

6) Aportar tráfico de calidad a la web.

7) Impulsar la reputación y marca del banco.

8) Monitorizar de una forma más completa toda la información que surge sobre la entidad.

9) Desarrollar y crear orgullo de pertenencia por parte de los empleados.

10) Captar y retener talento.

Las Redes Sociales son una herramienta imprescindible a desarrollar cuando se habla actualmente de transformación digital de cualquier industria en general y de la banca, en particular.

Datos

Bankinter monitoriza de forma interna y permanente todo lo que acontece en Redes Sociales y se somete a un estudio cuantitativo, cualitativo y comparativo constante de su actividad realizado por Acceso, una compañía externa especializada en la medición y análisis de datos como termómetro de la imagen y reputación corporativa. De acuerdo con los datos estudiados por dicha empresa, el banco volvió a cerrar por tercer año consecutivo como la entidad financiera con mayor porcentaje de menciones positivas en Redes Sociales (un 80,1% del total).

Una de las acciones más destacadas del año y que mejor acogida tuvo fue el lanzamiento durante la primavera del primer servicio de Banca por Twitter de España por parte de Bankinter. Este hito captó una gran atención por los medios de comunicación y usuarios de las Redes Sociales. Se trata de un servicio que Bankinter pone a disposición de clientes y no clientes y que les ofrece información en tiempo real sobre sus movimientos financieros y los cambios en los mercados.

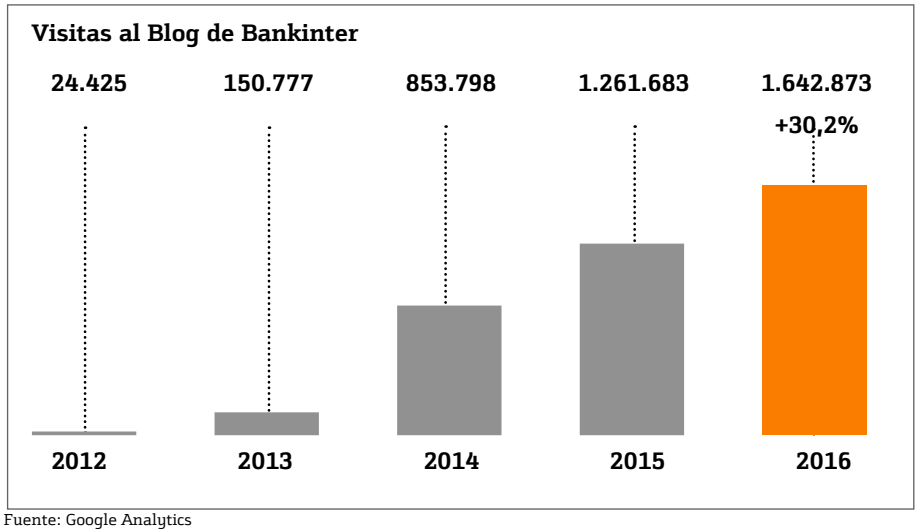
Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

En el aspecto cuantitativo, a 31 de diciembre, Bankinter contaba con 87.342 seguidores en Facebook (un 26,5% más que en 2015) y 50.986 en Twitter (+19,1% anual). Durante el año, la firma de monitorización Alto Analytics detectó 93.394 apariciones digitales de la marca, incluyendo noticias y comentarios en medios de comunicación o foros online.

Blog de Bankinter

Nuevamente, el Blog de Bankinter merece una mención aparte dada su elevada relevancia y cambios registrados en los últimos años. Así, en el mes de abril se lanzó con un nuevo diseño, que además cumplía con los requisitos y demandas de los usuarios que cada vez consumen más contenidos desde los dispositivos móviles. Bajo un diseño 'responsive' (adaptable a diferentes dispositivos) se puso a disposición de los usuarios un nuevo espacio digital mucho más completo, accesible y tecnológicamente más avanzado. Además, se incluyeron espacios de publicidad disponibles para promocionar los productos del banco y aprovechar la destacada audiencia del Blog.

El rediseño ha sido bien recibido por la audiencia y durante el año 2016 el Blog ha alcanzado la cifra de 1.642.873 visitas, un 30,2% más que hace un año, según los datos de Google Analytics. Con este dato, el Blog de Bankinter ha multiplicado por 67 veces su audiencia en los últimos cuatro años y desde que se inició un cambio en su estrategia.



Fuente: Google Analytics

El Blog ha seguido siendo leído y reconocido como uno de los espacios corporativos más interesantes de España. Así, por ejemplo, el portal de economía BolsaTV, la primera televisión económica 100% digital y canal del popular portal Bolsa.com, elaboró en septiembre un ranking de los 10 blogs de economía más interesantes, entre los que incluyó al Blog de Bankinter. Fue, además, el único blog corporativo de la lista.

De este modo, el Blog de Bankinter incrementa su prestigio y difusión como un centro de información financiera para clientes y potenciales clientes sobre economía personal (inversión, vivienda, fiscalidad y ahorro, entre otros).

De cara a 2017, el banco renovará su apuesta por las Redes Sociales como parte de su estrategia digital, aprovechando al máximo su potencial y estudiando todas las posibilidades que ofrecen y que crecen día a día.

7.4 Marketing

Marketing

Personalización y apoyo a la red comercial

El área de Marketing lidera la estrategia y la ejecución del marketing en los diferentes formatos (publicidad, marketing directo, digital o eventos de carácter comercial) para generar demanda en sentido amplio, con el objetivo de captar nuevos clientes, y vincular, retener y fidelizar a los que ya lo son.

Con ese propósito, en 2016 se realizaron de forma activa diversas campañas de marketing en medios masivos y medios directos, contando siempre con una presencia constante a lo largo del año en medios digitales y aprovechando las últimas posibilidades publicitarias. De igual forma, se prestó un activo apoyo a la red comercial: se desarrollaron nuevas herramientas de generación de ofertas, se distribuyeron materiales de comunicación y se realizaron eventos comerciales para contribuir de manera decisiva a la consecución de los objetivos comerciales. 2016 fue también el año en el que la publicidad del banco se posicionó como el punto de contacto con la entidad que ha tenido mayor visibilidad entre el público general, según el estudio RepTrack® del Reputation Institute.

Las principales novedades de 2016 fueron las siguientes:

- Internacionalización de las acciones de marketing en el exitoso lanzamiento de la marca Bankinter en Portugal.

- Lanzamiento de nuevas campañas de publicidad. Enmarcadas dentro de la estrategia publicitaria 'Decididamente personal', la entidad busca posicionarse como un banco que antepone el trato individual frente a las acciones masivas.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

- Puesta en marcha del proyecto de transformación y aceleración de marketing digital. El plan se integra en el área de Banca Digital, con tres grandes líneas de actuación: dotar a las campañas de publicidad del banco de la inteligencia y la tecnología para competir en el mercado digital actual; capacitar digitalmente a las webs y aplicaciones para poder orientarlas a la consecución de objetivos comerciales; y ayudar al banco a tomar decisiones de negocio orientadas al cliente y basadas en datos.

- Creación de una nueva herramienta de ofertas personalizables. Permite a la fuerza comercial, de una forma sencilla y ágil, generar ofertas comerciales personalizadas de productos y servicios.

- Redefinición del mapa de contactos con el cliente. El objetivo es impulsar el crecimiento en la red de Banca Partnet, construyendo un nuevo modelo de relación a través de comunicaciones que tengan en cuenta no solo qué producto necesita sino también aspectos de su vida y su persona (lo que ve, oye, siente o dice). El objetivo es comprender a fondo al cliente para hacerle llegar comunicaciones personalizadas, tanto en contenido como en formato, con el fin de ofrecerle lo que necesita y en el momento en el que lo necesita.

Marketing digital

En el ámbito digital se pusieron en marcha iniciativas que consolidan los avances de años anteriores en buscadores, marketing de afiliación y retargeting, así como campañas de publicidad programática que automatizan la compra de audiencias a través de pujas en tiempo real. Además, también se exploraron campañas con influencers en redes sociales para COINC, y se reforzó la apuesta por el vídeo y por el móvil en todas las campañas.

Tecnológicamente se dieron pasos para aumentar la trazabilidad de las contrataciones online y, de esta forma, poder optimizar mejor las campañas y, en definitiva, hacer más eficaz la inversión publicitaria digital.

Medios masivos

En enero de 2016 Bankinter lanzó la campaña de publicidad más ambiciosa de los últimos años, no sólo por inversión sino también en términos de duración, diseño y objetivos. La entidad regresó a los medios masivos con el objetivo de apoyar la actividad comercial y continuar ganando notoriedad, consideración y preferencia de marca, así como para construir un posicionamiento claramente diferenciado de cara a la captación de clientes.

La campaña dio continuidad a la línea estratégica iniciada en 2015, cuando se lanzó una campaña de comunicación de diversos productos y en la que por primera vez Bankinter estuvo casi seis meses ininterrumpidos en el aire, con televisión, prensa y, por supuesto, una gran diversidad de medios digitales.

El eslógan 'Para Bankinter no eres un número de cuenta' fue el paraguas creativo sobre el que se articuló la campaña. A partir de él, se descubrieron al público historias reales y cercanas para dar a conocer el profundo catálogo de cuentas, capaz de ofrecer soluciones personalizadas para las diversas necesidades de los clientes, haciendo hincapié en el posicionamiento publicitario 'Decididamente personal'.

En octubre de 2016 lanzamos una nueva campaña publicitaria basada en el concepto '¡Hoy, súbete el sueldo!', que resume el beneficio de la cuenta nómina 5% de forma notoria y atractiva. La campaña fue visible en varios medios digitales, prensa, red de oficinas y en canales de TV de pago, y estuvo vigente hasta mediados de diciembre. Al igual que la ola de principios de año, construía marca desde el producto con el posicionamiento publicitario de la personalización.

Marketing de Banca Comercial

Un aspecto a destacar del año fue la renovación de la identidad de Banca Privada y el rediseño de la estrategia de marketing para el negocio de Renta Variable, con el objetivo de

dar un impulso renovado a estos dos negocios de vital importancia en la cuenta de resultados del banco.

Con el objetivo de generar mayor impulso de negocio y fidelización, se lanzaron la nueva #Cuenta22, dirigida a hijos de clientes del banco, el servicio de pagos a través de móvil Bizum y el programa 'Por Ser Cliente, Por Ser Usted', para comunicar productos y servicios en exclusiva por ser clientes especiales.

Asimismo, se realizaron diferentes tipos de eventos para apoyar la labor comercial. El más importante fue la 'Gira Anual Bankinter', un clásico ya con siete años de longevidad que cosechó una vez más un gran éxito de público. Este año se visitaron 12 ciudades con la 'Gira Bankinter Musical de Musicales', en la que se interpretaron en un solo espectáculo las obras más representativas de los musicales de Broadway. Por primera vez, la gira viajó fuera de España, en concreto a Oporto y Lisboa, en Portugal.

Otros eventos comerciales realizados a lo largo del año fueron:

- Almuerzos exclusivos con clientes de Banca Privada. Participaron 500 personas, entre clientes actuales y potenciales.
- 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.
- Eventos relacionales de Banca Privada en diferentes organizaciones; cuatro óperas suite, con la soprano Pilar Jurado, y seis noches de jazz, protagonizadas por el cantante crooner Javier Botella y su banda Copa Ilustrada.

Marketing de Banca de Empresas

La actividad principal de marketing en Banca de Empresas fue la puesta en marcha de eventos de carácter comercial y de interés para las empresas, que reunieron a más de 800 directivos y empresarios.

En concreto, se realizaron 14 masterclass por diferentes ciudades con la temática 'Estrategia de Océanos Azules', una metodología de innovación en modelos de negocio que pretende ayudar a las empresas a alcanzar el éxito, centrándose en nuevos segmentos y oportunidades de mercado no explotadas por los competidores, y que sirvieron de inspiración a los directivos y empresarios, tanto clientes como potenciales, que asistieron a las diferentes ponencias.

La entidad también estuvo presente en las principales ferias de comercio exterior a nivel nacional (Imex Madrid, Imex Ciudad Real, Imex Barcelona e Imex Sevilla), donde se reunieron un alto número de clientes y potenciales.

Operaciones

Durante el año 2016 han seguido evolucionando los denominados modelos econométricos de atribución publicitaria. Estos modelos nos permiten medir las captaciones que provienen de cada una de las campañas publicitarias lanzadas a lo largo del año, y de esta forma aprender de cara a futuras acciones de marketing.

En el plano más táctico de control de la eficacia publicitaria, la entidad midió el retorno de los spots de televisión (por cadenas, días de la semana, franjas horarias, etc.) a través de modelos de atribución de respuesta directa, lo que facilita hacer una propuesta óptima de mix de medios y maximizar el ROI de las campañas de publicidad.

Con respecto a las comunicaciones operativas, normativas de producto e institucionales, Bankinter continuó con la labor de gestión de campañas de comunicación dirigidas a clientes, asegurando el compromiso de calidad y buscando potenciar el email como medio de comunicación por su eficacia y eficiencia. En 2016 se lanzaron un gran número de acciones de correo web y obtención de datos de contacto por email entre los clientes, lo que permitió ahorrar en gastos de correo.

7.5 CRM

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)

Un elemento clave para el negocio

El área de CRM es responsable de tener el mayor conocimiento posible y una visión única del cliente, a fin de optimizar su relación con éste. Su tarea consiste en identificar qué debe ofrecerse en cada interacción, según el canal y el momento, a partir de patrones de conducta y análisis de resultados. Se trata, pues, de una pieza estratégica para los distintos negocios del banco, a los que CRM proporciona las herramientas necesarias para el lanzamiento y priorización de las acciones comerciales y para la adopción de cuantas decisiones contribuyan a una gestión más integral.

En Banca Comercial, el trabajo de esta área siguió focalizado durante 2016 en la vinculación del cliente, facilitando las tareas de asesoramiento que pueden animarle a decidir que una parte de su patrimonio pase a estar gestionado por Bankinter. El CRM también ayuda con las cuentas 'vinculantes' (la Cuenta Nómina, la Cuenta No Nómina, la Cuenta Joven, la Cuenta Tú y Yo), pensadas para ofrecer las condiciones y servicios que más se ajustan a cada cliente, y su aportación es fundamental en la financiación al consumo con préstamos preautorizados en función de los distintos perfiles.

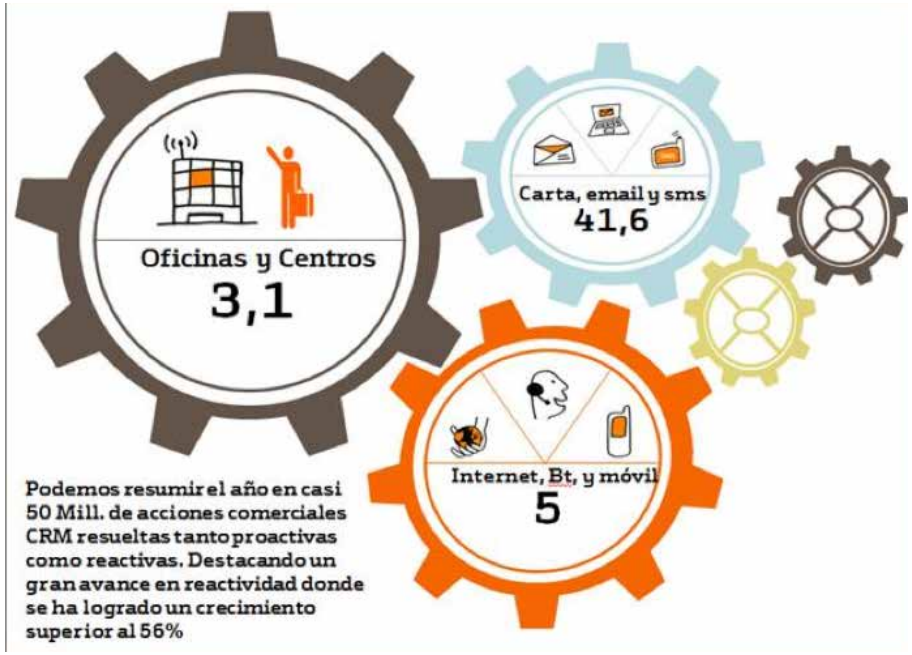
Por lo que se refiere a la Banca de Empresas, el CRM continuó identificando oportunidades para aumentar la inversión crediticia de calidad y crecer en el negocio del día a día de los clientes. Se desarrollaron importes personalizados para el pago de impuestos a corto plazo y se mejoró la operativa y la financiación de aquellas empresas que tienen actividad internacional y necesidades específicas acordes con esa circunstancia.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Transformación digital

En 2016, el CRM protagonizó un nuevo e importante avance en transformación digital. Aunque el banco lleva años interaccionando con clientes a través de canales remotos, el creciente uso del móvil y de las tabletas hacía necesario que Bankinter pusiese a disposición del público sus productos y servicios a través de estos dispositivos. En vista de ello, la sistemática de contacto del CRM (el canal de notificaciones Push) se integró en la omnicanalidad, lo que permite comunicar en tiempo real ofertas y eventos que pueden afectar a la operativa que el cliente tuviese pensado realizar en su oficina.

Por otra parte, la nueva app del banco creció en inteligencia comercial, personalizando los mensajes en función del momento, la situación personal del cliente o incluso de su localización. Junto con el área de Consumo se desarrollaron nuevos modelos de propensión a la contratación, para ser más eficientes en el contacto comercial. También aumentó el recurso a la tecnología Big Data. En total, a lo largo del año se realizaron 49,8 millones de acciones CRM con clientes, lo que supone un crecimiento del 24% respecto a 2015.



Apoyo a la planificación comercial

El CRM del banco, como conocedor del mercado y del recorrido con los clientes, coordina la planificación comercial de los distintos segmentos de negocio y de las redes de distribución. Participa tanto en la confección de los planes anuales de Banca Comercial y Banca de Empresas como en la distribución de los objetivos a cada uno de los canales, territorios, zonas y centros. Después, a lo largo del año, contribuye a su seguimiento.

En este sentido, durante 2016 se produjo una notable mejora de los informes que permiten conocer de forma muy sencilla y rápida la consecución de los objetivos a todos los niveles. Se ahorra así un tiempo de gran valor para la dirección de los negocios, que recibe muchos datos sin necesidad siquiera de pedirlos, gracias al avance del CRM en materia de proactividad.

Como pieza clave de la organización y elemento de indudable ventaja competitiva, se está trabajando en trasladar las virtualidades del CRM a Bankinter Portugal, con el objetivo de incrementar de forma significativa su actividad comercial.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

7.6 Calidad

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Calidad

Búsqueda permanente de la excelencia

La función del área de Calidad es evaluar la satisfacción de los clientes y la calidad de los procesos internos con el objetivo de impulsar iniciativas que promuevan la excelencia en el servicio y aumenten el compromiso de los clientes con la entidad.

En 2016 el área de Calidad ha orientado su esfuerzo a mejorar la eficiencia en sus mediciones, ampliar la información para la red comercial y los servicios centrales, incorporar nuevas herramientas para medir la experiencia del cliente en banca digital, promover mejoras en procesos relevantes y homogeneizar el modelo de medición en Bankinter Portugal.

Mayor recomendación

La evolución de la calidad percibida por los clientes en 2016 fue positiva, al aumentar el índice de recomendación (NPS, por sus siglas en inglés) del 22,9% al 24,7%, como consecuencia de la subida del número de clientes con una experiencia muy positiva en su relación con el banco. A este resultado contribuyeron:

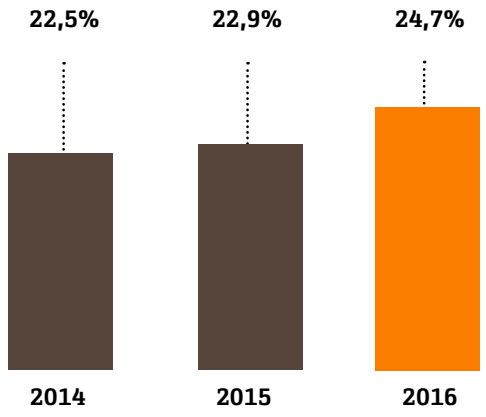
- El alto nivel de servicio que los clientes perciben de la Red de Oficinas, Banca Telefónica y gestores personales.
- La mejora de las plataformas online, con una oferta de servicios y de operativa en constante evolución para adecuarla a las necesidades y preferencias de los clientes.
- El progreso en materia de procesos internos, que aumentaron su valoración por la red comercial respecto a 2015, gracias a sus efectos positivos en la atención, el desarrollo de productos y servicios y la eficacia en el tratamiento de las operaciones.

Los resultados del último benchmarking (evaluación comparativa) de satisfacción de clientes del sector financiero que realiza Stiga, empresa independiente especializada en ese tipo de mediciones, muestran que Bankinter mantiene un nivel de calidad estable y significativamente superior a la media, con una diferencia a favor de 9,6 puntos de NPS.

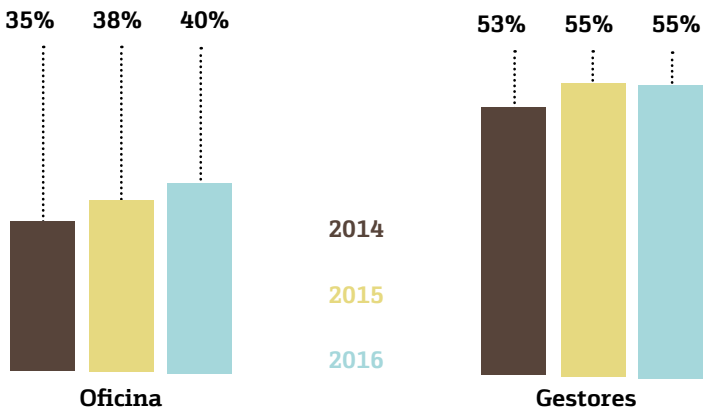
Por lo que se refiere a la red comercial, el estudio Equos RCB de Stiga, que analiza más de 3.600 oficinas del sector, situó un año más a Bankinter como una de las entidades líderes en calidad de servicio. Fueron especialmente significativas las mejoras en rapidez de atención y tiempo dedicado al cliente, en la explicación de productos y en la documentación que se facilita.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

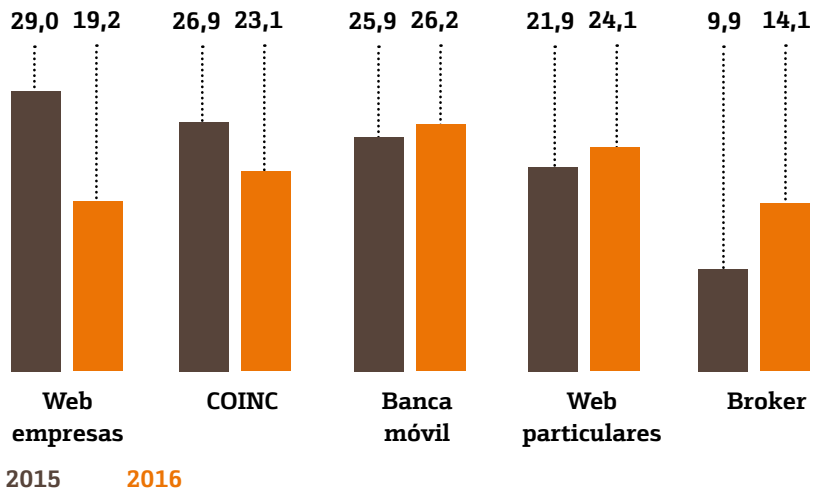
NPS banco (datos anuales acumulados)



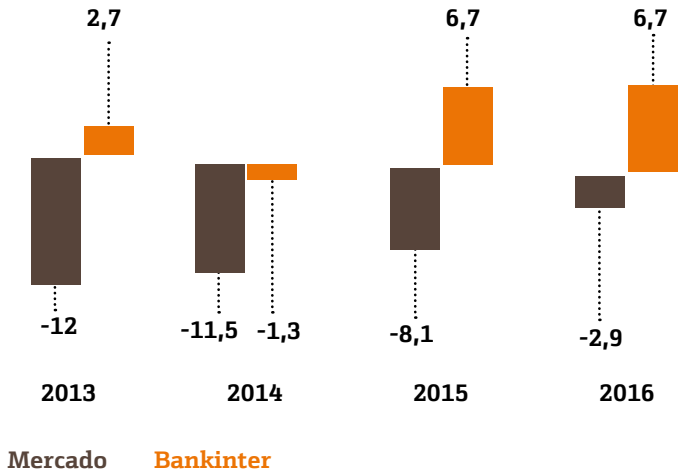
NPS Oficinas y gestor (datos anuales acumulados)



NPS canales digitales (datos anuales acumulados)



Benchmarking sector financiero - Banca Comercial



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

7.7 Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Una gestión eficaz de las reclamaciones

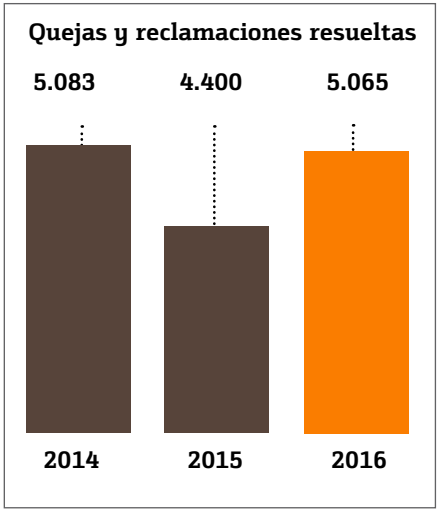
El Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) estudia y resuelve las quejas y reclamaciones planteadas por cualquier canal respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que afecten a intereses y derechos legalmente reconocidos.

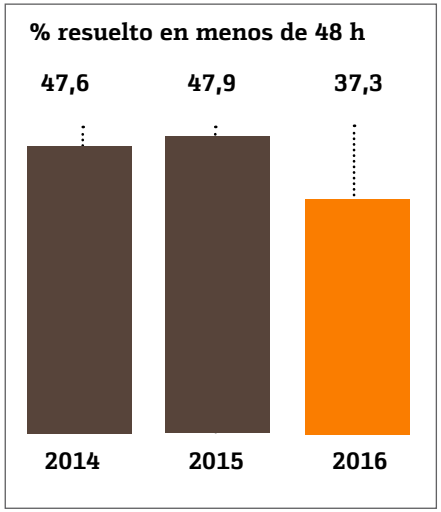
En 2016 se tramitaron 5.065 quejas y reclamaciones, un 15,11% más que el año anterior. El 37,3% de ellas se resolvieron en menos de 48 horas. Respecto al volumen de transacciones de la entidad, representaron 1,59 por millón, frente a 1,52 de 2015. Las de contenido económico fueron 4.316, y una tercera parte tuvieron un desenlace favorable al cliente.

Para el registro y control de las quejas y reclamaciones, el S.A.C. cuenta con una herramienta informática específica, a través de la cual realiza el control de materias, motivos y plazos de respuesta.

Sus resoluciones pueden demorarse, como máximo, dos meses. En caso de disconformidad, es posible acudir al Defensor del Cliente o, en su caso, a los servicios correspondientes del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Durante 2016, este servicio introdujo mejoras y modificaciones dentro de sus aplicaciones, avanzó en la digitalización y se fue adaptando a las exigencias normativas relativas a sus informes.





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: incidencias_sac.bankinter@bankinter.es

Banca Digital y Multicanalidad

8

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

08 Banca Digital y Multicanalidad

Banca Digital

Bueno para el cliente, bueno para el banco

Bankinter creó en 2016 su división de Banca Digital para dar respuesta a la velocidad del cambio tecnológico, que no tiene precedentes en la historia reciente, y para satisfacer las crecientes demandas de los clientes en ese ámbito. Al mismo tiempo, el proceso de digitalización ofrece a la entidad la posibilidad de ganar en eficiencia y le permite competir en segmentos de negocio donde el modelo tradicional requiere mayor capilaridad.

La actividad de la nueva división se centró en 2016 en los siguientes aspectos:

- Desarrollo de Coinc. La plataforma digital de ahorro, dirigida sobre todo a clientes jóvenes, amplió y mejoró sus servicios. Lanzó un servicio de gestión de gastos, domiciliación de recibos y consolidó su oferta de préstamos preautorizados, entre otros. En consonancia con esas mejoras para incrementar el valor, 2016 ha sido un año récord de captación. A final de año, el saldo de la plataforma ascendía a 1.297 millones de euros, un 30% más, y el número de clientes se elevó a 111.179, lo que representa una subida del 34%. La plataforma se consolida como un servicio digital dirigido a la captación de clientes con un perfil diferente a los del banco, siendo dos tercios de los clientes captados menores de 44 años.

- Nueva Banca online para particulares. En diciembre se abrió el acceso en pruebas para clientes. Esta nueva banca online mantiene la capacidad operativa de la versión clásica, presenta un diseño más actual, introduce mejoras relevantes en la experiencia de usuario y mejora sustancialmente la capacidad

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

comercial tanto de captación como de venta.

- Mejorar la experiencia del usuario en los canales digitales así como prestar un servicio crecientemente onmicanal es uno de los focos más importantes. En este sentido se han realizado mejoras de usabilidad en las plataformas, introducido capacidades de seguridad adaptativa en función del riesgo de las transacciones para hacer la vida más fácil a los clientes mientras se mantienen intactos los elevados niveles de seguridad. Asímismo se ha mejorado el servicio de notificaciones para conseguir una mayor adaptación a las necesidades y perfilado de los clientes y se han dado los primeros pasos para propiciar una firma omnicanal, lo que permitirá al cliente iniciar operaciones en un canal y formalizarlas a su conveniencia a distancia.

- Iniciar el rediseño de los procesos de negocio críticos para reducir la complejidad de cara al cliente, mejorar la experiencia, reducir tiempos y finalmente ganar eficiencias y escalabilidad.

- Iniciar un proyecto de renovación tecnológica que acompañe la digitalización tanto del negocio como de los procesos y que permita eficientar nuestra plataforma y reducir los tiempos de reacción.

Todos estos proyectos tendrán continuidad en el tiempo, siendo 2017 un año clave de la transformación en el que se pondrá el foco en el desarrollo de mayor oferta de productos y servicios para Coinc y en transformar los procesos y plataformas digitales para mejorar su usabilidad, prestaciones y capacidades comerciales. Y sobre todo, para dar respuesta a las crecientes necesidades del cliente, tanto personas físicas como jurídicas.

Fundación Innovación Bankinter

Ayudando a construir el futuro

La Fundación Innovación Bankinter, nacida en 2003, contribuye a convertir la innovación y el emprendimiento en herramientas críticas para la creación de valor en la economía y en la sociedad españolas. Cuenta para ello con el think tank internacional Future Trends Forum y con los programas Akademia Project, Emprendedores y Cre100do. Su gran reto de 2016 fue el desembarco en Portugal, donde la fundación desarrollará también todas sus actividades. La primera iniciativa, un evento denominado Technology, Science and the Human, contó con la presencia de Antonio Damasio, uno de los más destacados neurocientíficos del mundo.

FTF Future Trends Forum

Future Trends Forum

El think tank de la Fundación lo forman un exclusivo grupo de 484 expertos multidisciplinares e internacionales, cuyo objetivo es anticiparse a lo que está por venir. El Future Trends Forum detecta, analiza, debate y difunde las principales tendencias de innovación (sociales, económicas, científicas y tecnológicas) que afectarán a los modelos de negocio y a la sociedad a medio-largo plazo. Son las siguientes:

- **La revolución de las máquinas.** Cómo la nueva generación de máquinas ha alcanzado un asombroso nivel de desarrollo y son capaces de adquirir destrezas a través del aprendizaje y de seguir complejos patrones de comportamiento. Los trabajos sobre esta materia comenzaron en 2015 y continuaron en 2016. https://www.fundacionbankinter.org/web/bankinter/larevolucion-de-las-maquinas

- **Ciberseguridad**. Debate sobre las amenazas para la seguridad en la nueva era digital y las propuestas para reforzarla. Se empezó a analizar en diciembre de 2015, pero el contenido se difundió en 2016. https:// www.fundacionbankinter.org/ciberseguridad1

- **Tecnología y desigualdad**. Qué hacer para que los beneficios de la innovación tecnológica mejoren la prosperidad de la sociedad en su conjunto y palíen la desigualdad en el mundo. https://www.fundacionbankinter.org/tecnologiaydesi gualdad

- **Salud digital**. Cómo la adopción de las nuevas tecnologías en el sector sanitario está digitalizando procesos de atención al paciente, desarrollo médico, estructura de la industria o los costes y beneficios de los nuevos servicios transformados por estas tecnologías. Las conclusiones se darán a conocer en 2017.

Todo el contenido generado por cada tendencia se publica en la página web de la Fundación www.fundacionbankinter.org/es, y es difundido a través de las conferencias. Las de 2016 se celebraron en Madrid, Barcelona, Málaga, Valencia y Bilbao, con más de 3.000 asistentes.

La labor del Future Trends Forum es reconocida desde hace cinco años por el Go to Think Tank que elabora la Universidad de Pensilvania, donde aparece como el único dedicado a ciencia y tecnología en España y uno de los 30 mejores del mundo en su especialidad.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Akademia

La misión de Akademia Project, que nació en 2008, consiste en influir en la educación y proveer conocimientos que despierten la actitud innovadora en los líderes del futuro, motivando a los jóvenes universitarios a asumir el reto que supone enfrentarse a un entorno en constante cambio. La mayoría de las ideas innovadoras no son sólo fruto de momentos de iluminación ocasionales, sino que se deben a un proceso de aprendizaje y análisis del entorno, que Akademia Project pone a disposición de los jóvenes.

Cabe destacar la importancia del claustro Akademia, formado por 55 profesionales de prestigio, involucrados con el programa que permite la transmisión de todo el conocimiento.

Tiene tres modalidades:

- **Akademia You Project.** Curso de innovación en las principales universidades españolas. En 2016 se impartió en once, con un total de 265 alumnos y una tasa de recomendación del 94%. Está dedicado al conocimiento y debate de las tendencias futuras en innovación, tecnologías digitales, tecnologías no digitales y mercado, a partir de los contenidos creados por el Future Trends Forum.
- **Akademia Open Project**. Cursos online, modulares y gratuitos de acceso libre a todas las personas interesadas. El año pasado se desarrollaron dos, dedicados a la innovación aplicada a la medicina y el futuro del dinero, con más de 16.000 alumnos registrados y una elevada tasa de finalización.
- **Akademia Business Project**. Formación empresarial enfocada a la innovación. Esta modalidad se puso en marcha en 2016 con un proyecto piloto en Línea Directa Aseguradora, donde 24 profesionales seleccionados de la entidad participaron en un curso sobre las tendencias clave de innovación.

Emprendedores

Se trata de una acción conjunta de la Fundación Innovación Bankinter y Bankinter Capital Riesgo de apoyo al emprendimiento español de alto potencial en sus primeras fases de desarrollo. En el último ejercicio se presentaron 399 proyectos, de los que un 2% recibieron financiación. Entre ellos:

- **Regalador.** Empresa de comercio electrónico centrada en el segmento de los regalos para cualquier ocasión (cumpleaños, aniversarios, bodas, etc.). https://regalador.com/

- **Hooks.** Aplicación móvil para seleccionar canales de notificaciones de interés. http://www.gethooksapp.com/

- **Waynabox.** Nueva forma de viajar con escapadas a un precio fijo de 150€, que incluyen vuelos y alojamiento a un destino sorpresa. https://waynabox.com/es/

- **Wazypark.** Búsqueda a través del móvil de plazas de aparcamiento en la calle, en tiempo real y de manera gratuita. https://www.wazypark.com

- **HelloUmi.** Servicio para empresas que permite reunir las distintas conversaciones con los clientes en una única plataforma. https://www.helloumi.com /es/

- **Paack.** Entregas a domicilio para compras de comercio electrónico en un plazo máximo de dos horas. https://paack.co

El listado completo de participadas de la fundación figura en: https://www.fundacionbankinter.org/web/bankinter/participadas. Los requisitos de los proyectos, así como las características de la inversión, están en:www.fundacionbankinter.org/emprendedores.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Cre100do

Es un programa-país puesto en marcha en 2013 por la Fundación Innovación Bankinter, el Círculo de Empresarios y el Instituto de Comercio Exterior (ICEX), que quiere contribuir a la transformación del tejido productivo español. Durante cinco años, el programa seleccionará a cien empresas españolas que facturan entre 25 y 250 millones de euros para que ganen tamaño y abran el camino a muchas otras. Al cierre de 2016, ya habían sido elegidas 50.

Cre100do les ayuda a repensar la estrategia, la organización, el posicionamiento en la cadena de valor, el desarrollo de los modelos de crecimiento inorgánicos, etc., con el claro objetivo de crecer como consecuencia de la excelencia. Para ello cuenta con la colaboración de 14 compañías líderes, así como de otras entidades colaboradoras y expertos independientes.

Este trabajo permite desarrollar un marco conceptual en el que se analizan los puntos clave para asegurar el crecimiento de la empresa y que deben figurar en la agenda del CEO:

- **Mirar hacia afuera.** Hay que prestar atención a las macrotendencias que influirán en el futuro.
- **Desarrollar una posición sólida en el ecosistema.** Es preciso analizar cambios en el modelo de negocio, el operativo y el de transformación tecnológica.
- **Disponer de una organización del siglo XXI.** Debe ser abierta, enfocada al exterior, flexible, plana, transversal y orientada a proyectos.
- **Gestionar bien el talento**.
- **Desarrollar efectivamente la marca.**

En torno a este marco conceptual se desarrolló la actividad de Cre100do durante 2016, que incluyó talleres con las empresas, eventos públicos para expandir este conocimiento y elaboración de artículos y videos que pueden consultarse en la web del programa www.cre100do.es.

Patronos de la Fundación

Presidente
José Mª Fernández Sousa
Presidente de Pharmamar S.A.

Vicepresidente
John de Zulueta
Socio de Point Lobos.

Secretario General
Rafael Mateu de Ros
Socio Fundador de Ramón y Cajal.

Ángel Cabrera
Presidente de George Mason University

María Dolores Dancausa
CEO de Bankinter

Soumitra Dutta
Decano de School of Management de la Universidad de Cornell

Emilio Méndez
Director de Energy Science de Brookhaven de Estados Unidos

Rosa García
Presidenta Siemens España

Gloria Ortiz
Directora General de Banca Digital de Bankinter

Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter

Jens Schulte-Bockum
COO de MTN Group

Richard Kivel
Emprendedor e inversor.

Chris Meyer
Fundador de Nerve

Carlos Mira
President de Arthur D. Little Spain

Philip Lader
Senior advisor de Morgan Stanley

Juliana Rotich
Directora Ejecutiva de Ushahidi

Eden Shochat
Socio en Aleph

Tan Chi Nam
Presidente de la Junta de Servicios de Gestión de Temasek y de Global Fusion Capital

Stephen Trachtenberg
Presidente emérito de Universidad George Washington

Wilfried R. Vanhonacker
Profesor de Marketing en Olayan School of Business

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Factor humano

9

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

09 Factor humano

Personas

Un año más creando empleo

Bankinter, en coherencia con su ambición de crecer en recursos y en volumen de negocio, incorporó 379 personas a sus equipos durante 2016. Un año más, se trata de una tendencia contracorriente, ya que la industria financiera nacional sigue inmersa en un proceso de consolidación y de ajuste 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 2015 se perdieron más de 75.000 puestos de trabajo, es decir, un 27% del total. En contraste con esta evolución, Bankinter ha generado empleo de calidad en los últimos cuatro ejercicios y el número de sus profesionales se eleva ya a 5.486, incluidas 909 personas de Portugal. La creación de puestos de trabajo es parte sustancial de la contribución de Bankinter a la economía española, uno de cuyos puntos vulnerables es precisamente el elevado nivel de desempleo. Además, el banco aporta estabilidad al mercado laboral ya que la gran mayoría de sus empleados (un 97,4%) tienen contrato indefinido y trabajan a tiempo completo (un 94,4%).

Perfiles digitales

En el empleo creado en 2016 tuvieron especial protagonismo los perfiles digitales, con el fin de dar respuesta a la creciente demanda de especialistas en nuevas tecnologías y cubrir las nuevas necesidades de los clientes. En la distribución por áreas, se reforzaron con más personas las de Riesgos y de Cumplimiento Normativo, por las mayores exigencias regulatorias y supervisoras, así como otras áreas clave para la estrategia de la entidad, como Bankinter Consumer Finance y 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. Pero la política de gestión de las personas de Bankinter va mucho más allá de ese propósito. La búsqueda de la excelencia, la valoración del mérito y la apuesta por la igualdad de oportunidades son algunos de sus rasgos característicos. 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. A continuación ofrecemos un resumen de esta batería de actividades.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Nuevas incorporaciones: procesos y candidatos

Nº Procesos Selección	Nº Candidatos
414	2.300

Rotación interna

Nº Vacantes publicadas	Nº Candidatos
142	690

Nº de acciones formativas, horas de formación y personas formadas

Nº de acciones formativas	Personas formadas	Horas de formación
520	5.378	282.173

Tipo de contrato

	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2.611	2.730	5.341
Temporal	70	75	145

Tipo de contrato

	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	2.665	2.514	5.179
A tiempo parcial	16	291	307

Distribución de plantilla por categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total
Administra-tivos	215	423	638
Comerciales / Técnicos	1.463	1.790	3.253
Directores	1.003	592	1.595
Total	**2.681**	**2.805**	**5.486**

Distribución de plantilla por tramos de edad

	Hombres	Mujeres	Total
< 25	13	8	21
De 25 a 30	160	222	382
De 31 a 35	403	579	982
De 36 a 40	674	755	1.429
De 41 a 45	507	577	1.084
De 46 a 55	669	571	1.240
Más de 55	255	93	348
Total	**2.681**	**2.805**	**5.486**

Distribución de plantilla por tramos antigüedad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 5	591	476	1.067
De 6 a 15	1.279	1.487	2.766
De 16 a 25	343	641	984
Más de 25	468	201	669
Total	**2.681**	**2.805**	**5.486**

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Distribución de plantilla por Comunidad Autónoma

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	185	166	351
Aragón	68	57	125
Asturias	43	28	71
Baleares	29	29	58
C.Valenciana	188	153	341
Canarias	43	80	123
Cantabria	24	28	52
Castilla La Mancha	35	33	68
Castilla y León	72	53	125
Cataluña	162	185	347
Extremadura	28	11	39
Galicia	40	41	81
La Rioja	15	14	29
Madrid	1.147	1.269	2.416
Murcia	45	29	74
Navarra	15	15	30
País Vasco	97	122	219
Total España	**2.236**	**2.313**	**4.549**
Luxemburgo	17	11	28
Portugal	428	481	909
Total Grupo	**2.681**	**2.805**	**5.486**

Distribución de plantilla por nacionalidad

	Nº
Alemania	12
Angola	30
Argelia	1
Argentina	7
Bélgica	6
Bolivia	1
Brasil	5
Bulgaria	1
Canadá	4
Chile	3
Colombia	5
Cuba	5
Dinamarca	1
Ecuador	2
España	4.453
Estados Unidos	1
Federación rusa	1
Finlandia	1
Francia	24
Guinea Bissau	1
India	1
Italia	3
Luxemburgo	1
Marruecos	4
México	3
Mozambique	12
Países Bajos	5
Pakistán	1
Panamá	1
Perú	7
Portugal	839
Reino Unido	4
Rep. Dem. Congo	2
Republica de Zimbabue	1
Rumania	2
S. Tomé E Príncipe	1
Sudáfrica	1
Suiza	10
Venezuela	13
Sin informar	11
Total Grupo	**5.486**

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Días de ausencia (España)

	2016	2015
Enfermedad común	21.419	19.879
Mujer	15.359	14.695
Hombre	6.060	5.184
Maternidad	11.223	12.098
Mujer	10.376	11.911
Hombre	847	187
Paternidad	982	1.170
Mujer	0	0
Hombre	982	1.170
Accidentes de trabajo	1.159	703
Mujer	320	512
Hombre	839	191

Días de ausencia (Portugal)

	2016
Enfermedad común	2.450
Mujer	1.483
Hombre	967
Maternidad	3.529
Mujer	3.529
Hombre	0
Paternidad	569
Mujer	0
Hombre	569
Accidentes de trabajo	4
Mujer	4
Hombre	0

Tasa de absentismo (España)

	Hombres	Mujeres
Total	0,6730	1,5295

Días de ausencia por enfemedad común y accidente laboral por cada 100 días trabajados

Tasa de absentismo (Portugal)

	Hombres	Mujeres
Total	0,8900	1,2200

Días de ausencia por enfemedad común y accidente laboral por cada 100 días trabajados

Tasa de accidentes (España)

	Hombres	Mujeres
Total	0,001365710	0,002048562

Nº de accidentes total con baja por cada 100 días trabajados

Tasa de accidentes (Portugal)

	Hombres	Mujeres
Total	0	0,0009134

Nº de accidentes total con baja por cada 100 días trabajados

	Hombres	Mujeres	Total
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2016	98	148	246
% de reicorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la Organización al finalizar el ejercicio	99%	97%	98%

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 2016 con nuevos reconocimientos. 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 cursan sus últimos años de carrera, que constituye lo que se podría definir como la cantera del banco. En 2016 participaron en el programa 223 jóvenes, de los cuales alrededor del 2,7% acabaron formando parte de la plantilla, y el resto se tienen en cuenta para años posteriores. Además, Bankinter promueve acuerdos con universidades y escuelas de negocio para completar la formación de los graduados.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Formación y desarrollo

El eje de la formación es la Universidad Corporativa de Bankinter, que en 2016 se reforzó como una iniciativa que además de completar y desarrollar las habilidades y competencias profesionales de sus empleados también afianza los valores corporativos del banco. Su objetivo último es proporcionar un espacio de desarrollo para la mayoría de los profesionales del Grupo.

La Universidad Corporativa 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 cuatro 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 ámbitos: el campus físico, que está en Tres Cantos (Madrid) y cuenta con instalaciones y salas de diferente formato y capacidad; y el campus virtual, cada vez más importante por el desarrollo de las nuevas tecnologías y que permite el acceso de todos los empleados a través de la web interna.

La Universidad Corporativa está dividida en escuelas:

- **Escuela de Excelencia Comercial**. Transmite los conocimientos que los equipos necesitan para conocer mejor los productos y los procesos de interacción con los clientes. Fue una de las prioridades de 2016. Durante el ejercicio se impartió a 50 profesionales la I Edición del Programa superior de Ventas y también se desarrolló un Programa de Coaching para 18 directores de oficina.

- **Escuelas Técnicas.** Garantizan que los profesionales de la entidad están actualizados en los conocimientos técnicos propios del sector y la función de cada empleado. En 2016 se reforzó la formación digital a directivos y empleados de las áreas relacionadas con las funciones de las nuevas tecnologías.

- **Escuela de Talento.** El banco cuenta con diferentes programas de desarrollo cuyo objetivo es potenciar las habilidades y apoyar la carrera y el crecimiento profesional de sus empleados. Algunos están dirigidos a jóvenes profesionales de alto potencial que podrán ocupar en el futuro posiciones de gran responsabilidad (el programa 'Horizonte', que se explica en las actuaciones de promoción del talento), y otros de apoyo a la movilidad funcional. La Escuela de Talento también desarrolla el programa 'Gladiux', destinado a directores comerciales, que reciben una evaluación 360º y un plan de desarrollo individual acompañado de un proceso de coaching. El programa les ayuda a definir objetivos de desarrollo y a diseñar los planes de acción más adecuados en cada caso.

- **Escuela de Verano.** Permite a los empleados del banco el acceso voluntario a formación de su interés: idiomas, gestión de equipos, manejo de herramientas, técnicas comerciales y de comunicación, así como otros temas novedosos y de actualidad que durante el año no se ofrecen. Se desarrolla en Madrid y también, en algunas especialidades, en formato online.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Promoción del talento

En 2016 se desarrolló la III edición del 'Programa Horizonte', en la que participaron 25 personas. Es uno de los ejes sobre los que gira la política de identificación y promoción del talento de la entidad. Tiene un doble objetivo:

- 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 liderazgo de equipos.

Bankinter tiene otra palanca importante en la promoción de talento: la política de rotación o movilidad interna. En 2016 el 18% de los empleados tuvieron una nueva responsabilidad. Es un porcentaje muy alentador, puesto que asumir nuevos y diferentes retos es un estímulo para evolucionar profesionalmente.

Además, el banco está definiendo un nuevo modelo integral de liderazgo, que se completará a lo largo de 2017, para asegurar que todas las personas que gestionan equipos están alineadas con el estilo de dirección y conectan con la cultura y los valores del banco.

El proceso de gestión de talento se apoya también en la nueva web de personas de Bankinter, una herramienta de fácil utilización que integra en una única plataforma digital toda la información y los procedimientos sobre selección, formación, talento, evaluación y desempeño y, en una fase próxima, retribuciones. La nueva web mejora la eficiencia en el control, permite el uso de métricas y, en definitiva, facilita el análisis del modelo de Recursos Humanos de la organización.

Bkcrece

El programa de valoración del desempeño de Bankinter evolucionó en 2016 a través del programa 'Bkcrece', cuyo propósito es fomentar una cultura de desarrollo y crecimiento, gestión del talento y mejora continua. Los objetivos que se persiguieron en 2016 fueron asegurar la calidad de las evaluaciones gracias a una sólida metodología, consolidar el feedback como herramienta de desarrollo y aumentar el protagonismo del empleado en su propio desarrollo.

Cada empleado primeramente se autovalora en relación a su grado de cumplimiento de objetivos y nivel de desarrollo de competencias. A continuación, el responsable evalúa a sus colaboradores en consecución de objetivos, nivel de desarrollo de competencias y compromiso. Además, los gestores de personas con equipos de 3 o más colaboradores son valorados por éstos bajo el marco de modelo de liderazgo que persigue la entidad, siendo un proceso confidencial y anónimo. Estos procesos culminan una conversación de feedback constructivo, tras la cual cada empleado pueda diseñar su propio plan de desarrollo individual, con la ayuda de distintas herramientas y guías de apoyo que ha desarrollado el banco.

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, la ratio salarial hombres/mujeres es 1.

La entidad aplica una estructura retributiva basada en dos niveles:

- **Retribución fija.** En ella influyen factores como la función, la responsabilidad, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.

- **Retribución variable.** Está 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 disponen de 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.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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 y sustituir parcialmente la remuneración dineraria por retribución no dineraria (como vales de guardería, acciones, seguro médico, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tiques restaurante). De este modo, el empleado mejora su retribución 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 49% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad retributiva.

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

- 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, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

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

Capital humano	2012	2013	2014	2015	2016
Indicadores Descriptivos					
Nº de empleados	4.068	4.088	4.185	4.405	5.486
Edad media (años)	39,58	40,30	40,93	41,19	41,40
Gastos de personal (Miles de €)	243,35	263,31	271,76	296,44	348,20
Experiencia					
Antigüedad media(años)	12	13	13,26	12,97	12,54
Antigüedad media(años)/ 40 años (vida profesional) (%)	30,00	32,50	33,15	32,43	31,35
Diversidad					
Desglose por sexo					
Hombres (%)	48,80	49,17	49,41	49,35	48,87
Mujeres (%)	51,20	50,83	50,59	50,65	51,13
Personas con titulación universitaria (%)	76,72	77,05	77,90	80,09	79,80
Nº de nacionalidades existentes	29	27	28	30	39
Capacidad y desarrollo					
Personas que han recibido formación %	96,06	95,35	94,00	97,64	97,83
Nº medio de horas de formación por persona formada	38,85	35,81	47,31	58,86	58,54
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	0,6	0,5	0,8	1,2	1,1
Inversión en formación por persona formada (euros)	246	207	381	553	500
Compromiso y motivación					
Índice de rotación externa (calculado con plantilla media)	5,59	4,09	3,52	4,40	4,45
Personas con retribución flexible (%) (*)	35,15	39,92	45,07	47,79	41,16
Incorporaciones en el último año/plantilla total (%)	2,19	4,33	5,81	9,28	6,91
Productividad (Miles de euros)					
BAI/Nº Empleados	37,90	63,87	93,87	118,12	113,91
Recursos de clientes por empleado	6.159	6.915	7.243	7.856	9.259
Inversión crediticia por empleado	10.339	10.077	10.143	10.030	9.330

* Porcentaje calculado en 2016 sobre total plantilla incluido Portugal

Capital estructural	2012	2013	2014	2015	2016
Desjarerquización y Transparencia					
Personas que participan en la evaluación de competencias, desempeño y compromiso	N.D	3.990	4.016	4.222	5.194
Flexibilidad %					
Rotación interna	19,80	16,72	19,00	27,74	17,97
Personas con tablets y ordenadores portátiles corporativos (%)	27,88	26,22	25,50	26,17	36,35
Personas con móvil corporativo (%)	63,74	63,92	76,30	67,04	71,51

Capital relacional	2012	2013	2014	2015	2016
Relación con clientes					
Nº de Oficinas universales y extranjero	367	360	360	361	447
Nº de Oficinas virtuales	353	369	398	431	315
Nº de Agentes Bankinter	478	432	424	505	432
Nº de Centros de gestión de Empresas	76	75	78	78	73
Nº de Centros de gestión de Corporativa	48	48	46	22	22
Nº de Centros de Banca Privada	38	38	42	48	49
Personas por oficina o centro de Gestión	7,69	7,85	7,96	8,65	9,28
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	76,72	77,62	77,30	74,96	72,48
% de nuevos clientes activos (*)	-	3,68	6,73	9,45	10,32
Nuevos clientes activos por empleado (*)	-	9	17	24	24

(*) Se modifica la evolución por cambio de criterio en la clasificación de clientes activos

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Adolf Mateu Romaguera
Adolfo Murillo Martínez
Agustí Solé Guardia
Agustín Angulo Ruiz
Aitor Javier Alvear San Alejo
Alberto Muñoz Cuesta
Alejandro García Pérez
Alipio Conde Herrero
Ana Jaque García
Ana María de la Tajada Gómez
Ana Nieto Alonso
Ana Ramírez Cogollor
Ander Arcarazo Zuazua
Andrés Aroca Roca
Andrés Manuel Linares Cervera
Ángel Alonso Piñeiro
Anna Meliá Casademunt
Antonio Francisco Fernández López
Arantzazu Sánchez Janáriz
Aranzazu García Mata
Ascensión Cuadra Pérez-Santana
Aurora María Mateo Delgado
Bárbara Obradors Sans
Beatriz de Mendoza Rodríguez
Beatriz Del Río Tomé
Belén Ruiz de la Hermosa González
Carlos Díaz Díaz
Carlos Javier Marcos Pinazo
Carlos Lejo Turiel
Carlos Luis Molinuevo Rascón
Carlos Mendiburu Bastida
Carlos Mocholí Mocholí
Carmen Carbonell Sevillano
Carmen Escauriaza Leal
Carmen Sánchez Ameneiro
Carolina Sánchez Soriano
Clara Asenjo Candelas
Cristina Reyes Sánchez
Cristina Alonso González
Cristina Alonso Sánchez
Daniel Andrés Pérez
Daniel Crespo Muñoz
Daniel J. Faci González
David Cuadrado Gómez
David Santiago Pérez Barrasus
Diana González Ventura
Dimple Sham Melwani Balani

Eduardo Revuelta Martínez
Elena María Sierra Bonilla
Elena Prieto Gil
Emilia Romero Barragán
Emilio José Mena Cebrián
Enrique Abellán Rodríguez
Enrique Delgado Gómez
Enrique López Gago
Esther Colmenarejo Serrano
Esther Rísquez Susi
Esther Vegas Coello
Eva del Barrio Arranz
Federico Tombelle De Lorenzo
Fernando Antonio Serrano González
Fernando de Pablo Martínez
Fernando Gómez Bastida
Fernando Orduna Martínez
Fernando Rey Navarro
Francisco Javier Casillas Díaz
Francisco Javier Hontanar González
Francisco Javier Martín Calvo
Francisco Javier Martín Cuenca
Francisco José Galiana de la Rosa
Francisco José García Casas
Francisco Ubaldo Rodríguez Jiménez
Gemma Rodríguez Alier
Gerardo Martínez Mallorquín
Gregorio V. Esteban Delgado
Heliodoro Díaz González
Ignacio Llorente Utande
Ignacio Núñez Núñez
Inés Reyes Hernández
Inmaculada Muñoz De la Fuente
Íñigo de la Peña Berraondo
Íñigo Esparza Lacasa
Irene Ceballos Bretón
Isabel Cajal Carmona
Isabel María Osuna Braña
Isabel Martín del Río
Isabel Mínguez Pérez
Itziar Sagarna Comenge
Iván Morales Olivar
Javier Gari Vinaixa
Javier Ruiz Guerrero
Javier Sáez Martos
Joaquín Calvo-Sotelo Hergueta
Jokin López de Arbina Martínez

Jordi Bellmunt Mancebo
Jordi Campmany Badía
Jordi Rusiñol Sánchez
Jorge Banacloy Pardo
Jorge Rodríguez Basanta
José Antonio Arenere Morales
José Antonio Barberá García
José Antonio Canto Bañal
José Antonio Martínez Carramiñana
José Antonio Rodríguez Quintana
José Bernardo Zaldúa Larzábal
José Enrique Carretero Campos
José Luis Castro Bellido
José Luis Neira Bermúdez
José Luis Piqueras Fernández
José Manuel Castaño Taboas
José Manuel Cortés Estévez
José Manuel Martínez García
José María Gómez-Orihuela López
José María Molina Mancha
José María Obeo Valiente
José María Ordejón Rontomé
José María Rodríguez Vázquez
José Moreno Pellón
José Rodríguez Esteban
Juan Antonio Arroyo González
Juan Antonio García Sanz
Juan Antonio Miñambres Durán
Juan Antonio Revilla Sánchez-Bretaño
Juan Bautista Álvarez Gómez
Juan Carlos Gázquez Navarro
Juan Fernando Alegría Lacosta
Juan Vallejo Guerrero
Julián María Crespo De Francisco
Lara García de Vinuesa Bazaga
Laura Bruno García
Laura Cermeño Simón
Laura Moreno Hermoso
Lorena Morote Soriano
Lourdes Noemí Salamanca Oviedo
Lourdes Quintana Requibatiz
Lucas Noguera Oliver
Luis Alfonso Muñoz Sanchidrián
Luis Castillejo Garrido
Luis Núñez Aguado
Luis Sáenz de Tejada López

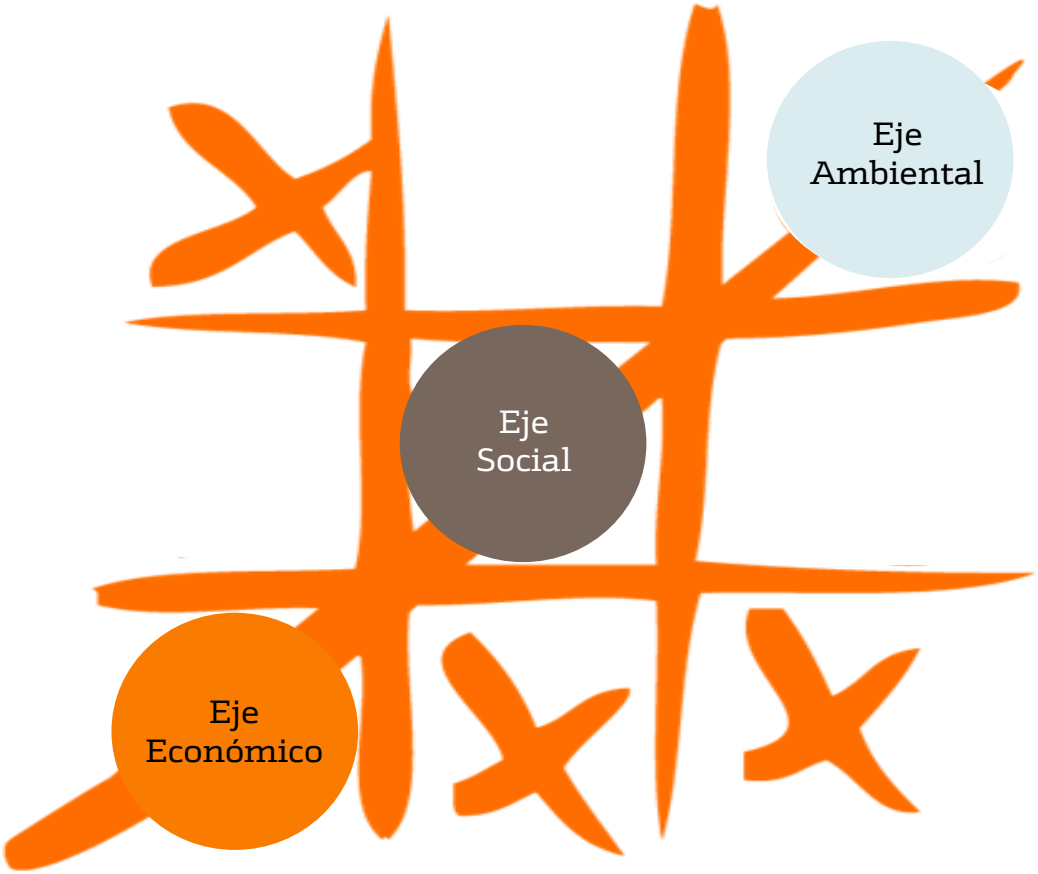
M. Ángeles de las Heras Rubio
M. Gabriela Castillejo Cano
M. Mercedes López Socías
Mª Arantzazu León Reverón
Mª Cristina Lastra García
Mª De La Blanca Gutiérrez-Alviz Tejera
Mª Trinidad González Aroca
Manuel Luis Ayala Del Valle
Manuel Ocaña Rubia
María Belén Francés Foz
María Carmen García Martínez
María Carmen Gil Moreno
María Carmen Martín Crespo
María Carmen Mohedano Suanes
María del Carmen Robles Romano
María del Mar Melchor Díez
María Irene Martínez Rubio
María Isabel García Martín
María Isabel Lorente Domínguez
María Isabel Sánchez Canosa
María Jesús Sánchez Miguel
María José Martín Rodríguez
María José Moreno Maldonado
María José Ponce Sánchez
María Luisa de Guzmán Redondo
María Plaza De la Vega
María Soledad Jiménez Fernández
María Teresa Delgado Canalejo
Mariana Romero Campero
Mariano C. Alcázar Cano
Mario Romero Caamaño
Marta Capitán Obregón
Marta González Martínez
Marta Rueda Maure
Martina Collar Díaz
Matías Ximelis Fernández
Mercedes Peñas Lorenzo
Miguel Ángel Muñoz Molina
Miguel Ángel Rubio García
Miguel Eduard Miranda Tierno
Mikel Aguirre Novoa
Milagros Santos Sarabia
Miriam Fernández Ortal
Mónica Gutiérrez López
Mónica Mejía Fernández
Narquis Pérez Ramos
Nilko Gómez Lipiz

Noelia Ramos García
Norberto Gandarillas Ugarte
Nuria Agustín García
Olga Díaz Muñoz
Paloma González Quesada
Paola María Sánchez Garagorri
Patricia Fernández Llorente
Patricia García Sánchez
Pedro Javier Imbroda Espinosa
Rafael García Vega
Rafael Manuel Salcedo Fernández
Rafael Martínez Viñas
Raquel Antequera Díez
Raquel Azcárraga Bonilla
Raquel Flórez Medina
Raquel Martín Matellanes
Ricardo Madrigal Jiménez
Rocío Garrido De la Calle
Rodrigo Sanz Pascual
Rosa Fuentes Castellanos
Rubén Domínguez Sánchez
Rubén Lobo Gómez
Ruth Martínez Andrés
Sandra Blanco Martín
Sebastián Ojeda Gartner
Sergio Navarro Arenaz
Silvia Santamaría Vizoso
Silvia Sanz Vegazo
Silvia Toledo Casanova
Sonia María Campillo Espinosa
Susana Pérez García
Teresa de Vicente Rodríguez
Tomás Ruiz Rico
Tomás Sevillano Martín
Trinidad de Miguel Pérez Perceval
Vanessa Herranz Lozano
Verónica Martínez Martínez
Verónica Mejía Martínez
Vicente Anglés Galindo
Vicente Navarro Monzón
Víctor Solana Martínez
Virginia Espinosa Alcobendas
Yolanda Cerrato Astarloa
Yolanda del Pino Crespo

recordados 2016

10 Sostenibilidad

10 Sostenibilidad



Sostenibilidad

Un plan más transversal

Bankinter puso en marcha en 2016 su nuevo Plan '3 en Raya', un programa plurianual de gestión de la sostenibilidad que abarca el periodo 2016-2020. El plan toma su nombre de la triple dimensión (económica, social y ambiental) del modelo estratégico de sostenibilidad de la entidad. El nuevo plan conserva la estructura del anterior, pero amplía sus líneas estratégicas y profundiza en sus programas.

Su objetivo es ofrecer una respuesta más ambiciosa a los tres grandes retos detectados en 2012 (económico por el cambio de modelo, social por el cambio demográfico y ambiental por el cambio climático) y que persisten en 2016, tanto en España como en Portugal.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

El nuevo plan parte de una nueva Política de Sostenibilidad, que aprobó el Consejo de Administración de la entidad en enero de 2016. La política recoge diez principios, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del entorno, en base a los tres pilares estratégicos de la entidad -calidad, innovación y tecnología-, y en coherencia con sus valores corporativos. Los principios son los siguientes:

1. La promoción de las mejores prácticas de gobierno corporativo en la gestión, asegurando el cumplimiento de la legislación, las finanzas responsables, la transparencia, la ética en los negocios y la adecuada gestión de los riesgos.

2. El desarrollo de productos y servicios orientados a los clientes y el establecimiento de una relación equilibrada, transparente y clara.

3. La consideración de los impactos económico, social y ambiental en el diseño de sus productos y servicios.

4. La integración financiera de las personas con discapacidad, garantizando su acceso a los servicios de Bankinter en igualdad de condiciones, asegurando la no discriminación por este motivo, a través del proyecto 'Un banco para todos'.

5. La gestión avanzada de las personas como principal capital del banco, fomentando su bienestar y motivación a través de medidas de conciliación, desarrollo personal y profesional, y promoción de la salud.

6. La contribución al desarrollo social de la comunidad en la que la entidad opera, tanto a través de su propia actividad como de iniciativas orientadas a la ciudadanía, a través de la Fundación para la Innovación Bankinter, de la colaboración con el Tercer Sector y del programa de voluntariado corporativo.

7. El desarrollo de su actividad de la manera más respetuosa con el medio ambiente, implicando a sus principales grupos de interés.

8. La gestión responsable de la cadena de proveedores, propiciando una influencia positiva mutua para la mejora del desempeño social, ético y ambiental.

9. La incorporación de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en los análisis de inversión y financiación.

10. La asunción de los compromisos recogidos en protocolos y estándares internacionales, implementando sus mejores prácticas.

Esta política se complementa con el resto de políticas internas que recogen las diferentes directrices definidas por el banco.

Para asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de la Política de Sostenibilidad, se definió el nuevo plan 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. Durante este proceso, se puso en marcha un sistema de gestión del diálogo con los grupos de interés para conocer sus expectativas y motivaciones. Destacaron las siguientes acciones:

- Consideración de nuevas normativas, como el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV, y aplicación en Bankinter.
- Análisis de los resultados de las evaluaciones de los índices de sostenibilidad más reconocidos: DJSI, FTSE4Good, Sustainalytics, etc.
- Seguimiento de tendencias y marcos internacionales como GRI G4, IIRC, ISO 26000, SGE 21, nueva versión ISO 14001, etc.
- Mejores prácticas de los líderes sectoriales mundiales.
- Encuestas de satisfacción a los clientes.
- Encuestas realizadas a los empleados durante 2014 y 2015.
- Análisis de resultados Reptrack.

(G4-26)

El Plan 2016-20 recoge 18 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.

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

Además, en 2016 se desarrolló el proceso para la implementación del Plan de Sostenibilidad en el negocio de Bankinter en Portugal.

Gobernanza en materia de Sostenibilidad

El Consejo de Administración es el órgano competente para establecer y velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y sus instrumentos de desarrollo, así como para acordar las modificaciones que resulten necesarias.

Corresponde a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo del Consejo, la función de seguimiento de la implementación de esta Política.

El Comité de Sostenibilidad, presidido por el Presidente de la entidad, y compuesto por los responsables de las áreas relacionadas con la gestión de la sostenibilidad, es el órgano responsable de proponer y ejecutar el Plan '3 en Raya', planificando y desarrollando las iniciativas recogidas en éste, e integrando en cada una de las áreas de la entidad los principios recogidos en la Política de Sostenibilidad, de manera coherente e integrada con la estrategia global del banco.

La Dirección de Sostenibilidad es la responsable de la coordinación de las acciones definidas en las Líneas y Programas del Plan Estratégico y su seguimiento, así como de la verificación del grado de cumplimiento de los objetivos que de él se derivan, y de la identificación de las áreas de mejora, según estándares e índices reconocidos de ética y sostenibilidad.

Por último, es responsabilidad del área de Auditoría Interna la labor de supervisión de la información no financiera que es reportada, al menos una vez al año, por el Comité de Sostenibilidad al Consejo, a través de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Indicadores más relevantes de 2016

Datos relevantes	2016	2015
Recomendaciones cumplidas del Código Unificado de Buen Gobierno (nº)[1]	61	61
Mujeres en puestos directivos (%)	37,2	35,7
Nº de denuncias recibidas en el Canal confidencial para empleados	5	4
Índice de Reputación Corporativa (público general) - Reptrak (nº) [2]	52,8	51,8
Inclusión en indices bursátiles de sostenibilidad	sí	sí
Huella de carbono (Ton CO_2 alcances I y II por empleado) [3]	2,01	2,11
Empleados cubiertos por Sistema Gestión Ambiental UNE EN ISO 14001 (%)	39,14	35,28
Empleados cubiertos por Sistema Gestión Accesibilidad UNE 170001 (%)	6,75	6,54
Participaciones de empleados en el programa de voluntariado corporativo (nº)	685	620
Empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla (%) [4]	1,03	0,97
Oficinas accesibles para personas con movilidad reducida (%)	99,5	99,5

1 Se cumplen 61 recomendaciones, 2 no son de aplicación y 1 se explica, de acuerdo al Código aprobado en febrero de 2015
2 Se ha recalculado el dato de 2015 en base a la nueva metodología de medición Reptrack Banca 2015
3 Se consideran datos de España para ser comparables. Se ha recalculado el dato de 2015 de acuerdo a la última versión de factores de emisión del MAPAMA
4 El dato de 2016 incluye la plantilla de España. Teniendo en cuenta también la plantilla de Portugal, el porcentaje sería de 0,86%

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Análisis de materialidad

Una relación de prioridades

Bankinter identifica qué aspectos de su actividad tienen una mayor influencia en el entorno mediante la puesta en marcha de un sistema de gestión del diálogo con sus grupos de interés. El modelo está definido conforme a las directrices marcadas por el estándar de información no financiero Global Reporting Initiative (G4). A continuación se enumeran los principales mecanismos de diálogo que utiliza para tal fin:

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista Junta de Accionistas	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Road-shows Reuniones Cuestionarios	Dtor. Relación Inversores Dtor. Sostenibilidad
Clientes	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad comercial	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo
Empleados	Encuestas globales Evaluación Canal denuncia confidencial Buzón consultas	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna Dtor. Sostenibilidad
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento Cuestionarios	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
Tercer sector	Buzón implicación social Reuniones	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes sociales	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa Encuesta Reptrack	Dtor. Comunicación y RSC Responsable Reputación

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

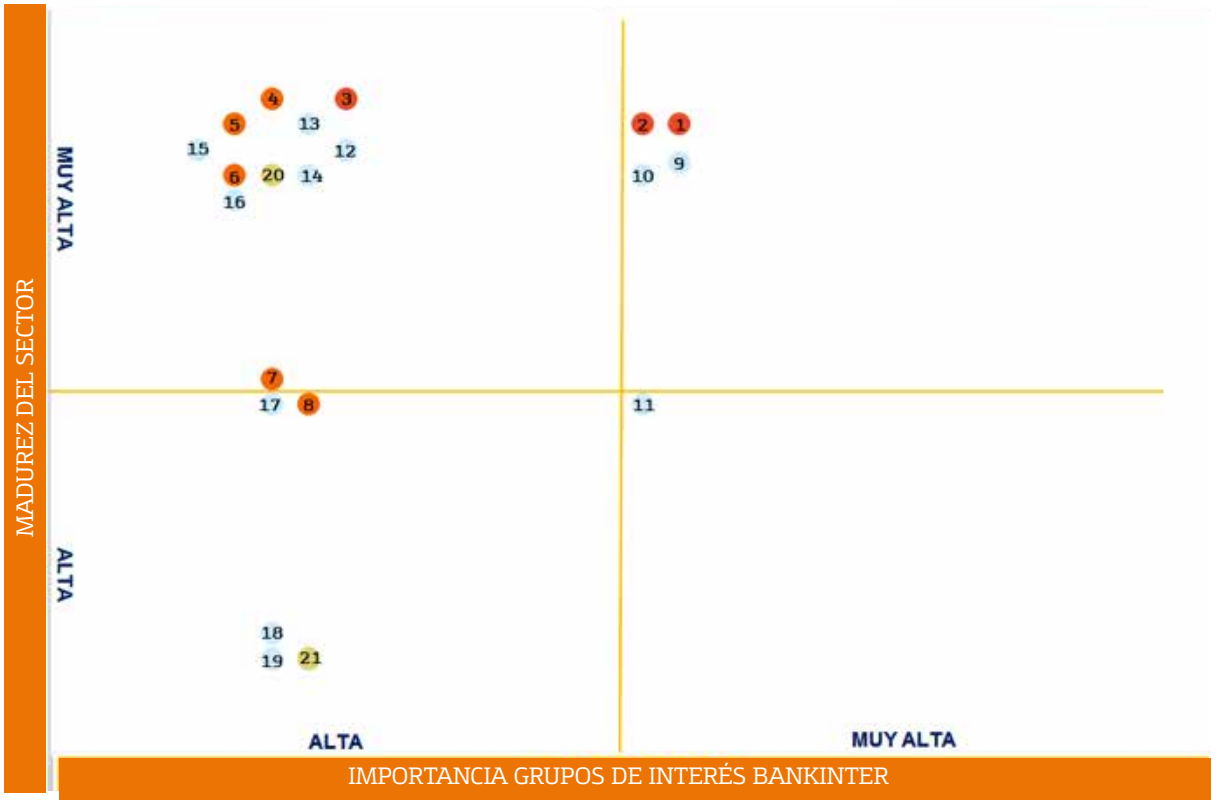
En 2016 se actualizó el estudio de materialidad de la entidad para comprobar cuáles son los aspectos más relevantes que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización. De esta forma se pudieron detectar los cambios que experimenta su entorno y en las expectativas de sus distintos colectivos de interés, así como priorizar los esfuerzos en aquellos programas que generan un mayor valor compartido.

Este mecanismo ha permitido mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales. El análisis permite detallar los temas prioritarios de acuerdo con dos parámetros: la significación y madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera, y la importancia que les conceden a los mismos los grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, accionistas, analistas en sostenibilidad e inversores ASG, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación y sociedad en general).

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 este proceso de escucha activa.

Resultado de este análisis cuantitativo y cualitativo es la matriz de materialidad, en la que se ordenan gráficamente los aspectos asociados a la actividad de la entidad, de acuerdo con los dos crierios mencionados.

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



Dimensión económica
1 Calidad del servicio y satisfacción del cliente.
2 Transparencia en la Remuneración del Consejo.
3 Mecanismos de control y gestión de riesgos (financieros)
4 Cumplimiento normativo
5 Política de RSC y supervisión de la misma
6 Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales.
7 Mecanismos de control y gestión de riesgos (no financieros)
8 Transparencia en la relación comercial.

Dimensión social
9 Atracción y retención del talento
10 Canales de diálogo con los grupos de interés
11 Creación y estabilidad de empleo.
12 Igualdad de oportunidades
13 Código de conducta
14 Política de conciliación
15 Inversión en la comunidad
16 Igualdad de remuneración
17 Formación
18 Evaluación del rendimiento del empleado.
19 Clima laboral

Dimensión ambiental
20 Gestión de la energía en las instalaciones
21 Política Medioambiental

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

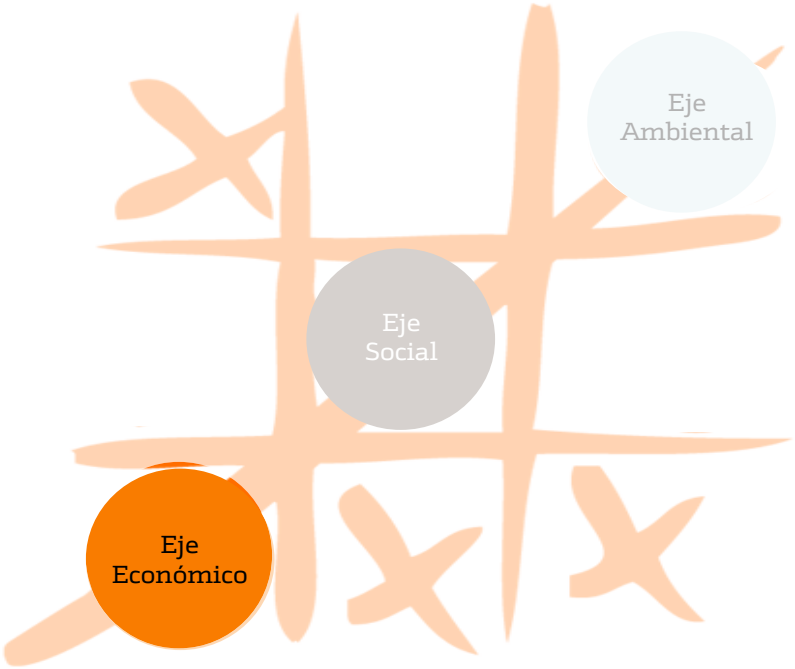
Eje económico

Bankinter entiende la gestión sostenible como un modelo de negocio basado en el factor de la calidad, que compatibiliza las metas empresariales con el desarrollo del entorno social y el respeto por el entorno natural.

La gestión sostenible del banco fue reconocida en 2016 por índices de inversión socialmente responsable, como el FTSE4Good, publicaciones como el *Sustainability Yearbook* que elabora 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, Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas. 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-, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Por otra parte, la entidad ha conformado, junto a otras 32 grandes empresas españolas, el **Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad**, plataforma de empresas coordinada por Forética, asociación de empresas y profesionales de la RSE líder en España. A través del Clúster se trasladan al contexto español las principales tendencias empresariales sobre transparencia, buen gobierno e integridad, se contribuye a la generación de conocimiento y se colabora con administraciones públicas y líderes de opinión, asumiendo así una posición de liderazgo en la materia.



La entidad se adhirió en diciembre de 2016 a los **Principios del Ecuador**, iniciativa internacional de referencia en el sector financiero cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos a financiar. Estas directrices, de aceptación voluntaria, son aplicables en las operaciones de *project finance* cuyo importe sea igual o superior a los 10 millones de dólares y en préstamos corporativos vinculados a proyectos con un importe total superior a 100 millones de dólares. Bankinter asume, a partir de 2017, el compromiso de informar anualmente sobre los procesos de implementación y seguimiento de los principios.

La promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objetivo clave para la financiación de Bankinter. A lo largo de 2016, la entidad participó en 30 proyectos de energía renovable (energía fotovoltaica y eólica, entre otras tecnologías), totalizando un importe de financiación de 84 millones de euros.

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

- **Fondo Bankinter Sostenibilidad.** Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental. Es de destacar que es un fondo calificado con 5 'planetas Mornigstar' y se encuentra en el percentil 91 respecto a su categoría de sostenibilidad. Incrementó su patrimonio en 0,5 millones y cerró el 2016 con una cifra de 76,7 millones de euros. Su rentabilidad fue del 7,3%.

- **Fondos de inversión responsables.** La entidad pone a disposición de los clientes del banco 79 fondos de prestigio internacional que invierten con criterios responsables. Sus estrategias de inversión se centran en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en índices de sostenibilidad.

- **Participaciones en entidades de capital riesgo o empresas que invierten en productos sostenibles**. Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,5% en YsiosBiofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en

Private Change Capital Private Equity Fund (tecnologías limpias).

- **Tarjeta Visa Bankinter Solidarios**. En 2016 se modificaron las condiciones de la tarjeta incrementando el porcentaje de donación por las compras realizadas en pago aplazado, que pasa del 3 al 5%. Asimismo, la tarjeta Bankinter Solidarios dona el 0,25% de las compras en modalidad fin de mes. A 31 de diciembre de 2016, había en circulación 1.382 tarjetas solidarias. Los ingresos generados se destinaron a la financiación de proyectos de acción social que se presentaron en el evento "Implicados y Solidarios 2016" y que fueron seleccionados por votación de todos los empleados del banco.

- **Iniciativa PYME (SME Iniciative).** En el último trimestre de 2015 Bankinter y el Fondo Europeo de Inversiones suscribieron su tercer acuerdo. El banco facilita la financiación de hasta 300.000 euros a las empresas que sean elegibles 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 acuerdo hay 145 millones de euros disponibles en el programa Innovfin 2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su 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.** El sistema, que permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito, fue utilizado en 2016 por 14.809 clientes, que emitieron 183.070 órdenes por importe de 40.267.420 euros. Hal-Cash facilita el acceso a servicios financieros a los colectivos no bancarizados.

FTSE4Good

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

UN GLOBAL COMPACT Network Spain WE SUPPORT

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Plan "3 en Raya" Eje Económico 2016-2017

Líneas Estratégicas	Hitos 2016	Cumplimiento	Retos 2017
Buen gobierno	Establecimiento de nueva Política Sostenibilidad por el Consejo. Atribución de las funciones de seguimiento de implementación de la misma a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Adhesión al Clúster de Transparencia, Buen gobierno e Integridad.		Seguimiento de la implantación de la Política de Sostenibilidad por la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo
Finanzas responsables	Redefinición del canal de denuncias. Implantación Subcomité de Prevención Penal y Ética Profesional en Portugal. Formación presencial sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas al Consejo y Dirección de la organización.		Elaboración y difusión de nuevo Código de Ética Desarrollo programa de formación en MIFID II
Servicios orientados al cliente	NPS del banco por encima de 23%. Establecimiento de planes de mejora en centros con bajo NPS. Integración de la medición en oficinas de Portugal. Desarrollo de nuevo protocolo de atención al cliente adaptado.		NPS del banco por encima de 25%. Establecimiento de planes de mejora en centros con bajo NPS. Medición experiencia de cliente en banca digital.
Inversión socialmente responsable	Adhesión a los Principios de Ecuador. Seguimiento del Fondo Bankinter Sostenibilidad. Fondos de inversión con criterios responsables a disposición de clientes.		Gestión y reporte de las operaciones sujetas a Principios de Ecuador.
Productos sostenibles	Relanzamiento de la tarjeta Visa Bankinter Solidarios. Desarrollo de productos con impacto social y ambiental.		Incremento en un 100% del nº de tarjetas Bankinter Solidarios. Diseño de un producto con impacto social / ambiental
Gestión responsable proveedores	Definición de criterios ASG para el proceso de homologación de proveedores. Elaboración de procedimiento de aplicación.		Incorporación de los criterios ASG definidos en el proceso de homologación de proveedores. Ponderación ASG de los principales proveedores
Cultura corporativa / marca	"Rebranding" de las oficinas de Portugal a la Marca Bankinter. Armonización de la imagen del grupo en su actividad digital.		Definición y desarrollo del indicador de Marca.
Estructura	Desarrollo del plan de formación 2016. Desarrollo del plan de comunicación 2016. Implantación del Plan "3 en Raya" en Portugal.		Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan. Desarrollo del plan de formación 2017. Desarrollo del plan de comunicación 2017.

Completado
En desarrollo
Sin iniciar

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

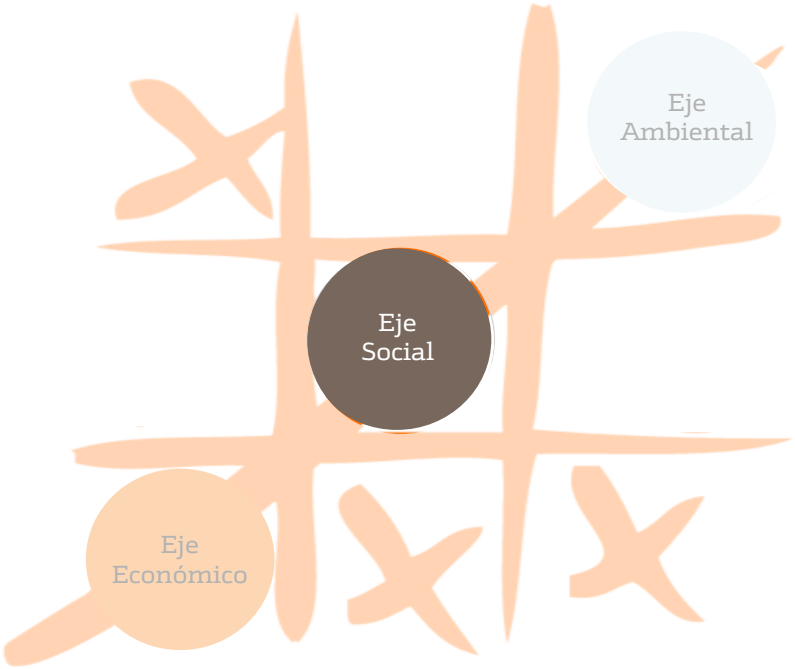
Eje social

El compromiso social de la entidad se concreta en un amplio número de programas en cuyo desarrollo se procura la implicación de sus grupos de interés.

Accesibilidad e inclusión financiera

Bankinter asume el firme compromiso de hacer accesibles todos sus canales de relación con sus grupos de interés, y en particular tiene en cuenta las necesidades del colectivo de las personas con discapacidad y mayores, ofreciendo un servicio de calidad y adaptado.

Para asegurar una mejora continua en la gestión de su accesibilidad física, Bankinter tiene implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU). Este sistema ha sido certificado por AENOR según la norma UNE 170001 y está implantado en la sede social del banco (Paseo de la Castellana, 29, Madrid) y en 7 sucursales. Además, los criterios de accesibilidad incorporados en el manual de obras han sido aplicados en las oficinas remodeladas y de nueva apertura. Igualmente se han incorporado en el proyecto de remodelación del nuevo edificio singular de Bankinter en Alcobendas (Madrid).



Dado el elevado porcentaje de operaciones bancarias que los clientes de Bankinter realizan a distancia, se ha considerado prioritario dotar estos canales de la máxima accesibilidad.

En términos de accesibilidad digital, el sitio web bankinter.com dispone de la certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la norma UNE 139803.

Entre los servicios accesibles destacan la tarjeta de coordenadas en sistema 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 de la red.

En relación a la accesibilidad cognitiva, la entidad pone a disposición de sus clientes el Diccionario de Finanzas Claras, que ha sido desarrollado por Bankinter en colaboración con el Instituto de Empresa, con el que se pretende adaptar las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario, de forma que sean más fácilmente entendibles por todos.

Por otra parte, el nuevo Protocolo Comercial para los empleados de la entidad incluye las pautas de atención adaptada a personas con distintas capacidades para cada una de las fases de la actividad comercial.

Gestión avanzada de personas

En 2016 la entidad ha renovado su sello como empresa familiarmente responsable, mejorando la puntuación anterior (EFR).

La gestión avanzada de personas desarrollada por la entidad, ha sido reconocida en 2016 según los estudios realizados por Top Employer, Actualidad Económica y Merco Talento (ver más información en el capítulo Factor humano).

Fundación Innovación Bankinter

El Future Trends Forum ha sido reconocido como el mejor think tank de tecnología de España según la Universidad de Pensilvania.

En 2016 se presentaron los programas de la Fundación en Portugal (ver más información en el capítulo Fundación Innovación Bankinter).

Voluntariado corporativo

Se ha facilitado la participación de los empleados del banco en las acciones sociales del Plan '3 en Raya', a través del programa de gestión del voluntariado corporativo Mueve.te. A lo largo de 2016 se contabilizaron 685 participaciones de voluntarios (634 en España y 51 en Portugal) en un total de 72 actividades de orden técnico, ambiental y social (64 en España y 8 en Portugal), alcanzando a 2.548 beneficiarios directos. El porcentaje de plantilla participante en jornadas

de voluntariado en 2016 ascendió a un 14%.

En materia de educación financiera, destacaron las siguientes iniciativas:

- Participación en la II edición del proyecto Tus Finanzas, tu Futuro. Impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) y la Fundación Junior Achievement, con el objetivo de desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica. Este programa se impartió por 51 voluntarios del banco en 3 sesiones de 1 hora llegando a formar a un total de 592 alumnos de 22 centros educativos de toda España.

- Programa de formación financiera para personas con discapacidad intelectual. Impartido por 11 voluntarios del banco a alumnos de: la Fundación Estudiantes, Fundación Gil Gayarre y Fundación Integra, formando a 34 beneficiarios. Se desarrolla en 2 sesiones en las que se imparten conceptos básicos bancarios y elaboración de un presupuesto doméstico equilibrado.

- Programa de formación financiera para jóvenes en situación de riesgo social. Impartido por 24 voluntarios del banco en Portugal a 33 beneficiarios de las organizaciones "Ajuda de Mãe" y "Estabelecimento Prisional de Caxias".

- Programa de formación financiera para personas sordas. Impartido presencialmente a 103 personas en LSE en las diferentes federaciones de la CNSE (Confederación Española de personas sordas) y a través de píldoras formativas en su página web, con el objetivo de facilitar los conocimientos básicos financieros a las personas sordas, disponibles en los canales digitales de la CNSE y en RRSS.

- Programa de mentorización. Desarrollado por 10 voluntarios del banco, formados previamente al efecto en la Escuela Europea de Coaching, y dirigido a alumnos con discapacidad intelectual del Proyecto Campus de la Fundación Carmen Pardo Valcarce para facilitar su integración socio-laboral. Se inició en diciembre de 2014 y se ha prolongará hasta junio de 2017.

Este tipo de iniciativas son, además, muy valoradas por los empleados participantes, dado que obligan al desarrollo de habilidades específicas para adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y conocimientos.

Alianzas con el Tercer Sector

Las colaboraciones con el Tercer Sector son una fórmula para establecer valiosas relaciones del banco con la comunidad.

Como grupo de interés relevante, Bankinter reforzó su apoyo a los **emprendedores**, en tanto que son considerados motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo. Además del programa desarrollado por la Fundación para apoyar el emprendimiento, el banco apoyó 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 XI Edición de los Premios Mashumano a jóvenes emprendedores, contribuyendo en los procesos de selección, formación y financiación.

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

- Patrocinio de proyectos de jóvenes emprendedores de la Fundación Junior Achievement en Portugal.

Además, durante el año 2016 se establecieron alianzas estratégicas con diferentes asociaciones relacionadas con las **personas con discapacidad**, como la firmada con COCEMFE para promover la integración laboral de mujeres con discapacidad y la instalación de una la sala de equipamiento tecnológico adaptado en la Residencia que Ilunion tiene en la localidad madrileña de Parla.

Bankinter es socio promotor de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es fomentar la confianza de la sociedad española en las ONG a través de su transparencia.

Ciudadanía

A continuación se detallan algunas acciones solidarias llevadas a cabo a lo largo del año 2016:

- V edición del programa Implicados y Solidarios. Iniciativa 360º a través de la que se financian 10 proyectos sociales con un importe total de 50.000 euros. Involucra a diferentes grupos de interés del banco: a los clientes, que utilizan la Visa Bankinter Solidarios; a los empleados, que presentaron 136 proyectos sociales; a la sociedad, que participa y difunde el proyecto en redes sociales; y a los directivos de la entidad, que ejercen como padrinos de los diferentes proyectos.

- IV Edición del Premio Innovación, Sostenibilidad y Red que organiza Bankinter con Expansión y Viesgo y con el asesoramiento técnico del IE Business School. Este galardón reconoce aquellos proyectos de grandes y medianas empresas y

de instituciones, que aúnen los aspectos de responsabilidad social y ambiental, y el trabajo en red más destacados.

- Campaña de recogida de juguetes nuevos. Organizada en diciembre con la colaboración de la Fundación Valora. Se recogieron 1.286 juguetes para 1.214 niños, de centros y asociaciones de familias sin recursos de toda España. En el caso de Portugal, se entregaron 982 juguetes a beneficiarios de la Fundación AMI.

- Campaña virtual de donación de lotes de alimentos, en la que participaron empleados del banco en beneficio de los centros receptores del Banco de Alimentos, tanto en España como en Portugal.

- Patrocinio de la Gala Benéfica Alento. Organizada por la Fundación Gmp con el Ballet Nacional de España y Danza Down. El 100% de la recaudación, que ascendió a 18.000 euros, se destinó al proyecto Emociones de Down España, para la integración social de este colectivo.

- Desafío Bankinter Madrid-Lisboa. Carrera benéfica para todos los empleados de Bankinter en la que a través de una aplicación informática se contabilizan los kilómetros acumulados durante un fin de semana. En base a los kilómetros recorridos, Bankinter realizó una donación de 6.000 euros a la Fundación Junior Achievement.

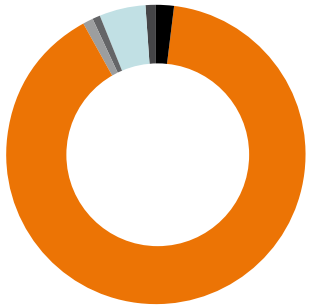
Distribución de la inversión social

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.

Los indicadores del año 2016 fueron los siguientes:

Contribución total: 2,7 millones de euros

- Dinero, 62,3%
- Tiempo, 1,4%
- En especie, 0,1%
- Costes de gestión, 36,3%



Educación	2%
Desarrollo económico	91%
Medio ambiente	1%
Arte y Cultura	1%
Bienestar Social	5%
Otro	1%

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Plan "3 en Raya" Eje Social 2016-2017

Líneas Estratégicas	Hitos 2016	Cumplimiento	Retos 2017
Inclusión financiera.	Renovación certificado de accesibilidad física universal. Inclusión criterios accesibilidad en la remodelación del nuevo edificio en Alcobendas. Protocolo de atención comercial adaptado para personas con discapacidad. Programas de educación financiera.		Ampliación del alcance del Sistema de gestión de la accesibilidad física universal. Desarrollo de un proyecto piloto de accesibilidad cognitiva
Gestión avanzada de personas.	Renovación del certificado EFR y mejora de la puntuación. Adhesión Declaración de Luxemburgo Empresas Saludables. Plan de integración de la plantilla de Portugal en la cultura Bankinter.		Desarrollo de programas de empresa saludable.
Fundación Innovación Bankinter.	Desarrollo de los 4 programas de la Fundación Innovación en España. Inicio de las actividades de la Fundación en Portugal.		Desarrollo de los programas de la Fundación en España y Portugal.
Voluntariado.	14% de la plantilla involucrada en actividades de voluntariado.		Implantación de una nueva herramienta para la gestión del voluntariado. 17% de la plantilla involucrada en actividades de voluntariado.
Ciudadanía.	Colaboración Premio Emprendedores Mas Humano Patrocinio de la Gala benéfica "Alento" Reto Solidario Madrid – Lisboa Desarrollo de otras alianzas estratégicas con el Tercer Sector.		Desarrollo de un programa de apoyo al emprendimiento en centros educativos. Seguimiento de los programas, alianzas y colaboraciones con el Tercer Sector.
Gestión huella social.	Definición de indicadores para reportar la huella social.		Medición y gestión periódica de la huella social de la entidad.
Estructura	Desarrollo del plan de formación 2016. Desarrollo del plan de comunicación 2016. Implantación del Plan "3 en Raya" en Portugal.		Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan. Definición de una política de DD.HH. Desarrollo del plan de formación 2017. Desarrollo del plan de comunicación 2017.

Completado
En desarrollo
Sin iniciar

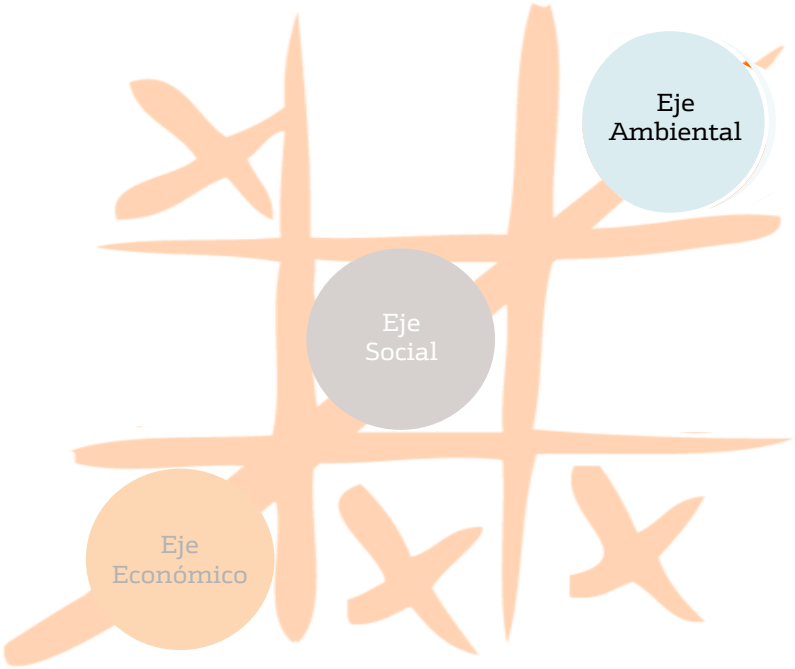
Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Eje medioambiental

Bankinter aborda su gestión ambiental asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto.

Esta apuesta decidida por la responsabilidad ambiental se recoge en la Política de Medio Ambiente, orientada a potenciar los impactos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad en el entorno natural.

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. 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 gestión ambiental de la entidad. También ha puesto en marcha un grupo de trabajo de Medio Ambiente con las áreas más implicadas, para realizar un seguimiento periódico.



El principal programa del eje ambiental del Plan '3 en Raya' es el proyecto Huella de Carbono, a través del cual se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

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 el riesgo.

En las Políticas de Financiación e Inversión de la entidad se recogen igualmente criterios ambientales. Además, como se ha comentado en el capítulo correspondiente al eje económico, en 2016 Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, de manera que se llevarán a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos project finance que, por su calificación, lo requieran.

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. La entidad también está adherida a la iniciativa CDP Water y CDP Forest Disclosure Project.

Sistema de gestión

Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001 para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental. El alcance de dicho sistema incluye los 3 edificios singulares de la entidad en Madrid y una oficina. El área de Auditoría Interna participa en el proceso anual de verificación necesario para la certificación. La plantilla del banco en España cubierta por esta certificación medioambiental alcanza el 38%. En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado en su sede de Lisboa, que alcanza a un 45% de la plantilla.

En su Programa Anual de Gestión Ambiental, Bankinter recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos; a la disminución de emisiones a la atmósfera, y a la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales. Se detallan a continuación:

Objetivo 1: Reducir nuestras emisiones directas

¿Qué hemos hecho en 2016?
Control exhaustivo de las posibles fugas de aire acondicionado.
Control de los consumos de los inmuebles del banco mediante telegestión.

KPI	2016	2016 Target	2017 Target
Ton CO_2e / empleado	0,089	✔ (-1%)	(-1%)

* Se han reducido un 1,6% las emisiones directas por empleado.

Objetivo 2 : Reducir nuestro consumo eléctrico

¿Qué hemos hecho en 2016?
Proyectos de sustitución de equipos por otros más eficientes (equipos de ACS en Alcobendas) Mejoras en domótica y control de los consumos de nuestros edificios

KPI	2016	2016 Target	2017 Target
MWh / empleado	5,07	✔ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 4,8% el consumo eléctrico por empleado.

Objetivo 3: Reducir nuestras emisiones inducidas

¿Qué hemos hecho en 2016?
Fomento de las plataformas de comunicación alternativas (conferencias para reuniones internas, video llamadas con clientes) Campañas de sensibilización, buenas prácticas ambientales, campañas de correo web.

KPI	2016	2016 Target	2017 Target
Ton CO_2e / empleado	2,15	✖ (-1%)	(-1%)

* Han aumentado las emisiones derivadas de los viajes de empresa, derivado de una mayor actividad comercial y el proyecto Portugal. En global, han aumentado un 0,11% por empleado.

Objetivo 4: Compensar nuestras emisiones

¿Qué hemos hecho en 2016?
Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales y de la oficina Sostenible del año 2015 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'.

KPI	2016	2016 Target	2017 Target
Ton CO_2e compensadas	414	✔ (Emisiones directas)	Carbon Neutrality

Objetivo 5: Reducir nuestro consumo de papel

¿Qué hemos hecho en 2016?
Campañas de sensibilización y buenas prácticas ambientales, campañas de correo web para clientes, implantación de accesos de usuarios para las impresoras.

KPI	2016	2016 Target	2017 Target
Ton papel / empleado	0,08	✔ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 23,7% el consumo de papel por empleado en 2016.

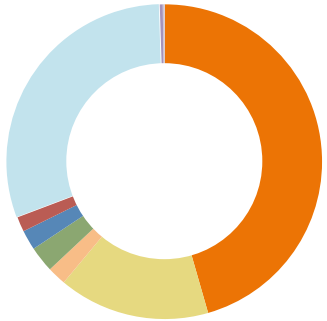
Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (transporte y consumo de papel, entre otros impactos). En 2016, por cuarto 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 en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

Además, Bankinter recibió en 2016 el sello Reduzco por parte del Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente, al haber disminuido la intensidad de sus emisiones en los últimos años.



Emisiones totales 2016 España (TCO_2E)	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte empresa			2.941,20	2.941,20	15%
Transporte empleados			5.622,16	5.622,16	30%
Consumo papel y tóner			355,15	355,15	1,9%
Equipos informáticos			515,32	515,32	2,7%
Mobiliario			65,48	65,48	0,3%
Consumo electricidad		8.812,85		8.812,85	46,3%
Electricidad clientes			295,83	295,83	1,6%
Consumo calefacción	395,60			395,60	2,1%
Gases refrigerantes	0,00			0,00	0,0%
Grupos electrógenos	11,43			11,43	0,1%
Residuos			12,45	12,45	0,1%
Consumo productos limpieza			1,05	1,05	0,0%
Consumo agua			14,60	14,60	0,1%
TOTAL	**407,03**	**8.812,85**	**9.823,40**	**19.043,28**	**100%**

1. La huella de carbono de Bankinter en España para el año 2015 se ha recalculado debido a la actualización de la información de desplazamientos de empleados in itinere. El dato total de emisiones del año 2015 fue de 18.752,7 tn CO_2 (4,31 tn CO_2 / empleado).

(G4-22)

En 2016 Bankinter emitió en España un total de 19.043 toneladas de CO_2equivalente, 4,16 ton CO_2/ empleado (descenso de un 2,2% en relación al año 2015).

Las emisiones del alcance 1 (las directas) sumaron un total de 407,3 toneladas de CO_2 en España. Con respecto a 2015, esto supone un aumento del 2,2% en términos absolutos. No obstante, estas emisiones disminuyeron un 1,6% en términos de emisiones por empleado.

En cuanto al alcance 2 (emisiones indirectas), se registró una disminución del 1,1% (4,8% en emisiones por empleado) con respecto al año anterior en el caso de España. El dato global de emisiones de este alcance es de 8.813 toneladas de CO_2 equivalentes (-1,93 toneladas de CO_2 por empleado).

El total de emisiones de alcance 1 y 2, experimentó un descenso del 1% (un 4,7% en emisiones por empleado), 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, o la renovación de equipamientos por otros más ecoeficientes.

Las emisiones del alcance 3 (emisiones inducidas) se incrementaron en un 4% (un 0,1% por empleado), principalmente por el aumento de viajes de empresa debido a la mayor actividad comercial, en coherencia con los resultados económicos presentados por la entidad en 2016.

Emisiones CO_2 directas (Tn)

	2015	2016	% 2015-2016
Por consumo Gas/gasoil y recarga de gases	398,21	407,03	2,2%
Emisiones por empleado	**0,09**	**0,09**	**-1,6%**

Fuente de los factores: Mapama, 2016 (G4-22)

* Las emisiones del año 2015 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas

Emisiones CO_2 indirectas (Tn)

	2015	2016	% 2015-2016
Por consumo electricidad	8.910,87	8.812,85	-1,1%
Emisiones por empleado	**2,02**	**1,93**	**-4,8%**

Fuente de los factores: Mapama, 2016 (G4-22)

* Las emisiones del año 2015 se recalcularon en base a los factores de emisión actualizados por la Oficina Española de Cambio Climático

Emisiones CO_2 inducidas (Tn)

	2015	2016	% 2015-2016
Viajes empresa	2.776,74	2.941,20	5,9%
Desplazamientos in itinere	5.410,88	5.622,16	3,9%
Agua	13,40	14,60	8,9%
Papel	404,57	320,90	-20,7%
Tóner	64,33	34,26	-46,7%
Residuos	11,52	12,45	8,0%
Equipos informáticos	423,65	515,32	21,6%
Mobiliario	63,81	65,48	2,6%
Electricidad de clientes	270,41	295,83	9,4%
Productos de limpieza	4,31	1,05	-75,6%
Total	**9.443,62**	**9.823,40**	**4,02%**
Emisiones por empleado	**2,14**	**2,15**	**0,11%**

Fuente de los factores: Mapama, 2016 (G4-22)

* Las emisiones de viajes de empresa y desplazamientos in itinere para ambos periodos (2015 y 2016) han sido recalculadas en base al factor de emisión más actualizado de DEFRA
* Las emisiones reportadas en 2015 en desplazamientos in itinere se han recalculado debido a la actualización de la encuesta de movilidad de la plantilla.
* Las emisiones reportadas en 2015 en electricidad de clientes y tóners han sido recalculadas debido a la actualización de los factores de emisión.
* Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales
* 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.

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 el máximo aprovechamiento en su desempeño ecológico. Esto se traduce en la minimización de su huella de carbono y en la mitigación del cambio climático.

El consumo indirecto de energía en el banco está centrado en el consumo eléctrico. Esta es la principal fuente utilizada por Bankinter (93% del total de energía consumida) y su consumo se ha ido reduciendo paulatinamente en los últimos años como consecuencia de las medidas de ahorro adoptadas.

Además, durante el año 2016, se realizaron las auditorías energéticas que exigía la legislación vigente en los inmuebles de la entidad, poniéndose en valor la gestión energética realizada hasta el momento (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarías por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.) y estableciéndose unos planes de mejora continúa para próximos ejercicios.

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 el año 2015.

En cuanto a los consumos de gas natural y gasóleo, se han identificado incrementos en términos globales (11%) en relación al año 2015, 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 7% del total de la energía consumida por la entidad en España.

En términos absolutos, ha disminuido en un 0,3% el consumo energético de la entidad. No obstante, esto ha significado un 4% de reducción en consumo energético por empleado, lo que da idea de los esfuerzos que se llevan a cabo en mejoras de eco eficiencia.

En las tablas se muestra la comparación de los datos de consumos de Bankinter en España en relación a 2015.

Evolución consumo de energía (GJ)

	2015	2016	% 2015-2016
Electricidad	84.419	83.490	-1,1%
Consumo gasóleo	1.793	1.869	4,2%
Consumo gas natural	4.210	4.789	13,7%
Total	**90.423**	**90.148**	**-0,3%**
Total por empleado	**20,53**	**19,70**	**-4,0%**

*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 2015 han sido actualizados en función de los datos definitivos de facturas. (G4-22)

Fuentes de energía

	2015	2016
Renovable	31.573	33.146
Cogeneración	8.948	8.433
CC Gas natural	8.442	8.683
Carbón	17.137	11.438
Nuclear	18.319	18.368
Otras	0	3.423
Total	84.419	83.490

El consumo indirecto de energía se calcula a partir del consumo eléctrico. La distribución del consumpo eléctrico se determina en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, y se calcula según la mezcla de producción en el sistema eléctrico español estimada por REE 2015.

Evolución consumo de agua (m^3)

	2015	2016	% 2015-2016
Total	**41.757**	**45.488**	**8,9%**
Total por empleado	**9,48**	**9,94**	**4,8%**

* 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 seis oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

Evolución consumo de papel (Tn)

	2015	2016	% 2015-2016
Total	**485**	**385**	**-20,7%**
% papel reciclado	**100**	**100**	**-**
Total por empleado (%)	**0,11**	**0,08**	**-23,7%**

* 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. Es 100% reciclado y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

En el caso de Portugal, a lo largo de los trimestres de 2016 de actividad de Bankinter se han consumido un total de 50,4 toneladas de papel (0,06 toneladas por empleado).

Entre las medidas que el banco viene implantando para la reducción de consumo de papel (entre otros objetivos) destaca la solución de firma biométrica, que se implantó en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años 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. Actualmente se está trabajando para la implantación de la firma biométrica en otras operativas.

Asimismo, se mantuvieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

Gracias a estas medidas y la sensibilización de los empleados se ha producido un descenso en el consumo de papel en España de un 20% comparado con 2015 (un 23,7% en el caso de consumo de papel por empleado).

En el caso de los residuos electrónicos, la sustitución de equipos por otros más eficientes, la gestión de equipos con información confidencial y el comienzo de la actividad en Portugal, ha influido en que a finales de año se gestionara una gran cantidad de este tipo de residuos, que se ha considerado como una acción puntual.

En 2016, Bankinter compensó sus emisiones directas anuales del año 2015 (398 toneladas de CO_2) y las derivadas de la Oficina Sostenible (16 toneladas de CO2) con la participación en la iniciativa Cero CO_2 de la Fundación Ecología y Desarrollo en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú.

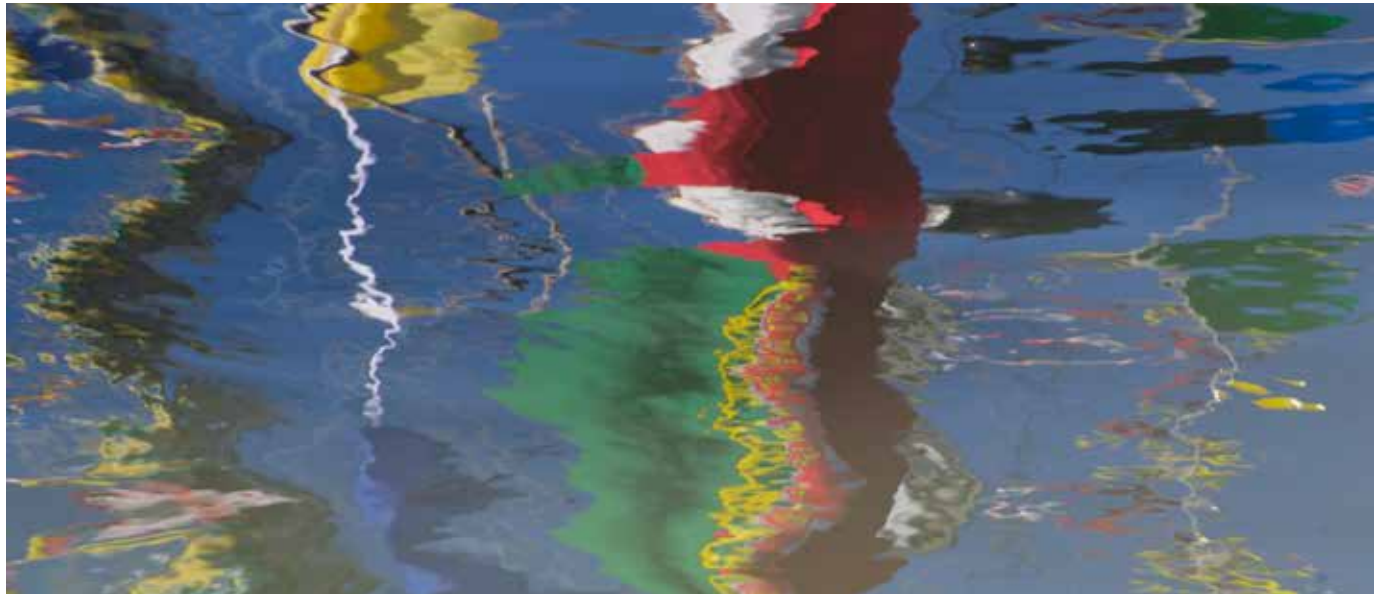
Evolución gestión de residuos (kg)

	2015	2016	% 2015-2016
Papel confidencial	153.740	146.147	-4,9%
Tóner	510,65	304,95	-40,0%
Equipos electrónicos	2.142	36.191	1.589,6%

* Los residuos peligrosos son adecuadamente tratados por gestores autorizados.
* En el caso de Portugal, se gestionaron 33.027 kg de papel confidencial y 90 kg de toners.

Nº de conexiones

	2015	2016	% 2015-2016
Videollamadas	28.546	22.413	-21,5%
Audioconferencia	478	532	11,3%
Dataconferencia	2.547	2.465	-3,2%



1er Premio. Agua – Reflexo do Meio Ambiente. Autor: Jose Proença
XII Edición del Premio de fotografía de medio ambiente Bankinter

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Influencia en los grupos de interés

El banco dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, promoviendo así la participación de todos sus grupos de interés. Además del presente Informe Anual, pone a su disposición el Portal de Medio Ambiente y el blog interno "Se hace saber". Son herramientas internas (están en la Intranet corporativa) y están abiertas a la opinión, reflexión y debate entre todos los empleados. Entre las acciones de sensibilización dirigidas a empleados destacan las siguientes:

- Web de medio ambiente. Ofrece a la plantilla de la entidad noticias sobre actividades de interés ambiental, tanto internas como externas al banco. Asimismo, pone a disposición del empleado un buzón de sugerencias. En 2016 se publicó el vídeo 10 años de medio ambiente en Bankinter, donde se describen los logros conseguidos en la gestión ambiental.

- Sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter. Es una sección independiente cuyas publicaciones son, además, difundidas a través de las redes sociales del banco (Facebook, Twitter, Linkedin y Google+).

- XII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. El certamen, que se celebró en 2016 bajo el lema "La Hidrosfera", contó con la participación de 612 trabajos, incluyendo por primera vez a empleados de las oficinas de Portugal.

- Apoyo a la campaña "La Hora del Planeta". Es una iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO2. Para secundarla se apagó la iluminación de todos los inmuebles del banco y se desconectaron diferentes dispositivos. Igualmente, se fomentó la participación en la misma de empleados y clientes.

Por otra parte, Bankinter participó en el lanzamiento del Clúster de Cambio Climático que promueve WBCSD (World Business Council for Sustainable Development).

Están adheridas al clúster 36 empresas de sectores. El Grupo ha profundizado en el concepto, aplicación e implicaciones del precio de carbono, ha analizado el vínculo entre biodiversidad y cambio climático, ha fomentado el diálogo con los principales líderes de opinión a nivel institucional y empresarial, y ha promovido la formación en cambio climático.

CLÚSTER CAMBIO CLIMÁTICO
Forética
EMPRESA PARTICIPANTE

2º Premio. Relajación. Autor: Gema González Yagüe
XII Edición del Premio de fotografía de medio ambiente Bankinter

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Plan "3 en Raya" Eje Ambiental 2016-2017

Líneas Estratégicas	Hitos 2016	Cumplimiento	Retos 2017
Estrategia de cambio climático	Reducción de la intensidad de las emisiones en relación a la actividad de la entidad. Obtención del sello 'Reduzco' del MAPAMA. Realización de las auditorías energéticas de las instalaciones. Apoyo a campañas nacionales / internacionales. Campañas de sensibilización a grupos de interés. Actuaciones de renovación de equipos por otros más eficientes.		Implantación acciones derivadas de las auditorias energéticas. Reducción intensidad de la huella de carbono en 1% en relación a la actividad de la entidad. Certificación LEED del nuevo edificio de Alcobendas (Madrid).
Sistema de gestión ambiental	Renovación del certificado ISO14001 para el SGA en España. Mantenimiento del certificado ISO14001 para el SGA en Portugal. Reducción del consumo energético/empleado en España en un 2%. Reducción del consumo papel/empleado en España en un 2%.		Ampliación del alcance del SGA. Certificación según norma ISO 14001:2015. Reducción consumo energético /empleado en un 2%. Reducción consumo papel /empelado en un 2%.
Estructura	Adhesión al Clúster de Cambio Climático. Colaboración y financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores verdes. Desarrollo del plan de formación 2016. Desarrollo del plan de comunicación 2016. Implantación del Plan "3 en Raya" en Portugal.		Nuevo curso on-line de medio ambiente para empleados. Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan. Desarrollo del plan de formación 2017. Desarrollo del plan de comunicación 2017.

Completado
En desarrollo
Sin iniciar

3er Premio. Misterio Blanco. Autor: Sonia Vega Cachón
XII Edición del Premio de fotografía de medio ambiente Bankinter

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Proveedores

Eficiencia y compromiso

Bankinter tiene un modelo de relación con el proveedor basado en la colaboración, la claridad, la transparencia y el acceso a una información completa y precisa. La entidad establece un único procedimiento de compras para todas las empresas del Grupo e incorpora al mismo su compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos y laborales, así como con la prevención de la corrupción.

La contratación de proveedores, cuya responsabilidad recae en el departamento de Compras, garantiza la transparencia, la libre competencia, la igualdad, las garantías y el ahorro en todas las actuaciones.

La transformación digital consume buena parte de los recursos de dicho departamento y le ha obligado a especializarse para mantener en constante evolución la arquitectura tecnológica de Bankinter, una de sus grandes fuentes de ventaja competitiva. Eso exige tener disponibles sistemas robustos y dotados de la máxima usabilidad. Con ese fin, en 2016 se llevaron a cabo importantes y rigurosos procesos de compras.

Política de externalización

El entorno bancario, cada vez más competitivo, demanda un esfuerzo de mejora constante de la eficiencia, lo que obliga a las entidades a dedicar los recursos internos a las tareas de mayor valor añadido y que constituyen el núcleo esencial de sus actividades, mientras traspasan otras a especialistas externos.

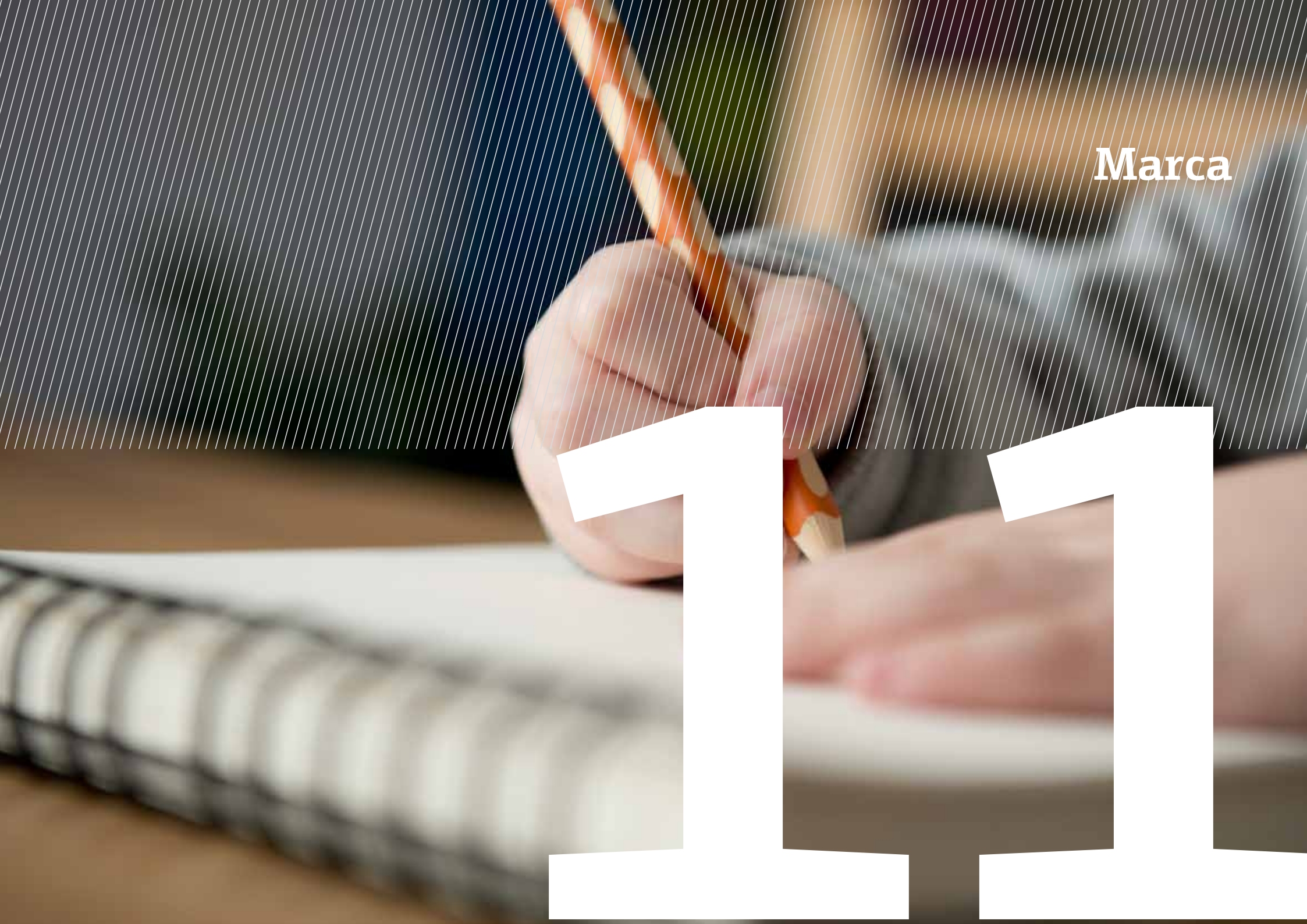
Esta tendencia a la externalización aporta a las entidades financieras importantes beneficios, que se resumen en una significativa reducción de costes y en un aumento de la calidad de los servicios ofrecidos. Al mismo tiempo, requiere un buen sistema de control y evaluación de riesgos. El departamento de Compras de Bankinter continuó trabajando en 2016 en la política aprobada por la entidad a este respecto, de acuerdo con los requisitos de gobierno corporativo, la normativa europea y las referencias de buenas prácticas.

87 M€
Volumen de compras negociado en 2016

+320
Nº de procesos de licitación

En nuestros proveedores buscamos:

- Capacidad de innovación y reinvención.
- Mejora continua.
- Proactividad.
- Responsabilidad.
- Sostenibilidad.
- Ética empresarial.
- Ámbito de actuación España/ Portugal.



Marca

11

11 Marca

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Marca

Una identidad adaptada a la nueva era

Desde el punto de vista de la marca, la identidad corporativa de Bankinter había evolucionado mucho durante los últimos años en el entorno tradicional y no tanto en el digital, que seguía bajo los parámetros establecidos en el proceso de rebranding de 2005. Precisamente por ello, el año pasado se procedió a una armonización de la imagen del Grupo en todos los aspectos de su actividad digital, dotándola de mayor coherencia en beneficio de conseguir que la experiencia online y offline del cliente fuera única y consistente.

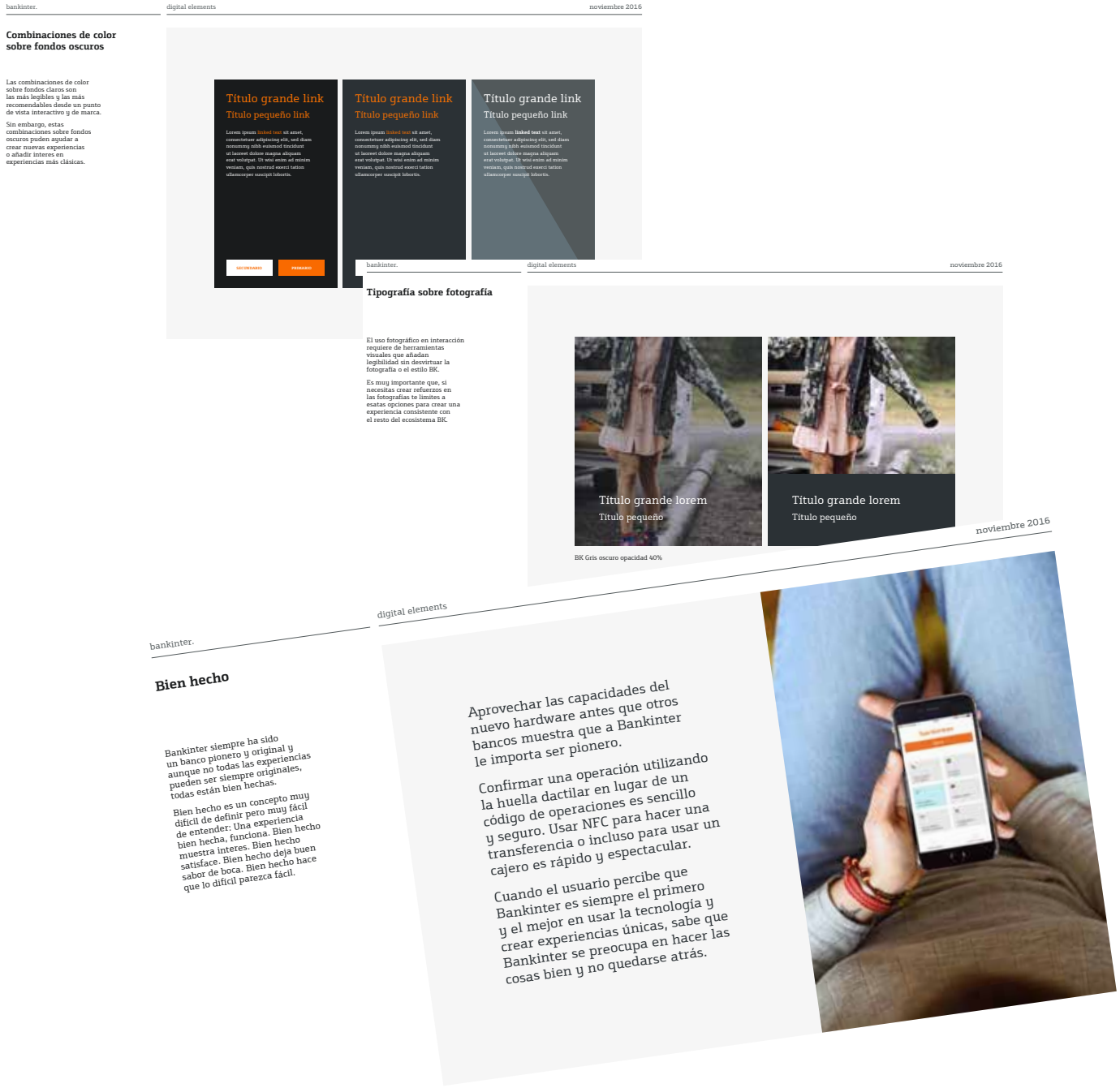
Los avances conseguidos a este respecto requirieron un trabajo previo para homogeneizar las aplicaciones del banco, que se habían ido creando sin un patrón estructural claro, siguiendo los impulsos de las exigencias del negocio. Uno de los principales retos fue definir un árbol de decisión común con tres parámetros, cada uno de un color distinto, de modo que al cliente le resultara muy sencillo familiarizarse con ellos. También se unificó el movimiento de las aplicaciones, haciéndolo en general más pausado.

Por lo que se refiere a la identidad visual, los responsables de Marca plantearon una paleta de colores más amplia, susceptible de funcionar en todos los entornos y siempre accesible. Naturalmente, el cambio debía realizarse de una manera sutil, para que no se produjeran disrupciones y que todo siguiera respirando el estilo que distingue corporativamente a Bankinter desde hace ya más de diez años.

Una palanca importante dentro de la identidad corporativa de Bankinter es su propia y distinguida tipografía evolucionada junto al

resto de elementos de identidad para adaptarse al tamaño de los nuevos dispositivos móviles; se procedió a introducir algunos retoques, aunque manteniendo sus rasgos esenciales. Lo más destacado fue la eliminación de los pequeños adornos que remataban las letras (serifas), que al adquirir contornos más redondeados permiten una mayor legibilidad.

Los cambios irán implantándose progresivamente en todos los ámbitos, desde las aplicaciones hasta la señalética de las instalaciones y, por supuesto, a las oficinas de Portugal. El mercado portugués concentró en 2016 buena parte de los esfuerzos de Marca, ante la necesidad de sustituir la anterior identidad corporativa.



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Premios y reconocimientos

12

12 Premios y reconocimientos

Empresas con mejor reputación #25 Merco empresas	Mejor CEO sector bancario español Forbes	El banco de Ibex que más emociona Emo Insight	Empresas con más talento en España #18 Merco talento	Mejor empresa para trabajar 9º año consecutivo Top employer	Mejor empresa para trabajar #37 Actualidad económica
Mejores marcas españolas #26 Interbrand	100 marcas mas valiosas #42 Brand finance	Líder en innovación y tecnología Euromoney Private Bankink Survey	Empresa familiarmente responsable 7º año consecutivo Certificado EFR	Mejor think tank de España en Ciencia y Tecnología Fundación Innovación Bankinter Ranking Go to think	Con Ilunion por la accesibilidad Ilunion
Mejor cartera de consenso 2015 El Economista	Mejor producto de renta variable española y plan de pensiones Mixto Morningstar	Bankinter GEstión de Activos, una gestora 'consistente' Funds People	Empresas más sostenibles del mundo Sustainability yearbook	índice bursátil comoañías socialmente responsables FTSE4Good	Estrategia ante el cambio climático Carbon Disclosure Project

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Anexo

A

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

A
Anexo

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 2016 al 31 de diciembre de 2016, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2015, se publicó el 16 de febrero de 2016.

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 Anual Integrado 2016 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 PWC, 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.

(G4-18)

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Oficina del accionista

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

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera
David López Finistrosa
Pº de la Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
Email:
Investor_Relations@bankinter.com

S.A.C

Eloy Antonio López Hernández
Avda. de Bruselas , 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: 900 802 081
Fax: 91 623 44 21
e-mail:
incidencias_sac.bankinter@bankinter.es

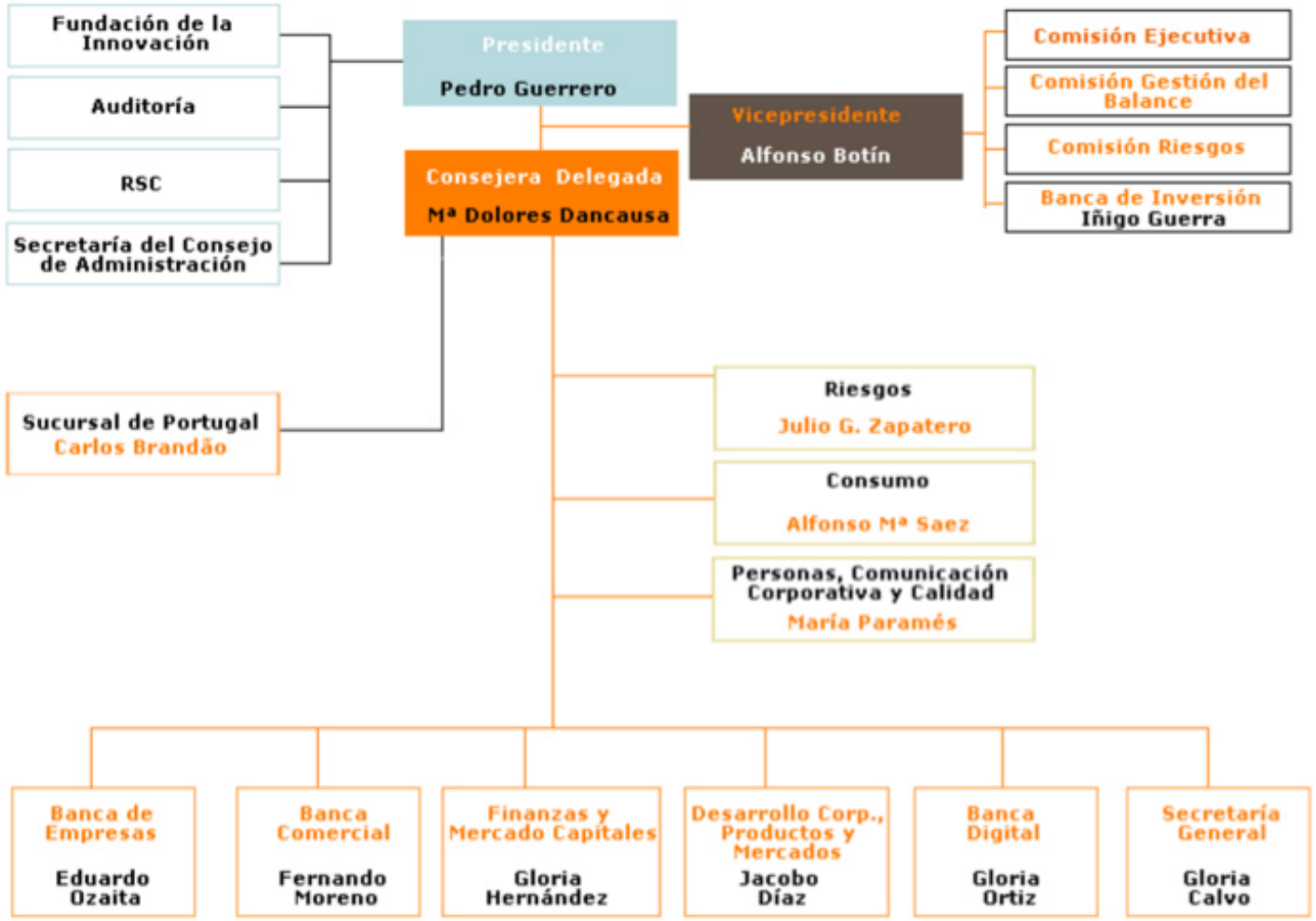
Comunicación Externa

Inés García Paine
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.91 339 83 38
E-mail: comunicación@bankinter.es

Servicio		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	901 810 440
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Sercicio 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
Especialisas 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 17. de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00. Agosto de 8.00 a 15. horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas .com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en Lengua de Signos	9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	bankinter.com

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Estructura de dirección



Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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
Secretaria (no consejera)	Gloria Calvo Díaz

- 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 Sulla	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

Índice de contenidos GRI

Bankinter 2016

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4

		Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
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. 6-12	-	Informe PwC (pág 178)
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	- Pág 34-37, 47-62, 124-146	-	Informe PwC (pág 178)
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización.	Portada del Informe	-	Informe PwC (pág 178)
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	- Pág 63 - 87	-	Informe PwC (pág 178)
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	- Paseo de la Castellana, 29. Madrid.	-	Informe PwC (pág 178)
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 en España y, a partir del 1 de abril de 2016, también en Portugal.	-	Informe PwC (pág 178)
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Bankinter S.A.	-	Informe PwC (pág 178)
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	- Pág 63 - 87	-	Informe PwC (pág 178)
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 18-37, 63-105, 112-122	-	Informe PwC (pág 178)
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 113-114, 121	-	Informe PwC (pág 178)
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	El 100% de la plantilla en España 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. En Portugal, el 99,89% de la plantilla está cubierta por el "Acordo Coletivo de Trabalho do Sector Bancário". El resto está cubierto por la "Lei Geral do Trabalho".	-	Informe PwC (pág 178)
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	- Pág 147	-	Informe PwC (pág 178)
G4-13	Comunique 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 35-37	-	Informe PwC (pág 178)

		Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
Participación en iniciativas externas				
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- Pág 47-49 - IAGC 2016 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 178)
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 58-61, 125-130, 132-133, 135-137, 139	-	Informe PwC (pág 178)
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 106-110, 132-133, 146	-	Informe PwC (pág 178)
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) - Salvo los indicadores donde se indica explícitamente, el alcance de la memoria es Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
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 130-131, 154	-	Informe PwC (pág 178)
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- Pág 131	-	Informe PwC (pág 178)
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	- Pág. 130-131.Tablas GRI (pag 159-177) Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	-	Informe PwC (pág 178)
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	- Pág. 130-131.Tablas GRI (pag 159-177) Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	-	Informe PwC (pág 178)
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	- Pág 141-143 - CCAA Consolidadas Nota 2 (Criterios contables aplicados)	-	Informe PwC (pág 178)
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 las Tablas GRI (pág 159-177) El principal cambio ha sido la inclusión de las actividades de Bankinter en Portugal durante el año 2016..	-	Informe PwC (pág 178)
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	- Pág 130-131	-	Informe PwC (pág 178)
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	- Pág 130-131	-	Informe PwC (pág 178)
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 127, 130-131	-	Informe PwC (pág 178)
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 130-131	-	Informe PwC (pág 178)
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	- Pág. 154	-	Informe PwC (pág 178)
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	- Pág. 154	-	Informe PwC (pág 178)
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	- Pág. 154	-	Informe PwC (pág 178)

		Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	- Pág 155	-	Informe PwC (pág 178)
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 PwC (pág 178)
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 2016 dicha revisión ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	-	Informe PwC (pág 178)
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 39-41, 128 - IAGC: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe PwC (pág 178)
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 41, 128, 134	-	Informe PwC (pág 178)
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 41, 128, 134	-	Informe PwC (pág 178)
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 30-32, 128 - IAGC 2016 F.1.2.	-	Informe PwC (pág 178)
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	- Pág 39-41 - IAGC: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe PwC (pág 178)
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	- Pág 39-41 '- IAGC 2016 C.1.2 y C.1.3.	-	Informe PwC (pág 178)
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 42-43 - IAGC 2016 C.1.19	-	Informe PwC (pág 178)
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	- IAGC 2016 D.6	-	Informe PwC (pág 178)
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 39, 43-44, 128	-	Informe PwC (pág 178)
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, 131-133, 140	-	Informe PwC (pág 178)
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 2016 C.1.20 y C.1.20.bis - Pág 44-45	-	Informe PwC (pág 178)
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 58-60, 125-128, 131-132 - IAGC 2016 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 178)

		Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
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 - IAGC 2016 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 178)
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 58-60, 125-128, 131-132 - IAGC 2016 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 178)
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.	- La información sobre sostenibilidad se somete a información a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo que tiene competencias en materia de responsabilidad corporativa.	-	Informe PwC (pág 178)
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 128, 130-131 - IAGC 2016 F.1.2.	-	Informe PwC (pág 178)
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 128, 131-132 - IAGC 2016 F.1.2.	-	Informe PwC (pág 178)
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. 45 - Política de Remuneraciones - IAGC Comisión de retribuciones	-	Informe PwC (pág 178)
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. 45 - Politica de Remuneraciones - IAGC Comisión de retribuciones	-	Informe PwC (pág 178)
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 2016 F.1.2. - Pág 30-32, 45, 131-132	-	Informe PwC (pág 178)
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 en España es de 17,50.	No está disponible la información relativa a Portugal y Luxemburgo. Se están ajustando los sistemas para poder proporcionar la información en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
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.		No está disponible la información. Se están ajustando los sistemas para poder proporcionar la información en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	- Pág 58-61	-	Informe PwC (pág 178)
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.	- Pág 58-61	-	Informe PwC (pág 178)
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.	- Pág 58-61	-	Informe PwC (pág 178)

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

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	Omisión	Verificación externa
Dimensión económica							
Desempeño económico							
-Transparencia en la relación comercial -Mecanismos y control de riesgos (financieros y no financieros) - Política de conciliación	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág. 23-29	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
		EC1	Valor económonico directo generado y distribuido	BANKINTER (1) **Miles €** — **2016** — **2015** **Valor Económico Generado (2)** — **1.658.793** — **1.496.381** Margen bruto — 1.717.389 — 1.568.815 Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta — -703 — -2.001 Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas — -57893 — -70.433 **Valor Económico Distribuido** — **1.231.456** — **1.033.270** Gastos de personal — 462.693 — 393.459 Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos) — 374.883 — 299.499 Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3) — 192.380 — 150.852 Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4) — 200.000 — 187.960 Inversión Social — 1.500 — 1.500 **Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)** — **427.337** — **463.111** (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 las contribuciones e impuestos contabilizados en el ejercicio (4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
		EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización que se derivan del cambio climático	- Pág 141-142 - Modulo de Risk y Opportunities del Cuestionario CDP 2016.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	- CCAA Consolidadas Nota 28 (Gastos de personal)	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
		EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas (ver epífgrafe F del Informe Bancario Anual). Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las notas 17 y 43 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
Presencia en el mercado (p)							
- Creación y estabilidad de empleo - Atracción y retención del talento - Transparencia en la remuneración del Consejo	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 34-37, 72-73	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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 (tanto para hombres como para mujeres) supera en un 295% el salario mínimo interprofesional en España, aprobado por la Administración Estatal para el ejercicio.	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información para el resto de países no está disponible. Se está trabajando en la recopilación de la misma para reportar en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Consecuencias económicas indirectas (p)							
- Inversión en la comunidad	Externa	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 106-110	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EC7	Desarrollo e Impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	- Pág 106-110, 135-137. - Desde la Fundación Innovación se está trabajando en el desarrollo de indicadores para cuantificar el retorno de la inversión en sus programas.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	- Pág 106-110	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Prácticas de contratación (p)							
- Creación y estabilidad de empleo	Externa	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág. 147	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EC9	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
DIMENSIÓN AMBIENTAL*							
Materiales (p)							
- Política medioambiental	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 178)
Energía (p)							
- Política medioambiental - Gestión de la energía en las instalaciones	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	-	Informe PwC (pág 178)
		EN3	Consumo energético interno	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EN4	Consumo energético externo	- Pág 142. Se asocia el consumo energético externo la información relativa al alcance 3 de la huella de carbono relativo a viajes de empresa, desplazamientos in itienere y a la estimación del consumo de electricidad de clientes (en este último caso, se ha estimado un consumo de 778,500 kWh en 2016 en conexiones a las diferentes webs de Bankinter y en videollamadas)	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN5	Intensidad energética	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN6	Reducción del consumo energético	- Pág 140, 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y serivicios.	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Agua							
- Política medioambiental	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	-	Informe PwC (pág 178)
		EN8	Captación total de agua por fuente	- Pág 143. Todo el agua utilizada por Bankinter proviene del suministro municipal.	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	Informe PwC (pág 178)
		EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
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 o 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

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Emisiones(p)							
- Política medioambiental - Gestión de la energía en las instalaciones	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 140-142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	-	Informe PwC (pág 178)
		EN15	Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernaderos (Alcance 1)	- Pág 140-142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EN16	Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 2)	- Pág 140-142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	- Pág 140-142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	- Pág 140-142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN19	Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	- Pág 140-142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.		Informe PwC (pág 178)
		EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	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 se producen en la actividad normal de Bankinter.	Informe PwC (pág 178)
		EN21	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.		Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas de este tipo.	Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Efluentes y Residuos (p)							
- Política medioambiental	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 144	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EN22	Vertido total de agua	Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana. Se estiman unos vertidos similares a la cantidad de agua consumida, ya que no existen otros procesos de generación de vertidos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EN23	Peso Total de lo residuos, según tipo y método de tratamiento	- Pág 144. Los residuos son gestionados y valorizados por gestores autorizados.	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 178)
		EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos		Grupo Bankinter (excepto LDA)	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no ha generado derrames significativos durante 2016.	Informe PwC (pág 178)
		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.		Grupo Bankinter (excepto LDA)	Bakinter por su actividad no transporta residuos. El transporte de los residuos producidos en las instalaciones de Bankinter es realizada por gestores y transportistas autorizados.	Informe PwC (pág 178)
		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		Grupo Bankinter (excepto LDA)	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Informe PwC (pág 178)
Degradación, contaminación y recuperación de suelos							
Productos y servicios (p)							
- Política medioambiental - Política de RSC	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 143	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	- Pág 140, 143	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.		Grupo Bankinter (excepto LDA)	No aplica por la actividad que realiza Bankinter	Informe PwC (pág 178)
Cumplimiento normativo (p)							
- Política medioambiental - Cumplimiento normativo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 139	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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)	-	Informe PwC (pág 178)

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Transporte							
- Política medioambiental - Gestión de la energía en las instalaciones	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 142	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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 142	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
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)	-	NA
General							
No material	No aplica	**EN32**	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaon 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, no se ha realizado un análisis de impactos ambientales.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	NA
Mecanismos en reclamación en materia ambiental							
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo - Política medioambiental	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 139, 145	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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)	-	Informe PwC (pág 178)
DIMENSIÓN SOCIAL : Prácticas laborales y ética en el trabajo							
Empleo (p)							
- Creación y estabilidad de empleo - Política de conciliación - Clima laboral	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Páginas 112	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo, sexo y región.	- Pág 112, 121	Grupo Bankinter (excepto LDA)	Los desgloses por grupo, sexo y región no están disponibles. Se está trabajando en la integración de sistemas para porder informarlo en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 178)
		LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporalse o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	- Pág 119, 120	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	- Páginas 115	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Portugal y Luxemburgo, y los desgloses solicitados en el indicador, no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Relación Empresa/Trabajadores (p)							
- Creación y estabilidad de empleo - Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- LA4	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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) en España.	La información relativa a Luxemburgo y Portugal no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
PRL							
- Atracción y retención del talento - Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Clima laboral	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 115	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
		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. En Portugal, Bankinter cuenta con un Sistema de Gestión de Higiene y Seguridad en el trabajo certificado en OHSAS 18001.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		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 115 El número de víctimas mortales en 2016 ha sido 0.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo y el tipo y tasa de lesiones no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178) (1)
		LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	En el año 2016 se han tratado asuntos relacionados con la salud y la seguridad en 2 acuerdos formales con sindicatos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Capacitación y Educación							
- Formación - Evaluación del rendimiento del empleado - Clima laboral	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 117, 118	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empledo, desglosado por sexo y por categoría laboral	Las horas de formación para España han sido 267.973 horas, distribuidas entre 4.478 asistentes.	Grupo Bankinter (excepto LDA) en España.	La información relativa a Luxemburgo y Portugal y el tipo y tasa de lesiones no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
		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 117, 118	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y categoría profesional.	- Pág 118, 122	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo y Portugal y los desgloses por sexo y categoría no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
Diversidad e Igualdad de oportunidades (p)							
-Igualdad de oportunidades - Clima laboral	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 39-41	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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 39-41, 113, 129	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres							
- Igualdad de oportunidades - Igualdad de remuneración	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pag. 119	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA13	Relación entre el salario base y las remuneraciones de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas	- Pag. 119	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
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

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales							
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 60, 130	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Se han recibido 3 comunicaciones relativas a prácticas laborales a través del Canal de Denuncia Confidencial, las cuales han sido gestionadas por el departamento de Gestión de Personas	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
DIMENSIÓN SOCIAL: Derechos humanos							
Prácticas de inversión y aprovisionamientos (p)							
- Formación - Igualdad de oportunidades - Código de conducta	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág. 132	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		HR1	Número y porcentajede contratros 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 y Portugal (paises de la OCDE), no habiendose identificado riesgos significativos en en materia de Derechos Humanos. Asimismo, Bankinter está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2016 no ha habido ningún contrato o acuerdo de inversión signitificativo que incluya cláusulas de este tipo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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. 132	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en los sistemas de información para poder reportarla en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 178)
Derechos Humanos							
- Cumplimiento Normativo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- HR3	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se han producido incidentes significativos relacionados con la discriminación.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos (p)							
No material	No aplica	**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 ibérico no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	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 ibérico no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	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.		Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	NA

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Medidas de seguridad							
- Formación - Código de conducta	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- HR7	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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) en España.	La información relativa a Luxemburgo y Portugal no está disponible. Se está trabajando en la integración de los sistemas para poder reportarla en el Informe de 2017.	Informe PwC (pág 178)
Derechos de la población indígena							
No material	No aplica	**HR8**	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico ibérico no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	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 ibérico no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	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	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- HR12	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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)	-	Informe PwC (pág 178)
DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad							
Comunidades locales							
- Inversión en la Comunidad - Canales de diálogo con los grupos de interés	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 135-136	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	- Pág 129, 135, 139. Centros donde se han implantado sistemas de gestión ambiental y de accesibilidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	No se han identificado efectos negativos significativos sobre las comunidades locales. A lo largo de 2016, se han abierto 3 nuevas oficinas y se ha cerrado 1 en España. Además se han incorporado 84 nuevas oficinas en Portugal.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
- 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 135-136	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios fi nancieros a personas desfavorecidas.	- Pág 135-136	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Lucha contra la corrupción							
- Cumplimiento normativo - Prevención contra la corrupción y blanqueo de capitales - Transparencia en la relación comercial	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 58-60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	- En España el 100% de los centros ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática y del sistema de alertas. Auditoría interna ha auditado y revisado procedimientos de control en 61 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que equivale aproximadamente el 13,2% del total. En Portugal, el 100% de los centros ha sido también analizado a través de los programas de generación de alertas para detección de riesgos significativos. Auditoría Interna ha auditado y revisado procedimientos de control en 52 centros de la Red de Oficinas, lo que equivale aproximadamente al 58% del total.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitaciones sobre la lucha contra la corrupción	- Pág 58-60. Durante el año 2016, un total de 1.269 empleados han realizado el curso sobre PBC disponible en la web de formación del banco.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Durante el ejercicio 2016 se han tramitado 35 expedientes en el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional, de los cuales 7 se han resuelto con el despido y 2 con la resolución del contrato, como sanciones disciplinarias por incumplimiento de normativa interna.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Política Pública (p)							
- Transparencia en la relación comercial	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	Código de Ética Profesional	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Bankinter no realiza contribuciones a ningún partido político. (Artículo 5.2 del Código de Ética)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Prácticas de competencia desleal							
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 58-60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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)	-	Informe PwC (pág 178)
Cumplimiento Regulatorio							
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 58-60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Sanción de 100.000 euros impuesta por la CNMV por temas relacionados con la comercialización de productos. A la entidad le han sido notificadas en 2016 otras 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)	-	Informe PwC (pág 178)
Evaluación de la repercusión social de los proveedores							
No material	No aplica	SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron e función de criterios relacionados con la repercusión social	No se ha realizado un análisis de criterios relacionados con la repercusión social 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

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
Mecanismos de reclamación por impacto social							
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- SO11	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
		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)	-	Informe PwC (pág 178)
DIMENSIÓN SOCIAL: Responsabilidad de producto							
Salud y Seguridad del Cliente (p)							
- Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 58-62	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyo impacto en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	- Se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos laborales en todos los puestos del banco, que incluyen los posibles riesgos de clientes en las oficinas de la entidad. - Pág 58-62. Procesos de cumplimiento normativo, ética profesional, protección de datos y seguridad informática.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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 seguirdad 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)	-	Informe PwC (pág 178)
Etiquetado de los productos y servicios							
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente - Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial - Mecanismos de control y gestión del riesgo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación fi nanciera según el tipo de beneficiario.	- Pág 47-49, 57-60, 100-101, 136	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		PR3	Tipo de información sobre los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiqueado de sus productos y serivicos, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	- Pág 58-60. El Comité de productos analiza y aprueba el lanzamiento de todos los productos y servicios ofrecidos a minoristas. Además, el banco se está preparando para la entrada en vigor de la nueva normativa MIFID II.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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	Sanción de 100.000 euros impuesta por la CNMV por temas relacionados con la comercialización de productos. A la entidad le han sido notificadas en 2016 otras 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)	-	Informe PwC (pág 178)
		PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	- Pág 100-101	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
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	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 58-60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Vease SO8 - Pág 58-60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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 en esta materia.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Privacidad de los clientes							
- Cumplimiento normativo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág. 61	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	- Pág. 61. A cierre de 2016, el Grupo Bankinter ha recibido dos sanciones firmes de la Agencia de Protección de Datos imponiendo multas por importe total de 100.000 euros.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
Cumplimiento normativo (p)							
- Cumplimiento normativo	Mixta	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- Pág 58-60	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		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.	Sanción de 100.000 euros impuesta por la CNMV por temas relacionados con la comercialización de productos. A la entidad le han sido notificadas en 2016 otras 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)	-	Informe PwC (pág 178)

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material		Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
SUPLEMENTO FINANCIERO							
CARTERA DE PRODUCTOS							
- Mecanismos de control y gestión de riesgos - Política de RSC - Formación - Calidad del Servicio y satisfacción del cliente	Mixta	**G4-DMA**	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	- Pág 125, 134, 135	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
			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. - Pág 140	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
			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 transanciones	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
			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 117-118, 134-136, 139	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
			Interacciones con clientes/ sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	- Pág 126-146	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	- Pág 64-87	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 178)
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específi co para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág 132-133	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 178)
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un benefi cio medioambiental específi co para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág 132-133	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 178)
AUDITORÍA							
- Cumplimiento normativo - Mecanismos de control y gestión e riesgos - Política de RSC	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	- El área de auditoría interna participa anualmente en las auditorías realizadas para evaluar los Sistemas de Gestión Ambiental y de Accesibilidad de la entidad. Además, realiza una auditoría anual sobre el Informe Anual Integrado, donde se reporta toda la información relativa al Plan de Sostenibilidad, Política de Sostenibilidad y gestión de aspectos ambientales y sociales de la entidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 178)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
ACTIVISMO ACCIONARIAL							
- Política de RSC - Mecanismos de control y gestión de riesgos (financieros y no financieros)	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión 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.	- Pág 132-134 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)	-	Informe PwC (pág 178)
		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 132-133	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información cuantitativa será reportada en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 178)
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	- Pág 132-133	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información cuantitativa será reportada en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 178)

Notas:
Las omisiones de información relativas a Luxemburgo se deben a que se ha considerado poco significativa debido a que se trata de una sola oficina
Las omisiones de información relativas a Portugal se deben a la reciente adquisición de estas oficinas y a que se están integrando los sistemas para poder reportar la información en el Informe de 2017.
(1) Solo se ha verificado la información relativa a España.
(G4-20, G4-21 y G4-23)

Entrevista del Presidente
Entrevista de la Consejera delegada
Resumen del año
Resultados
Gobierno Corporativo
Riesgos
Negocio
Banca Digital y Multicanalidad
Factor humano
Sostenibilidad
Marca
Reconocimientos y premios
Anexo
Indice de contenidos GRI

pwc

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD CONTENIDOS EN EL INFORME INTEGRADO

A la Dirección de Bankinter S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de sostenibilidad contenidos en el apartado "Índice de contenidos GRI" del Informe Integrado 2016 (en adelante, "los indicadores de sostenibilidad") de Bankinter, S.A. y sociedades dependientes, que componen el Grupo Bankinter (en adelante Bankinter) excepto Línea Directa Aseguradora S.A., correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Bankinter es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Integrado 2016, así como de los indicadores de sostenibilidad contenidos en dicho informe elaborados de acuerdo con la Guía GRI G4 y su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sostenibilidad estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección de Bankinter es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de sostenibilidad.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se han basado en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Bankinter involucradas en la elaboración del Informe Integrado 2016.

- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de sostenibilidad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

pwc

- Análisis de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad de Bankinter a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes y en su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, testeo de controles internos y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de sostenibilidad de Bankinter. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Bankinter.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma International de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de sostenibilidad de Bankinter correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Bankinter, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Bankinter.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

22 de febrero de 2017

Informe Banksiter 2014
(Edición + Distribución)

cero CO_2

CALCULADO +
COMPENSADO