

Miramos
hacia
delante

2017

Informe Anual Integrado

bankinter.

Índice

Hitos

Pág. 3

Pág.
6

"Bankinter salió de 2017 más rentable y solvente de lo que entró"

Pedro Guerrero, Presidente

Pág.
10

"2017 marcó, un año más, un beneficio récord en la historia de Bankinter"

Maria Dolores Dancausa, CEO

Resumen del año

Pág. 13

La inversión, el consumo y el sector exterior, principales motores en el crecimiento del PIB en la Unión Europea.

Resultados

Pág. 17

Bankinter cerró 2017 de nuevo con unos resultados récord que mejoran los alcanzados en 2016, incluso teniendo en cuenta los extraordinarios de ese año. El banco muestra una rentabilidad por encima de sus competidores y ratifica su tradicional ventaja competitiva en materia de calidad de activos.



Gobierno Corporativo

Pág. 35

Riesgos

Pág. 45

Negocios

Pág. 62

Cinco líneas principales de negocio muy bien orientadas y complementarias entre sí.



Otros negocios

Pág. 76

Canales y redes

Pág. 87

Las oficinas de Bankinter, centros cada vez más digitalizados.



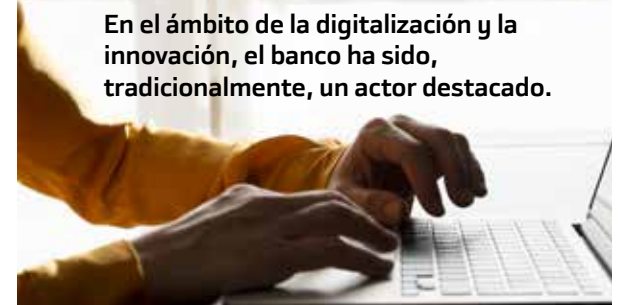
Relación con el cliente

Pág. 94

Banca digital y omnicanalidad

Pág. 103

En el ámbito de la digitalización y la innovación, el banco ha sido, tradicionalmente, un actor destacado.



Fundación Innovación Bankinter

Pág. 106

Personas

Pág. 113

Bankinter: una de las mejores empresas para trabajar en España.



Sostenibilidad

Pág. 127

Bankinter, incluido en el Dow Jones Sustainability Index Europe, por su gestión social, ambiental y de gobierno corporativo.



Proveedores

Pág. 153

Marca

Pág. 156

Premios y reconocimientos

Pág. 159

Anexo

Pág. 161

Índice de contenidos GRI

Pág. 166

Hitos 2017

- Bankinter creó empleo de calidad por quinto año consecutivo, en coherencia con su estrategia de crecimiento equilibrado.
- La entidad reforzó su liderazgo en solvencia y capital y superó holgadamente las exigencias de los reguladores.
- La estrategia de negocio se centró en mejorar la oferta de valor y en profundizar en la captación de clientes.

Beneficio neto

495,2 M€

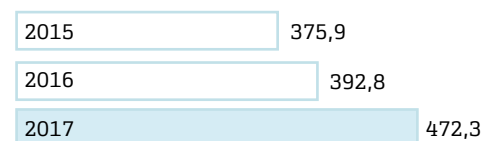
El beneficio neto total del Grupo creció un 1%.



Beneficio neto (excl. Portugal)

472,3 M€

Si excluimos Portugal, el beneficio creció un 20,2%.



Margen de intereses

1.062 M€

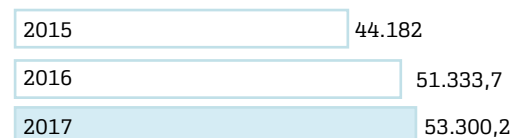
El margen de intereses se incrementó un 8,5%.



Inversión crediticia

53.300,2 M€

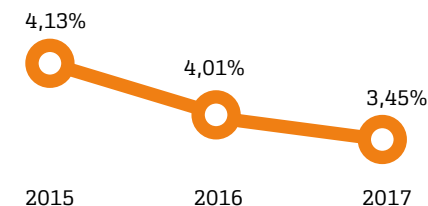
Los créditos ascendieron un 3,8%.



Índice de morosidad

3,45%

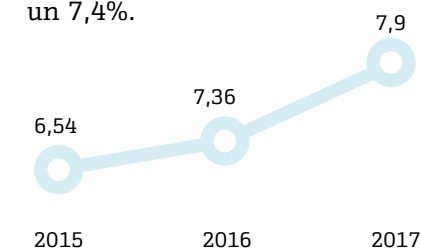
El índice de morosidad decreció en -0,56 puntos.



Cotización de la acción

7,90 €

La acción Bankinter se revalorizó un 7,4%.



Más información en el capítulo "Resultados"

- La gestión sostenible del banco fue reconocida en 2017 con su inclusión en el índice Dow Jones Sustainability Index Europe.
- La entidad mejoró su posición en los mercados tras la mejora del rating por parte de dos de las más importantes agencias de calificación.
- Se lanzó Popcoin, el primer servicio digital de gestión activa de inversiones, que ofrece nuevas opciones a los pequeños ahorradores.
- El banco hizo un gran esfuerzo de preparación ante la entrada en vigor de nuevas normativas de contabilidad, pagos, datos y protección del inversor.

Saldos en Cuentas Nómina

6.808 M€

Los saldos en Cuentas Nómina se incrementaron un 21,8%.



Patrimonio de Banca Privada

35.000 M€

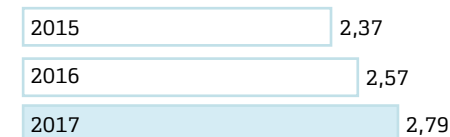
El patrimonio de Banca Privada aumentó un 12%.



Pólizas de Línea Directa

2,79 millones

Las pólizas de Línea Directa crecieron un 8,7%.



Préstamos al consumo

1.500 M€

Los préstamos al consumo experimentaron un crecimiento del 42%.



Beneficio antes de impuestos Línea Directa

152 M€

El beneficio de Línea Directa creció un 11,3%.



Un Informe Anual mirando al futuro

La elaboración del Informe Anual de Bankinter de 2017 toma en consideración los criterios más avanzados de transparencia y comunicación corporativa. En particular, el informe observa las obligaciones que establece la nueva directiva europea sobre información no financiera y sobre diversidad.

La directiva, cuya transposición al ordenamiento español se realizó en noviembre de 2017, impone que las grandes empresas aporten información sobre su gestión social, laboral y medioambiental, así como sobre todo lo relacionado con la política de diversidad (especialmente en lo que respecta al gobierno corporativo) con el fin de aumentar la confianza de los inversores, los clientes y otros grupos de interés.

Bankinter viene reportando desde hace varios años información detallada sobre los aspectos señalados en la directiva, anticipándose al nuevo marco legal.

El contenido del Informe Anual de 2017 también responde a las recomendaciones internacionales más rigurosas. Con ese propósito, centra su atención no solo en lo ocurrido durante el ejercicio de referencia, sino también en los proyectos y objetivos para 2018, con el fin de compartir con los distintos grupos de interés el horizonte de futuro y la previsible evolución de la entidad. Asimismo, el informe ofrece información sobre su estrategia y su modelo de negocio.

El informe se abre con sendas entrevistas realizadas al presidente y a la consejera delegada, en las que se explican con un enfoque global los aspectos más importantes de los resultados y las actividades de la entidad, así como los rasgos fundamentales del entorno económico y financiero. El resto de la estructura de contenidos incluye la descripción detallada de los principales resultados del ejercicio, la política de gobierno corporativo, la gestión del riesgo, las actividades de negocio, el factor humano y la estrategia de sostenibilidad, entre otros capítulos.



Entrevista al Presidente, Pedro Guerrero

"Bankinter salió de 2017 más rentable y solvente de lo que entró"



¿En qué contexto macroeconómico se desarrolló la actividad del banco durante 2017?

A escala mundial, 2017 fue un año bastante bueno desde el punto de vista de la actividad económica. De hecho, fue el año pasado, cuando empezamos a percibir como el ciclo, global y doméstico, cambia definitivamente de contractivo a expansivo. La consolidación de esta nueva y mejor situación tiene lugar a pesar de las incertidumbres que afectan a la estabilidad geoestratégica y política.

En España el PIB volvió a crecer, por tercer año consecutivo, por encima del 3%, y de forma equilibrada, gracias al buen comportamiento del consumo, de la inversión y del sector exterior.

Los bancos centrales iniciaron, aunque tímidamente, un lento proceso de retirada de estímulos. En Estados Unidos los tipos subieron tres veces en 2017 y el BCE comenzó a reducir la dimensión de sus inyecciones de liquidez en la Eurozona. Este es un indicio de que el proceso de normalización económica avanza adecuadamente, al poner de manifiesto que los estímulos monetarios

empiezan a ser menos necesarios. Es decir, la economía global comienza a ser capaz de funcionar adecuadamente sin asistencia externa.

Además, tal vez el aspecto más positivo de este ciclo expansivo sea su elevada sincronización geográfica. No es fácil identificar una economía de primer orden que esté quedándose desvinculada de este proceso. Este hecho resulta especialmente importante para la proyección de las compañías españolas en el exterior y, sobre todo, refuerza la sostenibilidad a largo plazo del propio ciclo. Todo ello proporciona una base de partida esperanzadora para 2018.

¿Será posible mantener esa tónica de crecimiento?

Pienso que sí. Las economías tienen unas fuertes inercias, tanto en lo positivo (expansión) como en lo negativo (contracción), que no son fáciles de quebrar en el corto plazo. Creo que podemos confiar en que, salvo acontecimientos imprevisibles, la inercia positiva que está en marcha se extenderá hasta 2018 e incluso más allá. Es bueno recordar que los ciclos expansivos,

generalmente, son entre dos y tres veces más duraderos que los contractivos. Al menos eso es lo que nos indica la historia de la economía desde principios del siglo XX, y no se identifican argumentos sólidos que ahora pongan este hecho en cuestión. Es más, en el siglo XXI en el que ya nos adentramos, el avance cada vez más rápido de la tecnología en combinación con la gestión más profesionalizada de la economía, tanto pública como privada, debería reducir la probabilidad de una involución de esta dinámica.

¿Cómo ve la situación del sector bancario?

La banca es una industria superviviente de una coincidencia de condiciones adversas que se ha extendido durante casi 10 años (2007/2017). Por esa razón hoy apenas quedan una docena de bancos en España cuando antes de la crisis había más de 60. Y por eso los supervivientes somos más fuertes y tenemos los balances más sólidos que nunca. Ello nos coloca en una buena posición para aprovechar la mejora de contexto que pensamos tendrá lugar progresivamente a lo largo de los próximos años.

Por un lado nos favorecerá la recuperación de los volúmenes de actividad, en combinación con una mejora de la calidad crediticia gracias al ciclo económico expansivo. Por otro, es muy difícil que los tipos de interés bajen y lo más probable es que evolucionen al alza. Es algo que no vemos a corto plazo en la Eurozona, por lo menos durante el año en curso, pero que finalmente tendrá que suceder, como está sucediendo ya en los Estados Unidos. Y ese será también un factor positivo para los resultados del sector.

Dicho lo cual, no podemos olvidar las amenazas, que son muchas, que se derivan principalmente de la competencia de las empresas relacionadas con las nuevas tecnologías, del exceso de regulación, a veces asfixiante, e incluso de la posible formación de burbujas originadas por el exceso de liquidez.

¿Qué papel desempeña en todo esto la digitalización?

Un papel muy importante, ya que no solo es una demanda creciente de los clientes sino que resulta esencial para dar escalabilidad al negocio sin necesidad de incurrir en los costes que requiere una extensa red de oficinas.

Hasta ahora los canales digitales de Bankinter estaban dirigidos a la transaccionalidad, es decir, a facilitar el autoservicio de nuestros clientes. Esto es lo que ha permitido que Bankinter tenga una red física mucho más pequeña que la que le correspondería por su cuota de mercado. Sin embargo, la tecnología hoy nos permite dar un nuevo impulso a los canales digitales para que éstos sean un apoyo a la venta y a la captación de nuevos clientes, dándoles una orientación mucho más comercial y no solo transaccional. En esta línea, en 2017 hemos sacado una nueva web de Particulares con una experiencia de usuario muy mejorada y con herramientas de captación, como simuladores, comparadores y buscadores, así como con una mayor oferta de productos a la venta.

Nos sentimos especialmente orgullosos del uso masivo que los clientes hacen ya de los canales virtuales en su relación con el Banco. El 91% de nuestros clientes son digitales, bien puros (31%) o mixtos.

Desde el punto de vista de la digitalización interna estamos rediseñando procesos aplicándoles nuevas tecnologías como el reconocimiento facial, OCR (Optical Character Recognition), BPM (Business Process Management), para reducir los tiempos de proceso y también los recursos internos dedicados a tareas administrativas. Todo ello va a redundar en una mejora de la calidad percibida, de la productividad de la plantilla comercial y finalmente en procesos más adaptados al mundo digital.

¿Quiere decir ello que debemos olvidarnos de la forma en que hemos hecho banca hasta ahora? En absoluto. En los segmentos más altos la relación humana y el asesoramiento seguirán siendo una parte troncal de nuestra propuesta de valor, por lo que la red física seguirá teniendo un papel central, pero dedicará más tiempo a la venta, a la captación y al asesoramiento y mucho menos a las tareas operativas.

¿Qué destacaría de Bankinter en 2017?

Lo más importante ha sido la potencia de nuestra actividad comercial. En un mercado que, pese a la bonanza económica, todavía decrece (el crédito, principal fuente de ingresos de la Banca, sigue disminuyendo), Bankinter, por excepción, ha conseguido crecer y, por tanto, ganar cuota de mercado en todos los segmentos tanto de personas físicas como de jurídicas. Hemos crecido en Particulares, en Banca Personal, en Banca Privada, en Pymes, en Medianas Empresas y en Banca Corporativa.

"Podemos confiar en que la inercia positiva de la economía que está en marcha se extenderá hasta 2018 e incluso más allá."

También lo hemos hecho en los negocios en los que hemos puesto el foco los últimos años por considerarlos estratégicos. Ha sido el caso del Crédito al Consumo que ha tenido un comportamiento extraordinario creciendo un 42% en el año. También han tenido un comportamiento excepcional el Negocio Internacional y la Banca de Inversión, contribuyendo de forma relevante a los resultados del Banco.

Línea Directa Aseguradora ha vuelto a realizar un año brillante. Ha crecido significativamente, ganando cuota de mercado en los ramos de auto y hogar. Ha lanzado una nueva línea de negocio que han sido los seguros de salud, con la marca Vivaz. Y también ha batido su récord de beneficios, lo cual es muy meritorio en un año en el que se ha invertido fuertemente en el crecimiento.

Por último, tengo que destacar el buen comportamiento de la operación de Portugal. En el primer ejercicio completo desde que adquirimos la red de oficinas de Barclays en 2016, hemos conseguido crecer significativamente en recursos e inversión crediticia y hemos obtenido beneficios. Además, la integración operativa está prácticamente completada.

Creo que es un hecho muy destacable teniendo en cuenta que se trata de la primera operación de adquisición y salida al extranjero, de tamaño significativo, que ha realizado Bankinter en su historia.

En resumen, 2017 ha sido de nuevo un año récord para Bankinter, en el que además, se

han sentado unas bases muy sólidas de cara a nuestro crecimiento futuro.

La buena marcha de 2017 ha sido posible gracias a la confianza de nuestros clientes, así como a la profesionalidad, dedicación y entrega de nuestros empleados.

El mérito es de un equipo humano de calidad excepcional, motivado y comprometido que cuenta con un decidido liderazgo.

A todos los que forman parte del mismo les doy la enhorabuena y las gracias.

¿Y los resultados del banco?

Aunque la Consejera Delegada se referirá a ellos más adelante, me gustaría destacar dos cosas.

La primera es su importe. Han sido 495 millones de beneficio neto, récord histórico de Bankinter, y ya van 4 años consecutivos batiendo récord de beneficios. Además, este año no ha habido ningún extraordinario, como el año pasado que contamos con los 145 millones de BAI derivados del Fondo de Comercio Negativo que generó la operación de Portugal al haberse realizado a un precio muy favorable. Si prescindimos de este efecto, el beneficio neto habría crecido en el año un 20,2%.

Lo segundo que querría reseñar es la calidad de los resultados.

Como he dicho no ha habido ningún extraordinario, pero es que, además, han procedido casi exclusivamente del negocio con clientes.

El ROF (Resultado de Operaciones Financieras) ha sido de 61 millones de euros, lo que supone solo un 3,3% del margen bruto. Y la cartera de deuda del Banco no llega al 150% de nuestros recursos propios, que es lo que se considera técnicamente correcto para cubrir el riesgo de tipo de interés.

Estos resultados han permitido ofrecer un ROE (rentabilidad sobre el capital invertido) del 12,6%, el más alto, con diferencia, de la banca española y uno de los mayores de la banca comercial en Europa.

Si a ello unimos nuestros sólidos ratios de capital y liquidez, que comentará con más detalle la Consejera Delegada, y nuestra baja tasa de mora y de activos adjudicados, podemos concluir que nos encontramos en una posición envidiable para afrontar el futuro.

En resumen, Bankinter salió de 2017 más rentable y solvente de lo que entró.

¿En qué notarán los accionistas todas estas mejoras?

En dos cosas fundamentalmente.

La primera es el precio de la acción. En 2017 se revalorizó un 7,4%. Este aumento es significativo si lo ponemos en contexto. Veníamos de ser el valor bancario que más se había revalorizado del IBEX 35 durante todos y cada uno de los 4 años anteriores. Y en el conjunto del quinquenio que va del 2013 al 2017 (ambos incluidos) hemos sido el que más se ha revalorizado de los 40 bancos que cotizan en el índice europeo STOXX® Europe 600.

“El mérito es de un equipo humano de calidad excepcional, motivado, comprometido y con un decidido liderazgo.”

Los buenos resultados del ejercicio, que en parte descontaba el mercado, han hecho que nuestra acción se haya revalorizado un 17% en el mes de enero de 2018.

La segunda es la rentabilidad por dividendos. Este año proponemos a la Junta General, pagar un dividendo, íntegramente en efectivo, de 247,6 millones de euros, que supone un incremento del 24% respecto del dividendo total (y también del dividendo por acción) del año anterior. Nos parece una retribución al accionista coherente con los resultados y que al mismo tiempo asegura la conservación del capital y el mantenimiento de un adecuado nivel de solvencia.

¿Cuáles son las novedades en la apuesta de Bankinter por la sostenibilidad?

Es una apuesta decidida, que parte de nuestra convicción de que todos, desde nuestros respectivos ámbitos de actividad y en la medida de nuestras posibilidades, debemos contribuir a un mundo mejor. Y observamos con satisfacción que ese esfuerzo nos ha sido reconocido, como lo demuestra el hecho de que el año pasado Bankinter fue incluido en el Dow Jones Sustainability Index Europe, el indicador bursátil que engloba a las empresas con mejor desempeño social, medioambiental y de gobierno corporativo de Europa.

En 2017 continuamos desarrollando los objetivos fijados en el plan 'Tres en raya', que se llama así porque alinea las tres dimensiones de la política de sostenibilidad

de Bankinter: la económica, la social y la ambiental. ¿Qué se pretende con él? Pues, básicamente, establecer una relación equilibrada, transparente y clara con nuestros grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores, sociedad en general); facilitar la integración financiera de quienes tienen alguna discapacidad; hacer una gestión responsable de las personas, como principal activo del banco; contribuir al desarrollo de la comunidad, y reducir al mínimo nuestro impacto en el entorno.

En otras páginas de este informe se hace una descripción minuciosa de los logros del plan. No obstante, aprovecho la oportunidad para reafirmar el compromiso del banco con la sostenibilidad, que cada vez impregna más todas las áreas de nuestro negocio. Un compromiso, por cierto, que afecta de pleno al gobierno corporativo, sujeto a las prácticas internacionales más exigentes y a lo previsto en la Unión Bancaria.

También quiero expresar mi reconocimiento hacia la Fundación Innovación Bankinter, que realiza una labor encomiable para materializar nuestras inquietudes, sobre todo en lo que se refiere al trascendente papel de la innovación y el emprendimiento en el progreso de la humanidad. A ello están enfocados sus cuatro programas. El Future Trends Forum que es el primer think tank de España y el 27º del mundo dedicado a ciencia y tecnología según la universidad de Pensilvania. El programa Akademia que difunde la importancia de la innovación empresarial en los principales centros

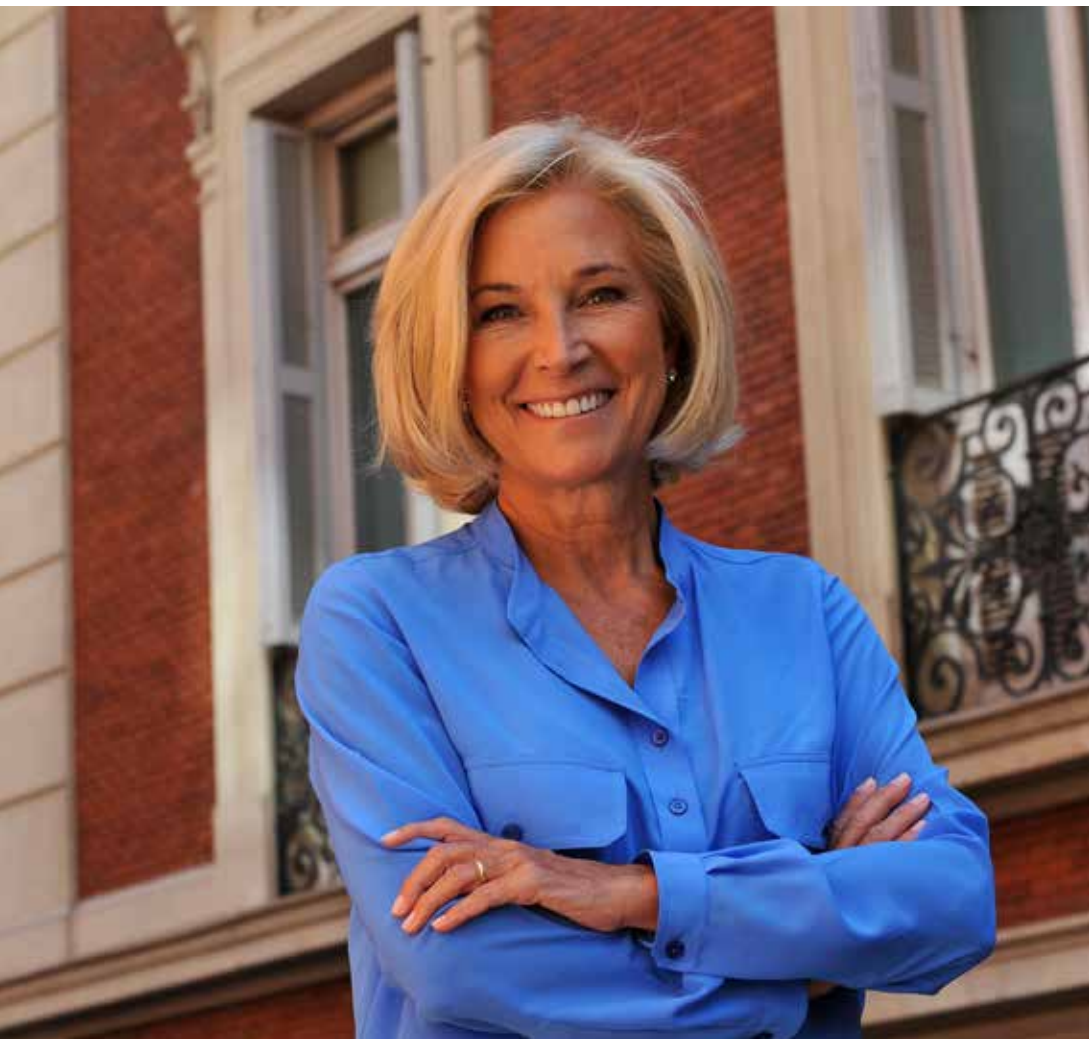
universitarios e inicia a los estudiantes en la puesta en marcha de nuevos proyectos de autoempleo. El programa Emprendedores que invierte capital en etapas tempranas de estos proyectos. Y Cre100do que colabora en el crecimiento e internacionalización de las medianas empresas ayudándolas a hacerse grandes.

Creemos que los frutos de esos cuatro programas, junto a las características peculiares de nuestra actividad, ocuparán un importante lugar en el legado del banco.

“Reafirmo el compromiso de la entidad con la sostenibilidad, que cada vez impregna más todas las áreas de nuestro negocio.”

Entrevista a la Consejera Delegada, María Dolores Dancausa

"2017 marcó, un año más, un beneficio récord en la historia de Bankinter"



¿Cuál es el balance de los resultados del ejercicio de 2017 para Bankinter?

Creo, sinceramente, que podemos estar muy satisfechos. Desde el punto de vista de la cuenta de resultados, fue un ejercicio un tanto singular por la influencia de la incorporación del negocio de Portugal, que se produjo en 2016, y que por tanto sesgó la evolución del beneficio en 2017. A pesar de ese efecto, el beneficio neto creció un 1%, hasta los 495,2 millones de euros. El beneficio antes de impuestos siguió una tendencia similar y se elevó hasta 677,1 millones de euros, similar al del año anterior. En términos homogéneos, es decir, si se descuenta el efecto de Portugal, el ritmo de aumento del beneficio neto y bruto fue del 20,2% y del 19,1%, respectivamente, en línea con los de ejercicios anteriores. Eso significa que en términos comparables los beneficios de la entidad han mantenido un ritmo de crecimiento anual de dos dígitos en los últimos cinco años y que 2017 marcó, un ejercicio más, unos resultados récord en la historia del Grupo.

Al margen de los beneficios, ¿qué otros indicadores financieros pueden destacarse del ejercicio?

Tanto la calidad de los activos como los niveles de solvencia, rentabilidad y eficiencia se mantienen en términos muy positivos. La morosidad cayó hasta el 3,45%, una tasa que bajó 56 puntos básicos respecto a 2016 y que se compara muy favorablemente con un promedio del sector superior al 8%. Al mismo tiempo, mantuvimos una ratio de capital CET1 ("fully loaded", es decir, asumiendo por anticipado los criterios de Basilea que estarán en vigor en 2019) del 11,46%, muy por encima de los requerimientos regulatorios. Asimismo, nuestro índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, se situó en el 12,6%, el nivel más alto de la banca cotizada en España. Igualmente mejoramos en el índice de eficiencia, que cerró el ejercicio en un 46,8%, frente al 48,6% de 2016, y que es un indicador muy representativo de la sostenibilidad de los resultados de la entidad. Resumiendo, podemos decir que 2017 fue un muy buen año para Bankinter, lleno de realidades y de buenos proyectos.

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

Tenemos cinco líneas principales de negocio muy bien orientadas y complementarias entre sí. Nuestra principal fuente de generación de margen bruto es la banca de empresas, que es una actividad consustancial a nosotros, ya que Bankinter nació como banco industrial. Banca de empresas mantuvo en 2017 un ritmo de crecimiento moderado, destacando el aumento del negocio internacional. En Banca Comercial evolucionaron muy bien los segmentos de mayor patrimonio y también estamos muy satisfechos con la capacidad de nuestra Cuenta Nómina para atraer clientes. El negocio de Bankinter Consumer Finance se comportó un año más con un gran dinamismo y estamos ya entre los grandes operadores en el negocio del Consumo. Portugal también respondió bien el ejercicio pasado, el primero completo con nosotros, y tuvo incrementos notables en recursos minoristas e inversión crediticia, en parte como consecuencia de la mejora de la situación macroeconómica del país. Finalmente, nuestra aseguradora Línea Directa es una de nuestras apuestas más sólidas y en 2017 registró tasas de crecimiento superiores al promedio del mercado tanto en seguros de automóvil como de hogar. En definitiva creo que tenemos un

“La demanda de crédito de las empresas es sólida, especialmente en todo lo relacionado con la actividad en el exterior.”

conjunto de líneas de negocio muy equilibrado y con un buen margen para seguir creciendo.

¿En qué medida se pueden mantener esos buenos resultados en 2018 y próximos ejercicios?

Trabajamos para que el ritmo de crecimiento sea sostenible en el tiempo. Como ha quedado dicho antes, hemos avanzado en el ratio de eficiencia, que mide la relación entre los costes y los ingresos y que es un indicador muy significativo para garantizar la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio. Ciertamente, los resultados obtenidos en 2017 proceden del negocio típico de clientes, y esa es la base más firme para seguir creciendo en el futuro. Si hacemos las cosas bien y la economía evoluciona tal y como está previsto, creo que podemos ser ambiciosos en nuestros objetivos de crecimiento. Eso no significa que vaya a ser fácil, porque el sector financiero tiene ante sí algunos desafíos importantes.

¿Cuáles son esos desafíos?

En primer lugar, la regulación. En 2018 tenemos que asumir la entrada en vigor simultánea de tres nuevas normativas que afectan muy directamente y de forma relevante a nuestra actividad. Por un lado, está la nueva regulación contable IFRS 9, que modifica el concepto de provisión de créditos dudosos y que previsiblemente nos va a obligar a realizar más dotaciones. También entran en vigor dos directivas europeas, Mifid2, que está cambiando la manera de comercializar productos financieros, y PSD2, que regula el servicio de pagos y que abre la vía a que los bancos puedan compartir con terceros información de sus clientes, previa autorización

de estos. Yo creo que en términos generales la regulación es buena, porque obliga a los bancos a ser disciplinados y a organizarse mejor, pero siempre y cuando se desarrolle dentro de unos límites razonables. Creo que en estos momentos es lícito preguntarse si esos límites no se han rebasado. En cualquier caso, en Bankinter hemos trabajado mucho en los últimos meses y estamos preparados para abordar de forma adecuada estos cambios.

Otro de nuestros grandes retos es el de los tipos de interés. Llevamos ya más de cinco años con tipos de interés oficiales en la zona del euro por debajo del 1%, actualmente estamos en el 0% y no hay expectativas de cambio al menos durante 2018, pese a que en Estados Unidos ya ha empezado a subir el precio del dinero. Ese escenario de tipos estrecha extraordinariamente nuestros márgenes y tenemos que superar las condiciones monetarias desfavorables con imaginación y trabajo. Nuestro objetivo es avanzar en el proceso de captación de clientes y ofrecerles productos con un mayor valor añadido, de tal forma que nuestro modelo de negocio no dependa excesivamente de la evolución de los tipos de interés oficiales. Para ello debemos aprovechar que en la actualidad, como consecuencia de la recuperación, la demanda de crédito es sólida, especialmente en todo lo relacionado con la actividad en el exterior, ya que muchas empresas están invirtiendo fuera y necesitan financiación.

El tercer gran desafío que tenemos planteado es el impacto de la tecnología, tanto en los procesos como en los servicios que ofrecemos y en los hábitos de consumo de los clientes. Esa metamorfosis global nos plantea importantes dilemas como organización. Por un lado

“Nuestra rentabilidad, medida por el ROE, está en el nivel más alto de la banca cotizada en España.”

tenemos que ser capaces de combinar el servicio que nos demandan nuestros clientes tradicionales, que buscan asesoramiento, con las necesidades de nuestros clientes digitales, que quieren tecnología, inmediatez y poca interlocución. A estos últimos van dirigidos productos como la hipoteca que se puede contratar 100% *online*, que lanzamos desde la plataforma digital de Coinc a finales de 2017. Por otra parte, tenemos que medir bien los tiempos y la adaptación a la revolución tecnológica, porque el banco no siempre puede controlar el ritmo del cambio. A veces puedes implantar una tecnología de forma muy rápida, pero el cliente tarda en asumir los cambios y el proceso se complica. Asimismo, tenemos que acertar en los perfiles profesionales que vamos a necesitar en el futuro, porque la introducción de nuevas tecnologías exige también cambios en esa área. Para abordar todos los problemas que se derivan del cambio tecnológico en 2017 reforzamos Bankinter Global Services, que es el área dedicada a proveer de tecnología y de servicios operativos a la entidad, y que por tanto es una pieza clave dentro de nuestro proceso de transformación y crecimiento.

¿En qué medida la situación de Cataluña afecta a Bankinter?

Nos afecta negativamente, como a todo el sector bancario y en general a la economía y al conjunto de la sociedad. No puede decirse que una situación de crispación social, política y económica beneficie a nadie, pero desde luego en ningún caso a la banca, cuyo funcionamiento está basado en los principios de confianza, solidez y estabilidad. No puede hablarse por tanto de

entidades beneficiadas o perjudicadas por lo que ha pasado en Cataluña. En el caso de Bankinter, nuestra visión del negocio es siempre a largo plazo y esperamos que en 2018 se restaure el sentido común, se normalice la convivencia y se recupere el ritmo de crecimiento de la actividad económica para seguir aumentando nuestra cuota de mercado en Cataluña, como hemos venido haciendo en los últimos años.

Si miramos hacia el futuro a más largo plazo, ¿cuáles son los objetivos de Bankinter?

En primer lugar, queremos seguir siendo un banco independiente. Lo hemos sido a lo largo de nuestra historia y aspiramos a seguir siendo la misma entidad de siempre. Nuestra trayectoria avala ese propósito de estabilidad, porque mantenemos el nombre, no nos hemos fusionado con nadie y no hemos comprado nada en España. En un mundo tan volátil y vertiginoso como el que vivimos hoy en día, queremos conservar nuestra esencia. Eso significa, además, ser ambiciosos en nuestros objetivos de crecimiento, pero siempre siendo selectivos, manteniendo la prudencia en nuestra política de riesgos y poniendo el foco en la rentabilidad. Asimismo, aspiramos a preservar nuestra vocación por hacer las cosas bien y por imprimir un sello de calidad en todos nuestros productos y procesos. La apuesta por la innovación y el respeto por el cliente son también otras características que nos distinguen como entidad. Todos esos rasgos, que forman parte históricamente del ADN de Bankinter, siguen siendo válidos hoy en día y lo seguirán siendo en el futuro si los acompañamos a las necesidades de los clientes y a las transformaciones del mercado.

¿Cuál es su opinión sobre la situación actual del sector bancario español?

Creo que la banca en España ha superado una crisis grave y ya está en condiciones de trabajar con normalidad. El proceso de consolidación, que ha reducido el número de entidades de más de 60 a solo 12, está prácticamente concluido, a falta de algunos flecos menores, y el nivel de solvencia se ha elevado de manera significativa. Considero además que el sector ha aprendido de los errores del pasado y que no se van a repetir determinados comportamientos o fallos de gestión.

Naturalmente, queda mucho todavía por hacer, porque, como decíamos antes, los desafíos en términos de regulación y supervisión, de asunción del cambio tecnológico y de modelo de negocio son de gran envergadura, y pueden llegar a poner en dificultades a las entidades menos sólidas. Pero pienso que el saneamiento del sector está ya hecho y la crisis ha quedado atrás. A veces, en España tendemos a infravalorar lo que es nuestro, pero no tengo ninguna duda de que disponemos de un sistema bancario solvente, dinámico y moderno, perfectamente comparable con el de otros países europeos avanzados, en el que además se da la circunstancia de que existe un altísimo grado de competencia. Esta intensa presión competitiva, además de resultar paradójica por la reducción del número de jugadores, es muy beneficiosa para los clientes y también es positiva para los bancos porque nos obliga a mejorar y a salir de la zona de confort. A nivel europeo, la banca española también está muy bien situada en términos de eficiencia, lo cual no significa que no debamos seguir progresando para mejorar la relación entre los costes de explotación y los ingresos.

“Somos ambiciosos en nuestros objetivos de crecimiento, pero siempre siendo selectivos, prudentes en la política de riesgos y con el foco en la rentabilidad.”

Resumen del año

Tipos de interés reducidos en las principales economías.

La inversión, el consumo y el sector exterior, principales motores en el crecimiento del PIB en la Unión Europea.

Reducción de la tasa de paro hasta niveles inferiores al 9% en la Unión Europea.

Análisis de contexto

Entorno económico

El año 2017 se caracterizó por un crecimiento global sincronizado: el ritmo de expansión ganó inercia en las principales economías desarrolladas, mientras que el contexto económico mejoró también de forma significativa en los países emergentes que habían atravesado una coyuntura más adversa en años anteriores.

La Eurozona confirmó durante 2017 una senda de aceleración del crecimiento económico, que ganó solidez y se extendió a un mayor número de países y sectores productivos. La inversión, el consumo y el sector exterior fueron los principales motores que impulsaron el crecimiento del PIB de la Eurozona a ritmos superiores a +2,5%. La política monetaria del Banco Central Europeo (BCE) continuó desempeñando un papel muy relevante, promoviendo unos bajos tipos de interés que están estimulando la demanda de crédito. Esta mejora del ciclo económico se ha puesto de manifiesto en el mercado laboral con una reducción de la tasa de paro hasta niveles inferiores al 9% frente al máximo de 12,1% alcanzado en 2013.

En el ámbito doméstico, España ha vuelto a destacar de forma positiva, manteniendo un ritmo de expansión superior a +3% en 2017. El buen comportamiento tanto de la demanda interna como del sector exterior ha dado lugar a un crecimiento más equilibrado, de forma que la balanza por cuenta corriente ha mantenido el superávit pese al encarecimiento de las importaciones energéticas. El mercado laboral ha tenido una evolución muy positiva, con aumentos muy relevantes en la afiliación

a la Seguridad Social y una reducción de la tasa de paro hasta el 16,6%. Por último, la reducción del déficit público sigue su curso, cumpliendo con los objetivos de consolidación fiscal de la UE.

Por el contrario, el Reino Unido ha experimentado una progresiva desaceleración económica. La incertidumbre derivada del Brexit es un freno para la inversión, mientras que el consumo se ha visto negativamente afectado por una inflación más elevada como consecuencia de la depreciación de la libra.

La economía estadounidense ha dado nuevas muestras de su solidez y encadena ya 8 años consecutivos de expansión. El dinamismo del consumo continúa siendo el principal factor que impulsa el crecimiento económico, aunque la inversión tanto empresarial como inmobiliaria también ha mostrado una evolución positiva. Además, se ha mantenido un elevado ritmo de creación de empleo que ha permitido reducir la tasa de paro hasta el umbral del 4%. Por último, cabe destacar que la expectativa de aumento de la renta disponible y los resultados empresariales derivado de la reforma fiscal aprobada a finales de 2017 ha generado un importante aumento de los niveles de confianza.

Japón se ha unido al grupo de países que han sorprendido favorablemente durante 2017, gracias a una reactivación del crecimiento. La política monetaria ultraexpansiva del Banco de Japón comienza a dar sus frutos y la economía nipona ha despertado de una larga etapa de crecimiento muy débil.

Por último, cabe destacar la mejora experimentada por las economías emergentes. China ha conseguido frenar la tendencia de ralentización del crecimiento y ha mantenido ritmos de expansión cercanos a +7%, a pesar de que persisten algunos desequilibrios como el elevado crecimiento del crédito. India se recuperó en la parte final de 2017 de una primera mitad de año un tanto decepcionante, en la que el crecimiento perdió impulso por la difícil adaptación a algunas reformas estructurales que darán sus frutos en los próximos años. Brasil consiguió salir de la recesión a principios de 2017 y el incipiente crecimiento ha venido acompañado de una inflación más baja que permite una política monetaria más laxa. Asimismo, la recuperación generalizada de los precios de las materias primas es un viento de cola para otras economías emergentes como Rusia y los países de Oriente Medio.

Tipos de interés y divisas

Los tipos de interés se han mantenido en niveles reducidos en las principales economías, a pesar de que la Reserva Federal ha continuado aplicando una estrategia de normalización progresiva de su política monetaria. La inflación se mantuvo durante 2017 en niveles muy moderados, a pesar del aumento de los precios de las materias primas en el tramo final del año. Factores estructurales como la demografía, la globalización o la tecnología han provocado que la inflación no haya alcanzado los objetivos de los bancos centrales, que han aplicado políticas claramente acomodaticias.

El BCE ha mantenido los tipos de interés sin cambios durante el año 2017: el tipo de interés de referencia permaneció en 0%, el tipo de depósito en -0,4% y la facilidad marginal de crédito en 0,25%. Asimismo, el BCE continuó implementando su programa de compra de activos por un importe de 80.000 M€ mensuales hasta marzo y 60.000 M€ mensuales desde abril hasta diciembre. La aceleración del ciclo en la Eurozona y la expectativa de que la inflación se acerque al nivel objetivo del 2,0% en el medio plazo ha llevado al BCE a anunciar una reducción del programa de compra de activos desde 60.000 M€ hasta 30.000 M€ mensuales a partir de enero de 2018, un importe que estará vigente al menos hasta septiembre.

La Reserva Federal subió los tipos de interés en tres ocasiones durante 2017, desde el rango 0,50% / 0,75% hasta 1,25% / 1,50%. Asimismo, la Fed anunció en septiembre que iniciaría el proceso de reducción del tamaño de su balance, dejando de reinvertir algunos de los bonos del Tesoro y MBS que llegaran a su

vencimiento. Esta estrategia de normalización progresiva de la política monetaria refleja el momento más avanzado del ciclo expansivo en el que se encuentra EE.UU., pero no ha implicado un endurecimiento de las condiciones de financiación.

El Banco de Inglaterra se vio obligado a subir su tipo de interés de referencia desde 0,25% hasta 0,50% con el objetivo de frenar una creciente inflación provocada por la depreciación de la libra, mientras que el Banco de Japón ha persistido en su política monetaria muy laxa, caracterizada por un importante programa de compra de activos y un tipo de interés de referencia en -0,1%.

En el mercado de divisas, la nota más destacada del año 2017 ha sido la fortaleza del euro frente al resto de divisas. Destaca especialmente su apreciación frente al dólar desde 1,05\$ hasta 1,20\$ a lo largo del año, debido a las siguientes razones: (i) El crecimiento económico en la Eurozona ha sorprendido al alza y ha pesado más que unas subidas de tipos de la Fed ya descontadas por el mercado. (ii) Los riesgos de carácter geopolítico que afrontaba Europa a principios de 2017 han ido perdiendo relevancia por los desenlaces de las elecciones en Holanda, Francia y Alemania. El euro también se ha mantenido sólido frente a una libra penalizada por la incertidumbre del Brexit y un yen debilitado por la política monetaria muy expansiva del Banco de Japón y un crecimiento económico más lento en la primera parte del año.

El Banco Central Europeo ha mantenido los tipos de interés sin cambios durante el año 2017.



Bolsas y mercado de bonos

Las bolsas tuvieron un buen comportamiento a lo largo de 2017, con notables revalorizaciones en los principales mercados. La mejora del ciclo económico, el crecimiento de los resultados empresariales y la búsqueda por parte de los inversores de mayores niveles de rentabilidad que los ofrecidos por el mercado de renta fija fueron los principales catalizadores para las bolsas. Tras una primera parte del año muy positiva, los mercados europeos cerraron el año consolidando niveles, sin haber recuperado los máximos alcanzados en el primer semestre. Por el contrario, EE.UU. tomó el liderazgo en la segunda mitad del año y tanto el Dow Jones Industrials como el S&P500 obtuvieron notables revalorizaciones y alcanzaron nuevos máximos históricos. El fuerte repunte de las grandes compañías del sector tecnológico fue uno de los principales factores de impulso.

La progresiva aceleración del crecimiento en Japón y la depreciación del yen contribuyeron a impulsar la bolsa nipona, mientras que la renta variable emergente también evolucionó positivamente. Los principales índices emergentes repuntaron notablemente durante el año, reflejando la mejora del ciclo en estas economías y la progresiva puesta en marcha de algunas reformas estructurales.

En el mercado de renta fija, el elevado volumen de compras del BCE ha provocado que las tasas de rentabilidad del bono alemán a 10 años fueran muy reducidas e inferiores a 0,50% durante la mayor parte del año y que los diferenciales de deuda de países

periféricos se estrecharan. El proceso de consolidación fiscal llevado a cabo por estos países también ha contribuido a una reducción de las primas de riesgo. La política monetaria expansiva del BCE y la creciente solidez de los balances de las compañías ha provocado que los *spreads* de la deuda corporativa siguieran reduciéndose. En EE.UU., el mercado de deuda se caracterizó en 2017 por un progresivo aplanamiento de la curva de tipos de interés. A pesar de que los tipos a corto plazo fueron reflejando progresivamente las subidas de tipos de interés implementadas por la Fed, el tipo de interés del Bono del Tesoro a 10 años se mantuvo en niveles próximos pero inferiores a 2,50% durante la mayor parte del año, en un año de escasa volatilidad.

La siguiente tabla refleja la evolución de las principales bolsas mundiales en 2016 y 2017, siempre en divisa local.

Principales bolsas mundiales en 2017 y 2016

Área geográfica	Índice	Var. % 2017	Var. % 2016
Japón	Nikkei 225	19,1%	0,4%
Estados Unidos	Nasdaq 100	31,5%	5,9%
Estados Unidos	S&P 500	19,4%	9,5%
Alemania	DAX	12,5%	6,9%
España	Ibex 35	7,4%	-2,0%
Francia	CAC 40	9,3%	4,9%
Eurozona	EuroStoxx 50	6,5%	0,7%
Reino Unido	FTSE 100	7,6%	14,4%
India	Sensex	27,9%	1,9%
China	CSI 300	21,8%	-11,3%
Brasil	Bovespa	26,9%	38,9%

Ibex35 en 2017

+7,4% España

Resultados

El beneficio neto en España aumentó un 20,2%.

El dividendo por acción creció un 18,5% en 2017.

La acción de Bankinter se revalorizó en un 7,4%.

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Miles de euros)

ACTIVO	31-12-17	31-12-16 (*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	5.594.779	3.556.750
Activos financieros mantenidos para negociar	2.734.699	2.676.719
Derivados	268.303	386.897
Instrumentos de patrimonio	87.942	62.901
Valores representativos de deuda	888.154	1.042.163
Préstamos y anticipos	1.490.300	1.184.758
Entidades de crédito	1.480.161	1.031.734
Clientela	10.139	153.024
Pro-memoria: Prestados o en garantía	891.024	948.175
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pro-memoria: Prestados o en garantía	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	4.575.214	4.140.057
Instrumentos de patrimonio	187.102	178.550
Valores representativos de deuda	4.388.112	3.961.507
Pro-memoria: Prestados o en garantía	464.028	112.207
Préstamos y partidas a cobrar	53.863.211	52.816.104
Valores representativos de deuda	357.056	499.004
Préstamos y anticipos	53.506.155	52.317.100
Entidades de crédito	355.001	1.132.327
Clientela	53.151.154	51.184.773
Pro-memoria: Prestados o en garantía	1.460.212	1.743.051
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	2.591.774	2.019.546
Pro-memoria: Prestados o en garantía	658.144	118.132
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	(3.563)	(1.889)
Derivados-contabilidad de coberturas	241.074	217.854
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	114.586	112.708
a) Entidades asociadas	94.993	93.156
b) Entidades multigrupo	19.593	19.552
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	6.361	3.124
Activos tangibles	495.776	503.716
Inmovilizado material	420.996	428.671
De uso propio	387.428	391.509
Cedido en arrendamiento operativo	33.568	37.162
Inversiones inmobiliarias	74.780	75.045
De las cuales: cedido en arrendamientos operativo	74.780	75.045
Pro memoria: adquirido en arrendamiento financiero	-	-
Activo intangible	255.878	245.063
Fondo de comercio	164.113	164.113
Otro activo intangible	91.765	80.950
Activos por impuestos	422.450	384.861
Activos por impuestos corrientes	234.272	219.615
Activos por impuestos diferidos	188.178	165.246
Otros activos	214.987	204.833
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	93
Resto de otros activos	214.987	204.740
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	225.425	303.021
TOTAL ACTIVO	71.332.651	67.182.467
PRO-MEMORIA:		
Garantías concedidas	4.009.695	3.934.041
Compromisos contingentes concedidos	13.486.842	12.175.148

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

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-17	31-12-16 (*)
PASIVO	66.975.511	63.085.091
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1.993.190	2.195.816
Derivados	321.625	461.494
Posiciones cortas	751.508	852.366
Depósitos	920.057	881.956
Entidades de crédito	65.877	63.687
Clientela	854.180	818.269
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pro-memoria: Pasivos subordinados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	63.274.666	59.338.635
Depósitos	53.135.951	48.788.810
Bancos centrales	6.500.608	4.750.000
Entidades de crédito	2.120.624	1.472.287
Clientela	44.514.719	42.566.523
Valores representativos de deuda emitidos	8.187.472	8.915.470
Otros pasivos financieros	1.951.243	1.634.355
Pro-memoria: Pasivos subordinados	1.163.653	675.913
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	(9.736)	-
Derivados-contabilidad de coberturas	45.986	109.154
Pasivos amparados por contratos de seguro	737.571	683.659
Provisiones	205.771	153.707
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	494	13.935
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	98.228	95.029
Compromisos y garantías concedidos	21.511	28.541
Restantes provisiones	85.538	16.202
Pasivos por impuestos	352.009	346.391
Pasivos por impuestos corrientes	184.155	169.710
Pasivos por impuestos diferidos	167.854	176.681
Capital social reembolsable a la vista	-	-
Otros pasivos	376.054	257.729
De los cuales: fondo obra social	-	-
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
TOTAL PASIVO	66.975.511	63.085.091
FONDOS PROPIOS	4.249.619	3.987.518
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	1.184.265
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	10.161	6.462
Ganancias acumuladas	2.445.819	2.158.104
Reservas de revalorización	15.312	23.198
Otras reservas	(6.815)	(5.471)
(-) Acciones propias	(813)	(132)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	495.207	490.109
(-) Dividendos a cuenta	(163.177)	(138.677)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	107.521	109.858
Elementos que no se reclasificarán en resultados	30	1.347
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	30	1.347
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	107.491	108.511
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-	-
b) Conversión en divisas	108	590
c) Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	1.320	(636)
d) Activos financieros disponibles para la venta	101.099	103.864
i) Instrumentos de deuda	97.182	96.485
ii) Instrumentos de patrimonio	3.917	7.379
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	4.964	4.693
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	-	-
Otro resultado global acumulado	-	-
Otros elementos	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	4.357.140	4.097.376
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	71.332.651	67.182.467

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

Grupo Bankinter. Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Miles de Euros)

	(Debe)/Haber	
	31-12-17	31-12-16 (*)
(+) Ingresos por intereses	1.288.805	1.271.458
(-) Gastos por intereses	(226.810)	(292.441)
(-) Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
= A) MARGEN DE INTERESES	1.061.995	979.017
(+) Ingresos por dividendos	6.993	10.253
(+/-) Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	25.186	22.093
(+) Ingresos por comisiones	528.768	470.849
(-) Gastos por comisiones	(105.278)	(91.740)
(+/-) Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	38.111	55.770
(+/-) Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	21.439	15.085
(+/-) Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-	1.357
(+/-) Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(67)	(387)
(+/-) Diferencias de cambio, netas	2.097	(376)
(+) Otros ingresos de explotación	40.429	30.478
(-) Otros gastos de explotación	(119.634)	(91.510)
(+) Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	776.784	715.976
(-) Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(425.507)	(399.476)
= B) MARGEN BRUTO	1.851.316	1.717.389
(-) Gastos de administración:	(883.526)	(843.353)
(-) a) Gastos de personal	(498.494)	(462.693)
(-) b) Otros gastos de administración	(385.032)	(380.660)
(-) Amortización	(60.945)	(58.893)
(+/-) Provisiones o reversión de provisiones	(53.215)	(38.611)
(+/-) Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(148.571)	(168.875)
(+/-) a) Activos financieros valorados al coste	-	-
(+/-) b) Activos financieros disponibles para la venta	(1.394)	(16.308)
(+/-) c) Préstamos y partidas a cobrar	(147.177)	(152.567)
(+/-) d) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	-
= C) RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	705.059	607.657
(+/-) 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	275	(17.489)
(+/-) a) Activos tangibles	929	-
(+/-) b) Activos intangibles	-	(17.174)
(+/-) c) Otros	(654)	(315)
(+/-) Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, Netas	(1.201)	(703)
(+) 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	(27.010)	(57.893)
= D) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	677.123	676.712
(+/-) Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(181.916)	(186.603)
E) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	495.207	490.109
(+/-) Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	495.207	490.109
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	495.207	490.109
BENEFICIO POR ACCIÓN:		
Básico	0,54	0,54
Diluido	0,54	0,54

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

Grupo Bankinter. Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Miles de Euros)

	31-12-17	31-12-16 (*)
A) RESULTADO DEL EJERCICIO	495.207	490.109
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	(2.337)	1.117
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(1.317)	59
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(1.862)	90
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	545	(31)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(1.020)	1.058
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	(688)	412
- Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	(410)	64
- Transferido a resultados	(278)	348
- Otras reclasificaciones	-	-
c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	2.794	4.289
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
- Transferido a resultados	2.794	4.289
- Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
- Otras reclasificaciones	-	-
d) Activos financieros disponibles para la venta	(2.938)	(4.289)
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	33.274	36.879
- Transferido a resultados	(36.212)	(41.168)
- 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	271	987
g) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	(458)	(341)
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	492.870	491.226
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	492.870	491.226

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

Grupo Bankinter. Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Miles de Euros)

	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 31-12-16 (*)	269.660	1.184.265	-	6.462	2.158.104	23.198	(5.471)	(132)	490.109	(138.677)	109.858	-	-	4.097.376
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 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
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	495.207	-	(2.337)	-	-	492.870
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	3.699	287.715	(7.886)	(1.344)	(681)	(490.109)	(24.500)	-	-	-	(233.106)
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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(224.500)	-	-	-	(224.500)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	(57.141)	-	-	-	-	-	(57.141)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	(312)	-	-	56.460	-	-	-	-	-	56.148
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	291.453	-	(1.344)	-	(490.109)	200.000	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	3.700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.700
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	(1)	(3.426)	(7.886)	-	-	-	-	-	-	-	(11.313)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-17	269.660	1.184.265	-	10.161	2.445.819	15.312	(6.815)	(813)	495.207	(163.177)	107.521	-	-	4.357.140

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

Grupo Bankinter. 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)

	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 31-12-15 (*)	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 31-12-15 (*)	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

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

Grupo Bankinter. Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Miles de Euros)

	31-12-17	31-12-16 (*)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	2.228.916	1.779.105
Resultado del ejercicio	495.207	490.109
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	559.741	446.342
Amortización	60.945	58.893
Otros ajustes	498.796	387.449
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	1.921.229	2.639.562
Activos financieros mantenidos para negociar	57.980	(1.796.920)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	(57.209)
Activos financieros disponibles para la venta	440.500	625.778
Préstamos y partidas a cobrar	1.341.934	3.756.421
Otros activos de explotación	80.815	111.492
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	3.205.445	3.644.286
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(202.626)	(1.573.263)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	3.361.303	5.078.413
Otros pasivos de explotación	46.768	139.136
Cobros/pagos por impuesto sobre las ganancias	(110.248)	(162.070)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(461.006)	431.484
Pagos	(637.618)	(204.214)
Activos tangibles	(23.976)	(44.106)
Activos intangibles	(40.251)	(23.796)
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	(573.391)	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
Cobros	176.612	635.698
Activos tangibles	-	10.310
Activos intangibles	-	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	301	556
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	176.311	221.497
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	383.835
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	19.500
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	270.119	(102.721)
Pagos	(286.341)	(359.621)
Dividendos	(224.500)	(189.453)
Pasivos subordinados	(4.700)	(114.124)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(57.141)	(56.044)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	556.460	256.900
Pasivos subordinados	500.000	200.000
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	56.460	56.900
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	2.038.029	2.107.868
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERÍODO	3.556.750	1.448.882
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO	5.594.779	3.556.750

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

Resultados

Mayores beneficios, líderes en rentabilidad

Bankinter cerró 2017 de nuevo con unos resultados récord que mejoran los alcanzados en 2016, incluso teniendo en cuenta los extraordinarios de ese año. El banco muestra una rentabilidad por encima de sus competidores y ratifica su tradicional ventaja competitiva en materia de calidad de activos.

Beneficio. El beneficio neto fue de 495,2 millones de euros (+1%) y el beneficio antes de impuestos se situó en 677,1 millones, cifra similar a la del año anterior. Bankinter compensó de forma orgánica, con el negocio de clientes, los resultados de 2016, que incluían los extraordinarios contabilizados con motivo de la operación de compra de Barclays Portugal. En términos homogéneos, teniendo en cuenta únicamente los datos del negocio en España, el beneficio neto aumentó un 20,2% y el beneficio antes de impuestos, un 19,1%.

Rentabilidad. Un año más, Bankinter ocupó en 2017 una posición de liderazgo en este capítulo, con una rentabilidad sobre el capital invertido (ROE) del 12,6%, la más elevada entre los bancos cotizados.

Solvencia. La ratio de capital CET1 fully loaded cerró en el 11,46%, y el CET 1 *phase-in* en el 11,83%, seis puntos básicos más que en 2016 y muy por encima de las exigencias del BCE aplicables a Bankinter en 2018, que son del 7,125%, las menores de la banca española. El gap de liquidez se redujo en 200 millones de

euros, situándose en 5.200 millones al cierre de 2017. La ratio de depósitos sobre créditos alcanzó el 90,6%, veinte puntos básicos más que hace un año.

Morosidad. Cayó hasta el 3,45%, frente al 4,01% de hace un año. Si se tiene en cuenta solo el negocio en España, el índice de morosidad es aún más bajo: el 3,06%, menos de la mitad que la media sectorial (8,08% en noviembre). La cartera de activos inmobiliarios adjudicados experimentó una significativa reducción, hasta los 411,6 millones de euros (111,9 millones menos que en 2016), de los que un 44% eran viviendas. La cobertura sobre adjudicados estaba en el 45,2%.

Por lo que se refiere a los márgenes de la cuenta de resultados, su comportamiento se tradujo en vigorosos crecimientos:

Margen de intereses. Tras subir un 8,5%, alcanzó los 1.062 millones de euros.

Margen bruto. Se situó en 1.851,3 millones (+7,8%), gracias en gran medida a las comisiones, que incrementaron su importe neto un 11,7%, destacando el negocio de Gestión de Activos (+22,8%).

Margen de explotación. Por primera vez, sobrepasó los 900 millones de euros (906,8, un 11,3% más que en 2016). El crecimiento del 4,7% en los costes operativos (3% sin tener en cuenta Portugal) se vio contrarrestado por los mayores ingresos, lo que permitió mejorar la ratio de eficiencia de la actividad bancaria con amortizaciones, que pasó del 48,6% al 46,8%.

Dentro del balance de Bankinter, los activos totales a 31 de diciembre llegaron a 71.332,7 millones de euros, lo que supone un 6,2% más que en la misma fecha de 2016.

Inversión crediticia a clientes. Llegó a 53.300,2 millones de euros (+3,8%), a pesar de que el sector redujo su volumen de crédito un 1,7%, con datos a noviembre.

Recursos controlados. Alcanzaron los 79.376,2 millones de euros (+5,3%), destacando entre ellos los recursos gestionados fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones y gestión patrimonial), que crecieron un 12,9%.

El negocio con clientes fue el principal contribuidor a los resultados. Está articulado sobre cinco líneas, rentables y complementarias entre sí, que sirven para diversificar la estrategia del Grupo.

Banca de Empresas. Su aportación al margen bruto del banco fue la más alta, con un 30%. El saldo de la cartera crediticia a empresas volvió a crecer, hasta los 22.900 millones de euros (+5,2%). En el mercado español, el crecimiento de la cartera fue del 4,5%, frente a la reducción del 3,4% que registraba el sector en noviembre. El banco captó 18.600 nuevos clientes empresas, un 6% más que en 2016. Los ingresos provenientes del negocio internacional permitieron obtener un margen bruto un 18,4% superior al del mismo periodo del año anterior.

Banca Comercial. En Banca Privada, el patrimonio total sumaba 35.000 millones de euros al cierre de diciembre (+12%), con una creciente proporción de patrimonio gestionado, que ofrece un retorno superior. En Banca Personal, el patrimonio de clientes se situó en 21.200 millones de euros, con 2.300 millones de patrimonio neto nuevo captados en el año. Uno de los productos estrella dentro de Banca Comercial siguió siendo la Cuenta Nómina al 5%, que cerró 2017 con un saldo de 6.808 millones de euros (+21,8%).

Línea Directa. Mantuvo su favorable tendencia de anteriores ejercicios, llegando a 2,79 millones de pólizas, con crecimientos de un 7,3% en motor y de un 13,5% en hogar. Las primas crecieron un 8%, hasta los 797 millones de euros. El ROE de la compañía fue del 35% y la ratio combinada, del 86,9%.

Bankinter Consumer Finance. Ocupa ya uno de los primeros puestos dentro del negocio de créditos al consumo en España y fue una de las actividades del banco que más creció en 2017. Al cierre del año tenía 1,1 millones de clientes (+28%) y una cifra de inversión en torno a los 1.500 millones de euros (+42%).

Bankinter Portugal. Mejoró en todos sus epígrafes según el plan de negocio previsto, y en su primer ejercicio completo aportó el 7% de los ingresos del grupo. La inversión crediticia (4.800 millones de euros) se elevó un 6%, siendo especialmente bueno el comportamiento del crédito a empresas (+21%). Los recursos minoristas se mantuvieron a un nivel similar al de un año antes (3.600 millones) y los recursos fuera de balance (fondos de inversión y *unit linked*) experimentaron una subida del 25%. El margen bruto sumó 133 millones de euros y el beneficio antes de impuestos, 31,4 millones.

Inversión crediticia a clientes

+3,8%

53.300,2 millones de euros

ROE

12,6%

Recursos controlados

+5,3%

79.376,2 millones de euros

La acción

Una trayectoria excelente en bolsa

Tras dos años consecutivos de números rojos, la bolsa española cerró 2017 en positivo, aunque la subida fue inferior a las de Milán, Fráncfort, París e incluso Londres. Gracias sobre todo al empuje del sector financiero, el Ibex 35 se anotó una ganancia del 7,4%, frente al 2% que había retrocedido en 2016. Los cambios en la política monetaria de Europa y Estados Unidos, junto con el buen tono del comercio internacional, fueron claves para esa mejora.

La acción de Bankinter tuvo un resultado idéntico al del Ibex. Su cotización aumentó un 7,4% y llegó a máximos de 8,6 euros a lo largo del ejercicio. La capitalización bursátil del banco a 31 de diciembre ascendía a 7.105 millones de euros. Incluyendo el dividendo, la rentabilidad para el accionista superó el 10%, dato que se compara muy favorablemente con el entorno internacional.

Bankinter tiene una de las mejores trayectorias de la banca europea en el mercado de valores durante los últimos años, gracias a la confianza de los inversores en su gestión. Desde finales de 2013, la acción se ha revalorizado un 58,5%, mientras que en el mismo periodo de cuatro años el Ibex subió un 1,3% y el STOXX Europe 600 Banks se anotaba unas pérdidas de un 5,3%.

Capital social

Al término de 2017, el capital social de Bankinter S.A. estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas ellas se encuentran representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

El número de accionistas era de 54.911 a 31 de diciembre. Un 53,5% del capital estaba en manos de residentes y el restante 46,5% era propiedad de no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación superior al 5% se detallan en el cuadro adjunto. La autocartera cerró 2017 con 101.787 acciones.

Los datos más significativos de la acción de Bankinter durante el último año se describen en las siguientes tablas:

Revalorización de la acción Bankinter

+7,4%

Accionistas con una participación significativa		
Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	205.596.084	22,87
Corporación Masaveu, S.A.	44.959.730	5,00

Estructura de accionistas por número de acciones				
Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	17.766	32,35	240.763	0,03
De 101 a 1.000 acciones	16.478	30,01	8.043.272	0,89
De 1.001 a 10.000 acciones	17.129	31,19	57.193.638	6,36
De 10.001 a 100.000 acciones	3.261	5,94	76.498.577	8,51
Más de 100.000 acciones	277	0,51	756.889.904	84,21
Total	54.911		898.866.154	

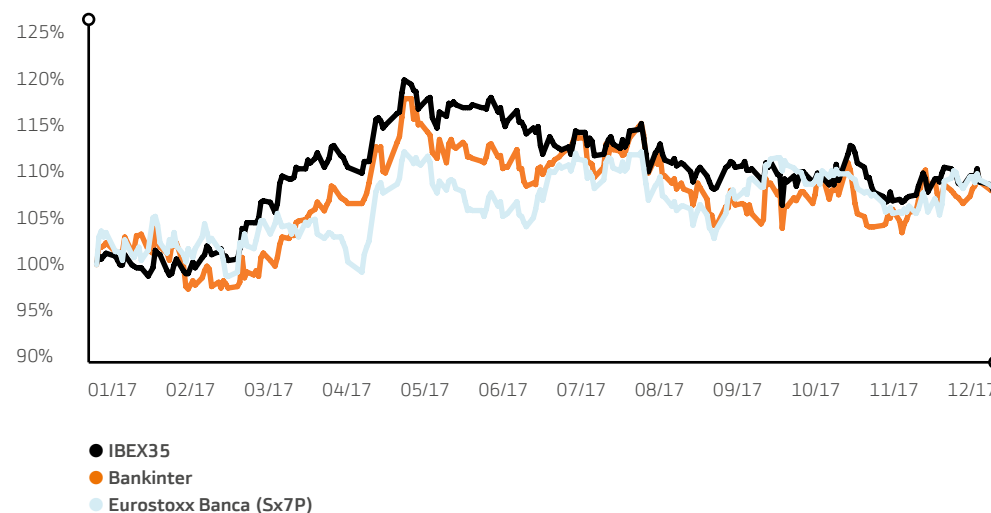
Resumen por tipo de accionistas				
Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	54.191	98,69	480.900.803	53,50
No residentes	720	1,31	417.965.351	46,50
Total	54.911		898.866.154	

Datos por acción del período, a 31/12/2017 (euros)	
Beneficio por acción*	0,54
Dividendo por acción	0,25
Valor teórico contable por acción	4,85
Cotización al inicio del año	7,36
Cotización mínima intradía	7,14
Cotización máxima intradía	8,75
Cotización última	7,90
Revalorización últimos 12 meses (%)	7,39

Ratios bursátiles a 31/12/2017	
Precio/Valor teórico contable (veces)	1,63
PER (precio/beneficio, veces)	14,35
Rentabilidad por dividendo (%)	3,16
Número de accionistas	54.911
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	417.965.351
Contratación media diaria (número de acciones)	3.272.947
Contratación media diaria (miles de €)	25.724

* El beneficio por acción se calcula dividiendo el resultado atribuido al Grupo, ajustado por el importe después de impuestos correspondiente a la retribución registrada en el patrimonio neto de las participaciones preferentes convertibles contingentes, entre el número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio, excluidas, en su caso las acciones propias adquiridas por el Grupo.

Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-16 base 100)



Política de dividendos

Bankinter mantuvo en 2017 su política de dividendos, que paga tradicionalmente en efectivo y de forma trimestral. La buena marcha del negocio y su acreditada solvencia le han permitido sortear en los últimos años las restricciones impuestas con carácter general por los reguladores para la preservación del capital de los bancos.

El pasado ejercicio se repartieron cuatro dividendos en efectivo: uno complementario de 2016 y tres a cuenta de 2017 que equivalían aproximadamente al 50% del beneficio ordinario obtenido en los tres primeros trimestres. El cuarto y complementario a pagar contra los resultados completos del año se aprobará en la Junta General de Accionistas de 2018.

El dividendo por acción de 0,25 euros en 2017 crece un 18,5% sobre los 0,21 euros en 2016.

La distribución de dividendos del ejercicio 2017 en la fecha de publicación de este informe es la siguiente:

American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2017 tenía en circulación 143.749 ADRs, cifra similar a la de años anteriores. Se trata de un producto que permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras instrumentos denominados en dólares y con pago de dividendos también en su misma divisa.



Distribución de dividendos

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
jun-17	0,05915037	898.866.154	75.000	898.791.154	53.164	2017
sep-17	0,06068535	898.866.154	75.000	898.791.154	54.543	2017
dic-17	0,06171597	898.866.154	75.000	898.791.154	55.470	2017
Total	0,18155169				163.177	

Oficina del accionista

La relación con los accionistas está basada en el proyecto *Usted Primero*

Atención preferente

La relación con los accionistas está basada en el proyecto *Usted Primero*, que utiliza medios físicos y electrónicos para que lleguen a dichos accionistas antes que a nadie noticias de su interés, como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o los hechos relevantes que sobre la entidad se publican en la CNMV (ampliaciones de capital, variaciones en el Consejo, etc.).

Además, la Oficina del Accionista recibe y encauza las propuestas que se le plantean y ofrece cuantas aclaraciones se le demandan, de forma directa y personalizada. 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 son los motivos más frecuentes de consulta.

La Oficina del Accionista también informa internamente y a los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial. Asimismo, vela por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores que deben observar los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

Libro de Registro y Junta

El banco culminó con éxito en 2017 los trabajos derivados de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores en España, que armoniza con Europa los procesos posteriores a la contratación. La continuidad de la llevanza del Libro de Registro de Accionistas fue uno de los retos que más esfuerzos requirió.

La Junta General, máximo órgano de decisión de la entidad, se celebró el 23 de marzo de 2017 con un quórum de participación del 72,29%, en línea con los años anteriores y algo por encima del promedio habitual entre las empresas del Ibex (71,96% en 2017). Se dio el visto bueno al pago de un dividendo complementario de 0,0682 euros brutos por acción, con lo que la remuneración total del ejercicio de 2017 se elevó a 0,25 euros.

Durante el ejercicio prosiguió la tendencia de incremento de accionistas institucionales extranjeros en el accionariado que ya alcanzan el 46.5% del capital social.

Durante el ejercicio prosiguió la tendencia de incremento de accionistas institucionales extranjeros en el accionariado que ya alcanzan el 46,5% del capital social.



Relación con inversores

Facilitar información sobre la evolución de los diferentes negocios y actividades, así como sobre la estrategia actual y futura del banco, es el cometido del área de Relación con los Inversores, que se guía por los principios de igualdad, fluidez y transparencia requeridos por los reguladores.

Un trato transparente e igualitario

Para alcanzar sus fines, esta área realiza, entre otras, las siguientes actividades:

- Una vez al trimestre (enero, abril, julio y octubre), presenta los resultados del grupo a través de teleconferencia o *webcast*. A estas comunicaciones en tiempo real se conectan habitualmente unos 150 analistas e inversores institucionales de todo el mundo.
- Con motivo de las conferencias internacionales que convocan las principales sociedades de bolsa y banca de inversión, habitualmente en Estados Unidos y Europa, mantiene contactos directos con inversores institucionales, gestores de carteras, analistas, banqueros privados, etc.
- Recibe anualmente a más de 300 inversores cualificados, ya sea en sesiones individuales o en grupos reducidos y organizados por *brokers* en la sede central del banco en el Paseo de la Castellana, de Madrid.

- Organiza *roadshows* para visitar inversores o potenciales inversores en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Roma, Fráncfort, Zúrich, Ginebra, etc.) y últimamente también en los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Suecia y Noruega). Las perspectivas económicas y políticas de España, el marco regulatorio y la situación del mercado inmobiliario son algunos de los temas tratados en ellos.

El banco tenía, a 31 de diciembre, el 46,5% de sus acciones en manos de inversores no residentes, en su gran mayoría institucionales, frente al 46,1% de 2016. Con vistas a ampliar la base geográfica accionarial, Bankinter todos los años explora nuevos mercados.

En el top mundial de sostenibilidad

El área de Relación con Inversores mantiene lazos cada vez más estrechos con las diferentes agencias especializadas en sostenibilidad, para responder a la creciente sensibilidad de los inversores internacionales en materias extrafinancieras (buen gobierno corporativo, protección al medio ambiente, respeto a las cuestiones sociales).

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 en los que Bankinter siempre aparece, como el FTSE4Good.

El año pasado, en concreto, el banco fue incorporado al índice de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index Europe (DJSI) siendo uno de los miembros, entre bancos y compañías, de menor tamaño y por tanto con una capacidad más limitada de presupuesto y recursos para dedicar al esfuerzo de informar y cumplir los requisitos para incluirse en el índice. Esta meritoria incorporación reconoce la gestión de la sostenibilidad en Bankinter y los aspectos más valorados fueron la estabilidad financiera, la gestión de la relación con los clientes, las políticas y medidas anticorrupción, los indicadores de prácticas laborales y el desarrollo del capital humano.

Rating: cada vez mejores notas

Bankinter acreditó en 2017 una elevada capacidad para cumplir los compromisos financieros adquiridos. Así lo demuestran las mejoras de rating que le aplicaron dos de las más importantes agencias de calificación del mundo, facilitando las operaciones de captación de pasivo y otorgando al banco una posición de privilegio en el mercado en relación a su tamaño.

Estas fueron las novedades en materia de rating durante 2017:

- En febrero, **Standard & Poor's** elevó un escalón la nota crediticia a largo plazo asignada al banco, desde BBB- hasta BBB, y subió el rating a corto plazo desde A3 hasta A2, manteniendo la perspectiva de ambas calificaciones en "positiva". La agencia fundamentó estas decisiones, principalmente, en la mejora del perfil de liquidez de Bankinter y en su menor dependencia de la financiación mayorista a corto plazo. La perspectiva "positiva" abre la posibilidad de mejorar el rating en los siguientes 12 a 24 meses, dependiendo de la situación económica de España y de que la banca consolide su nivel de capital.
- En julio, **DBRS Ratings Limited** elevó desde BBB (*high*) hasta A (*low*), el rating emisor (*issuerrating*) de Bankinter y el de largo plazo de deuda senior sin garantía y de depósitos. Confirmó además el rating a corto plazo de deuda y depósitos en el nivel R-1 (*low*). La agencia de calificación asignó a los rating del banco perspectiva "estable". En su opinión, Bankinter está "bien posicionado para aprovechar las oportunidades que ofrece la mejora de entorno económico" y "reforzar" su posición en España, "manteniendo al mismo tiempo su rendimiento y una buena calidad de los activos entre los bancos españoles".

Ratings

	Corto Plazo	Largo Plazo	Perspectiva
Moody's	P-2	Baa2	Estable
Standard & Poor's	A2	BBB	Positivo
DBRS	R-1 (low)	A (low)	Estable



Recursos propios

La gestión de recursos propios de Bankinter, su modelo de negocio y su prudente política de riesgos le permiten operar con unos niveles de capital elevados, de alta calidad y cuyo ratio está muy por encima de los requerimientos de las autoridades reguladoras y supervisoras. Así se acredita año tras año, lo cual refuerza su posición de solvencia y hace posible que la entidad tenga libertad de acción en sus decisiones sobre el pago de dividendos a los accionistas y en su política de retribución variable.

Liderazgo en capital

En 2017, Bankinter mantuvo la gestión activa de sus recursos propios, con el propósito de reforzar 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 se fortaleció y alcanzó a finales del ejercicio un capital total de 4.475 millones, un 15,6% más que el año anterior. El Common Equity Tier 1 (CET1, o capital de máxima calidad) se elevó a 3.709 millones, un 2,4% más que en 2016, y representó un elevado 82,9% del conjunto de los recursos propios. El ratio de capital total se situó en el 14,28%; y el ratio CET1 alcanzó el 11,83%.

A lo largo del ejercicio las principales variaciones en el ratio de capital (el cociente entre capital y activos ponderados por riesgo) se derivaron de los siguientes factores:

- La generación orgánica de resultados, que un año más mejoraron respecto al ejercicio anterior y permitieron elevar el volumen de capital.

- El crecimiento de los activos ponderados por riesgo de crédito, como consecuencia de la positiva evolución del negocio ordinario. Los activos ponderados por riesgo operacional también crecieron, debido a la mayor actividad de la entidad. El aumento de los activos ponderados por riesgo exige un esfuerzo adicional en la generación de capital, que debe incrementarse en la misma proporción para mantener el ratio de capital.

- La emisión de 500 millones de euros en deuda subordinada que contabilizan como Capital de Nivel 2 (Tier 2 – T2).

A la espera del MREL

Con vistas a 2018, Bankinter está pendiente de que la Autoridad de Resolución europea determine sus condiciones para el denominado Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés), un colchón de instrumentos con capacidad de absorción de pérdidas que se utiliza en caso de dificultades. Las exigencias del MREL (tanto su nivel como las características de los pasivos que se consideran computables) son específicas para

cada entidad, y de ellas dependerá en parte la política de recursos propios y de emisión de otros instrumentos elegibles del banco durante el ejercicio. Asimismo, la entrada en vigor de la nueva normativa contable IFRS 9, que comenzó a aplicarse el 1 de enero, puede afectar al ratio de capital de Bankinter, si bien su impacto no va a ser relevante.

Examen con buena nota

A finales de 2017, el Mecanismo Único de Supervisión, integrado en el Banco Central Europeo, comunicó a las entidades europeas el resultado del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP, por sus siglas en inglés), el examen que realiza la autoridad supervisora para determinar los requerimientos de capital mínimos con los que los bancos deben operar desde enero de 2018. Según los resultados del ejercicio, Bankinter ha de contar con un ratio mínimo de capital CET 1 en términos phased-in (es decir, teniendo en cuenta las exigencias regulatorias actuales) del 7,125%. 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 (CCB, por sus siglas en inglés) del 1,875%. Esta última capa se incrementó automáticamente 0,625 puntos respecto al examen del ejercicio anterior como consecuencia de la aplicación del calendario de transición establecido en los Acuerdos de Basilea III.

El ratio exigido a Bankinter es el más reducido de los bancos españoles y está entre los más bajos de Europa, donde el promedio es del 10,6%, incluyendo colchones sistémicos. Además, la entidad cuenta con uno de los niveles de CET 1 más elevados de la banca española (un 11,83% a finales de 2017), por lo que cumple de forma muy holgada (casi cinco puntos de diferencia) con las exigencias regulatorias.

Si la comparación se realiza en términos de capital total, que además del CET1 incluye capital de menor calidad, la conclusión es igualmente favorable. El requerimiento del supervisor para 2018 se sitúa en el 10,625% phased in, mientras que Bankinter registró a finales de 2017 un ratio del 14,28%.

Libertad en el pago de dividendos

El cumplimiento holgado de los niveles de capital exigidos por el supervisor permite a Bankinter afianzar su 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 puede decidir libremente sobre el pago de dividendos, de la retribución variable o de los cupones de instrumentos híbridos, como las emisiones de Additional Tier 1 (AT1).

El ratio exigido a Bankinter es el más reducido de los bancos españoles y está entre los más bajos de Europa.



Cuadro explicativo de los requerimientos mínimos de capital para Bankinter fijados por el BCE para 2018

	Situación a 31/12/2017		Requerimiento mínimo							
	Phased-in	Fully Loaded	Phased-in (2018)	del que Pilar I	del que Pilar 2R	del que CCB	Fully Loaded	del que Pilar I	del que Pilar 2R	del que CCB
CET I	11,83%	11,46%	7,125%	4,50%	0,75%	1,875%	7,75%	4,50%	0,75%	2,500%
Capital Total	14,28%	14,32%	10,625%	8,00%	0,75%	1,875%	11,25%	8,00%	0,75%	2,500%

Estrategia: superando retos

Bankinter mantuvo en 2017 una estrategia enfocada fundamentalmente al crecimiento sostenido y equilibrado, con un negocio basado en los clientes, que son los que aseguran una base firme y recurrente de ingresos y garantizan una rentabilidad mantenida en el tiempo. Estos objetivos estratégicos se abordaron en un contexto macroeconómico con luces y sombras. En el lado positivo, la mejora de la economía española y europea ayudó al negocio; en el negativo, se mantuvo e incluso se acentuó la tendencia a la baja de los tipos de interés, con el consiguiente impacto desfavorable sobre los márgenes de la actividad bancaria.

Por otra parte, el objetivo del crecimiento se enfrentó en 2017 con un reto adicional: superar el beneficio del año anterior, teniendo en cuenta que para ello era necesario compensar el resultado extraordinario -badwill- generado en la compra en 2016 del negocio de Portugal. Finalmente, el beneficio neto se elevó hasta 495,2 millones de euros, un 1,04% más que en el ejercicio anterior. Medido en términos homogéneos, es decir, sin tener en cuenta esos extraordinarios en la comparativa y atendiendo únicamente a los datos del negocio en España, el beneficio neto del Grupo se incrementa un 20,2%, y un 19,1% más el beneficio antes de impuestos.

Para conseguirlo, el grupo profundizó en varios de sus ejes estratégicos, como la innovación, que es uno de los rasgos característicos de Bankinter, y que permite tener en el mercado una oferta diferenciada de productos y servicios, o la digitalización, que responde a las demandas de los clientes y al mismo tiempo da la posibilidad de aumentar la eficiencia de la entidad.

Otro eje importante de su estrategia fue la diversificación en ingresos y beneficios, que permitió equilibrar la aportación entre las distintas líneas de negocio. Aunque Banca de Empresas sigue siendo el área principal de actividad, el notable crecimiento de Banca Comercial, Bankinter Consumer Finance, Portugal y Seguros permitió generar un mix de negocio más homogéneo, en el que las líneas tradicionales, con menor potencial de mejora, evolucionan de forma sólida y se complementan adecuadamente con el superior ritmo de crecimiento de las áreas con mayor recorrido.

Al mismo tiempo, la entidad reforzó 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.), gestión de patrimonios para clientes de Banca Privada y Banca Personal y otros negocios menos afectados por los tipos de interés bajos, como el de Seguros.

Asimismo, la entidad hizo un gran esfuerzo de marketing en la captación de clientes y en el incremento del volumen de su actividad, con el objetivo de asegurar el flujo sostenido de ingresos, que en todo caso se combinó con una política prudente de precios y con un análisis de riesgos exigente y de calidad.

Los resultados en 2017 de estas guías estratégicas en las principales áreas de trabajo fueron los siguientes:

Transformación digital. El proceso de digitalización, que se apoyó en 2017 en el reforzamiento de la estructura tecnológica de la entidad, estuvo orientado a la generación de negocio, con especial atención a la captación de clientes y a la venta. Para ello, los nuevos proyectos se centran en propuestas tangibles, que deben tener resultados a corto plazo y cuyo ritmo de aplicación debe estar bien medido con el fin de acompañarlo a las necesidades y a la predisposición de los clientes. La evolución de COINC, la plataforma de servicios financieros 100% digital que

Bankinter creó en 2012, constituye uno de los pilares de innovación digital del banco.

Portugal. Los resultados del negocio portugués durante el ejercicio evolucionaron positivamente. La integración del negocio minorista de Barclays, cuya adquisición se completó en 2016, está prácticamente concluida en todas sus vertientes y la cartera de créditos registró unos resultados muy positivos. Asimismo, fue un muy buen año en la captación de recursos (fondos de inversión, *unit linked*...) y el negocio evolucionó hacia un perfil de clientes de banca personal y privada, en línea con el modelo de España. El favorable comportamiento de la economía portuguesa, que ha salido del procedimiento europeo de déficit excesivo y que ha mejorado su calificación crediticia, ayudó a conseguir estos excelentes resultados.

Banca Privada. Es una de las señas de identidad de Bankinter por su capacidad para reinventarse de forma permanente con productos diferenciales y para competir en un mercado muy complejo. En 2017, el negocio creció significativamente. El patrimonio captado fue de mayor calidad.

Banca de Empresas. Fue un buen año para esta área de negocio, sobre todo gracias al impulso del negocio de las pymes, cuya aportación al beneficio creció de forma notable. Banca Corporativa, que se centra en las grandes empresas, tuvo mayores dificultades para crecer, en un contexto caracterizado por la intensa competencia y en el que este tipo de compañías dependen menos de la financiación bancaria. El negocio internacional es un motor fundamental del área (genera un 24% de su margen bruto), tanto por la financiación de

proyectos empresariales como por el negocio relacional (comisiones asociadas a cobros y pagos, avales, cobertura de divisas...).

Bankinter Consumer Finance. Es una de las palancas de crecimiento más importantes de los últimos años. El mercado de los préstamos al consumo admite tipos de interés muy superiores a los de otros productos y permite reforzar el margen de intereses, condicionado por la evolución a la baja del euríbor y su impacto en las hipotecas. El área se apoya en un equipo de análisis de riesgo muy riguroso y que aplica técnicas de evaluación de Big Data para reducir la exposición al riesgo. Los acuerdos con terceros (Vodafone y Air Europa) amplían el horizonte del negocio y generan clientes de calidad.

Seguros. La actividad de bancaseguros, que se desarrolla en alianza con Mapfre, fue una de las líneas de negocio que más creció en comisiones, tanto en fondos de pensiones como en seguros de vida, de hogar y generales, como consecuencia del intenso esfuerzo comercial. Línea Directa, que es un complemento fundamental de la actividad bancaria, completó otro ejercicio con excelentes resultados en rentabilidad y solvencia, y amplió su gama de productos con el lanzamiento prometedor del seguro de salud.

Para el ejercicio de 2018 la entidad trabaja con la hipótesis de que los tipos de interés oficiales seguirán en el 0% y por tanto el margen de interés va a seguir teniendo dificultades para crecer, aunque no se teme que los diferenciales de crédito empeoren. Por otra parte, el entorno macroeconómico se prevé favorable. Las principales economías

de los países desarrollados evolucionan de forma positiva y sincronizada y en el caso de España también hay buenas perspectivas, con la única incógnita de Cataluña, si bien se cree que la fase más aguda del conflicto político ya ha sido superada. En ese escenario, es clave profundizar en la estrategia de captación de clientes para aumentar el volumen de actividad.



12 reuniones del Consejo
en 2017.

El 30% de los miembros
del Consejo son mujeres.

Nueva política de
Gobierno Corporativo.

Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

De acuerdo con la normativa de solvencia, y con el Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas y las guías y recomendaciones internacionales en materia de gobierno corporativo, Bankinter como entidad de crédito y sociedad cotizada debe contar con una Política de Gobierno corporativo. El 25 de octubre de 2017, el Consejo de Administración de Bankinter aprobó la Política de Gobierno Corporativo del Grupo Bankinter.

Conforme a los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración de Bankinter S.A. es el órgano competente para aprobar las políticas corporativas de la entidad y de su grupo, excluida Línea Directa Aseguradora que tiene su regulación propia.

La Política de Gobierno Corporativo aprobada recoge los principios generales que informan las políticas corporativas específicas y las normas y procedimientos internos en materia de gobierno corporativo que constituyen, junto con ella, el marco interno de gobierno corporativo del Grupo y son de obligado cumplimiento para todas las entidades que lo integran y sus respectivos órganos de gobierno.

Asimismo, la Política de Gobierno Corporativo recoge los principios que informan la estructura corporativa del Grupo Bankinter y las reglas esenciales de su funcionamiento interno con fundamento y en desarrollo de la normativa aplicable y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

La Política de Gobierno Corporativo está disponible en la web corporativa de la entidad.

Tamaño y composición del Consejo

El Consejo de Administración de Bankinter, S.A. está formado por diez miembros, que se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio, condiciones éstas de las que se da cuenta anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo que es aprobado por el Consejo de Administración.

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

Cambios en la composición del Consejo durante el año 2017

El 4 de abril de 2017, renunció a su cargo de consejera en Bankinter, D^ª. Rosa María García García, como consecuencia de la asunción de nuevas responsabilidades en la compañía en la que era ejecutiva. Para cubrir esta vacante la Comisión de Nombramiento y Gobierno Corporativo inició el proceso de

selección conforme a la Política de selección y sucesión de consejeros (descrito en epígrafes siguientes) con la colaboración de un experto externo. El 7 de noviembre de 2017, y tras recibir por parte del Banco Central Europeo la valoración positiva de la idoneidad de la candidata propuesta, se nombró por cooptación, a D^ª. Teresa Martín-Retortillo Rubio, como consejera externa independiente. La ratificación de dicho nombramiento será propuesto a la Junta General de accionistas que se celebre en 2018 (el perfil de la Sra. Martín-Retortillo está recogido en la web corporativa de la sociedad).

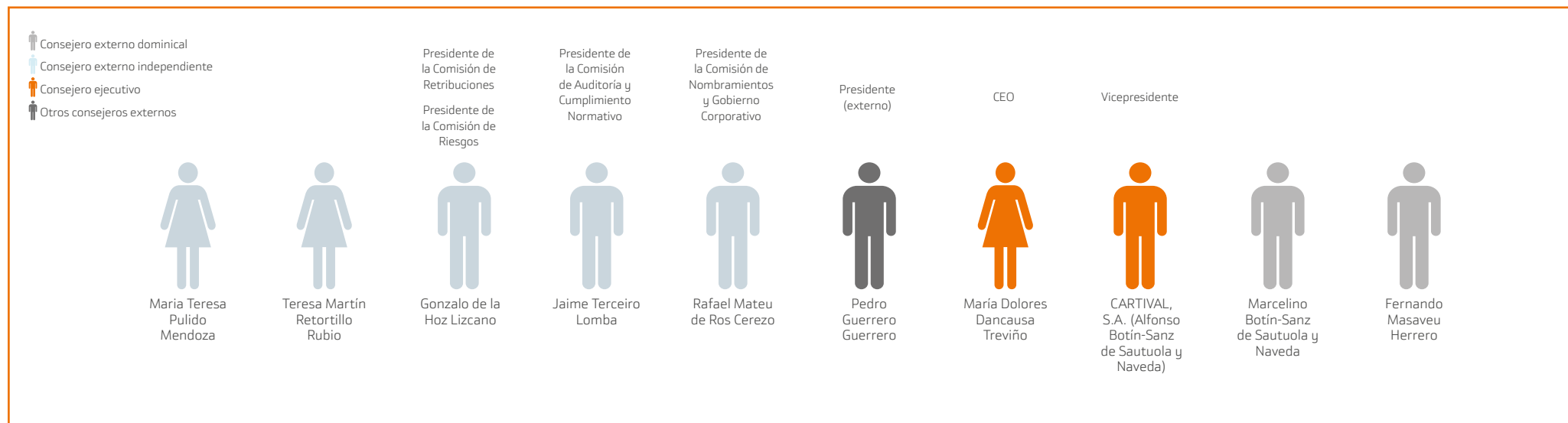
La incorporación de la Sra. Martín-Retortillo en el Consejo de Administración eleva los siguientes ratios:

más

diversidad en conocimiento y experiencia

% número de consejeros independientes

% diversidad de género



Consejeros

10

Duración del mandato

4 años

Consejeros independientes en el Consejo de Administración

50%

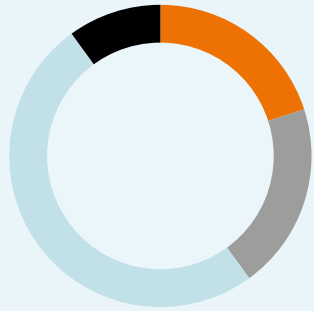
Número de reuniones durante el 2017

12

Mujeres en el Consejo de Administración

30%

Composición actual del Consejo



- Consejeros ejecutivos 20%
- Consejeros externo dominical 20%
- Consejero externo independiente 50%
- Otro consejero externo 10%

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.**



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 100% si consideramos las representaciones con instrucciones de voto.

El **número de consejeros independientes en sus comisiones del Consejo** es muy elevado: La Comisión de Riesgos está formada por consejeros independientes (100%), la Comisión de Retribuciones, Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, y la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo está formada por una mayoría de Consejeros independientes (>75%) y todas ellas presididas por Consejeros independientes.

Los consejeros podrán ser elegidos por un **plazo de 4 años**, pudiendo ser reelegidos finalizado dicho periodo.

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.

Separación de funciones

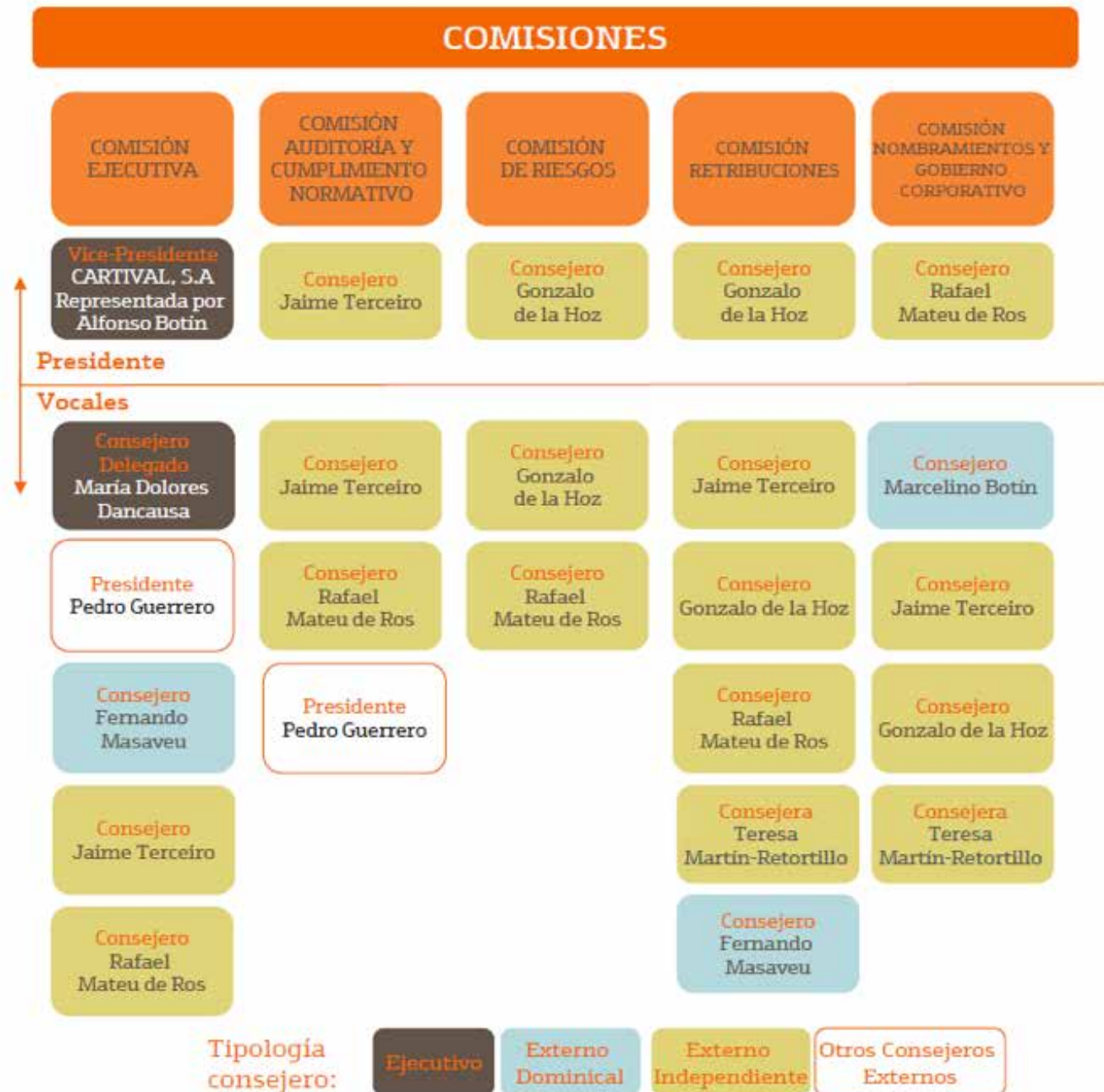
Bankinter, en su firme convicción de la importancia del equilibrio de poderes en los procesos de decisión, tiene establecida una clara separación de funciones entre el Presidente no ejecutivo y la Consejera Delegada.

Incluso, aunque Bankinter tiene separadas ambas funciones, los Estatutos Sociales de Bankinter contemplan la posibilidad de nombrar entre sus Consejeros independientes un consejero coordinador, estableciendo igualmente sus funciones.

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, disponible en la página web corporativa de la sociedad, se enumeran las funciones y facultades asignadas a cada una de ellas.

La Composición actual de las citadas comisiones es la siguiente:



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 parten del análisis de las necesidades de la Sociedad y de las entidades que conforman su Grupo. Dicho análisis se lleva a cabo por el Consejo de Administración con el asesoramiento de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, y como regla general, los candidatos a consejeros de la Sociedad deben ser personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función.

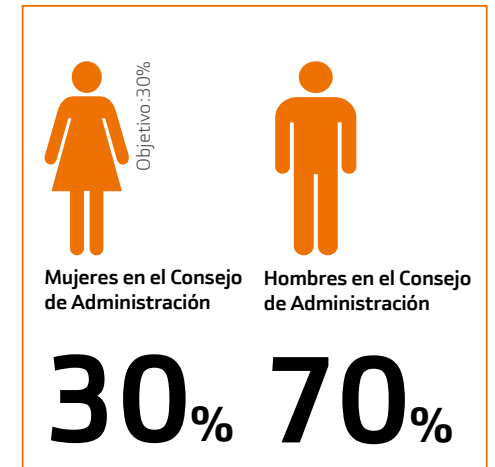
La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo evalúa el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, define las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evalúa el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido. Durante el ejercicio 2017, la Comisión inició el proceso de selección para cubrir la vacante producida en el Consejo de Administración, como consecuencia de la

renuncia de D^a Rosa M^a García, definiendo que las necesidades a cubrir en ese momento teniendo en cuenta los perfiles de los consejeros actuales y el perfil que tenía la Sra. García: i) diversidad de género, ii) experiencia en administración y gestión de empresas, iii) formación y experiencia internacional, iv) habilidades en estrategia, v) habilidades en tecnología y entorno digital, y vi) recorrido a medio/largo plazo.

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 desde esa fecha hasta la actualidad, todos los nombramientos



de consejeros independientes del Consejo de Administración han recaído en mujeres, llegando así a una ratio del 30% de mujeres en el Consejo y, por tanto, habiendo alcanzado anticipadamente el objetivo internamente acordado en su documento sobre "Objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo y orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo", adoptado por el Consejo de Administración en el año 2014 y que establece el Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas para el año 2020.

Planes de sucesión del Presidente y de los Consejeros ejecutivos

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

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

Formación de los miembros del Consejo

El Consejo de Administración aprobó el 25 de octubre de 2017, la Política de formación de los miembros del Consejo, que tiene por objeto establecer los principios y planificación necesarios para garantizar la cualificación actualizada de los miembros del Consejo de Administración mediante la formación, con el fin de garantizar que cuentan en todo momento con las capacidades requeridas para el desempeño de sus funciones de supervisión con objetividad e independencia de criterio. Dicha política describe dos escenarios de formación:

i) En el momento de la selección de los miembros del Consejo, para garantizar que tienen los

conocimientos especializados suficientes para cumplir sus responsabilidades de forma eficaz y orientado al conocimiento de la organización de la entidad y su Grupo con especial consideración de la regulación aplicable a las actividades desarrolladas, así como de aquellos temas que se considere en cada momento que es necesario que el nuevo miembro del Consejo conozca para el ejercicio de sus funciones en el seno del Consejo; y

ii) Un plan de formación continua, a petición propia o tras el análisis de la propia sociedad, para que los miembros del Consejo tengan acceso a programas de formación colectivos y/o personalizados en función de la formación del consejero y su cometido en el Consejo, teniendo en cuenta la diversidad de perfiles, formación, experiencia y conocimientos que precise la entidad.

La Política de formación de los miembros del Consejo está disponible en la web corporativa de la entidad.

Durante el ejercicio 2017, se han puesto en práctica ambos programas de formación, tanto el inicial tras el nombramiento de un miembro del Consejo como el de formación continua del Consejo de Administración en pleno.

El primero de ellos se ha iniciado tras la incorporación de la Sra. Martín-Retortillo al Consejo de Administración, garantizando el conocimiento profundo tanto de la sociedad, su grupo y su organización, como de las actividades desarrolladas y la regulación que les resulta aplicable, con especial atención en la primera fase al control de Riesgos. Esta

formación, que aún se está impartiendo, se realiza de forma interna y completará los conocimientos y experiencias de la nueva consejera.

En el caso de la formación continua, los miembros del Consejo han recibido formación específica en materia de prevención penal (responsabilidad de las personas jurídicas y prevención de blanqueo de capitales).

Secretario del Consejo

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

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

Más información en la web corporativa

→ La Política de formación de los miembros del Consejo.

→ La política de sucesión y selección de miembros del Consejo.

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, Consejo de Administración de Bankinter se ha reunido 12 veces durante el año 2017.

Preparación de las sesiones

Por otra parte, como ha quedado indicado en el epígrafe anterior, el Consejo de Administración aprobó en 2015, a propuesta de la Comisión de Nombres 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 responsables 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 2017, 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, ha continuado con el seguimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, definidos en el ejercicio 2015, y 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 96,15% (del 100% si se computa la asistencia por representación con instrucciones), 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.

Número de reuniones durante el 2017

12

Evaluación del Consejo y sus comisiones delegadas

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

El Consejo de Administración decidió, siguiendo las recomendaciones de gobierno corporativo, que al menos cada tres años dicha evaluación se realice por asesores externos. Durante el año 2016 la evaluación fue realizada por un externo experto independiente, Russell Reynolds, siendo presentadas sus conclusiones en enero de 2017.

La evaluación del ejercicio 2017 se ha realizado de forma interna, y ha sido objeto de presentación durante la sesión celebrada en enero de 2018.

Tanto en la evaluación realizada en 2016 por Russell Reynolds como en la evaluación interna del ejercicio 2017, se han cubierto, entre otros aspectos, el funcionamiento del Consejo y sus comisiones y el desempeño de su Presidente, consejeros ejecutivos.

Como conclusión, de la evaluación realizada del ejercicio 2017, y al igual que en la evaluación externa en 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, iv) desempeño del Presidente del Consejo 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 de los resultados de dicha evaluación tanto externa como interna, resultan algunas sugerencias de mejora, que serán objeto de análisis por la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

La evaluación del ejercicio 2017 se ha realizado de forma interna y ha sido objeto de presentación durante la sesión de enero de 2018.



Retribución e incentivos

Los principios y componentes de la remuneración de los consejeros pueden ser consultados en la Política de remuneraciones de consejeros que se someterá a votación en la Junta General de accionistas que se celebre en marzo de 2018 y en el Informe anual sobre remuneración a consejeros que se somete a votación consultiva de la Junta General.

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 que se somete a votación en la Junta General de accionistas y en el Informe anual sobre remuneración a consejeros que se somete a votación consultiva de la Junta General.

Bankinter, como parte de su política de buen gobierno, y desde 2008, decidió aplicar y cumplir, desde su entrada en vigor, la recomendación 40 del entonces Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas relativa al sometimiento a la Junta General, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo, su informe sobre política de retribuciones de los consejeros exigencia incorporada a la Ley de Sociedades de Capital.

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.

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

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

Los consejeros tendrán derecho a percibir las remuneraciones (sueldos, incentivos, remuneración variable, 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. En la actualidad, solo dos consejeros ejecutivos perciben remuneración variable.

Los componentes variables de la remuneración se fijarán de forma que resulte una ratio apropiada entre componentes fijos y variables de la remuneración total y no serán superiores al 100% de los componentes fijos de la remuneración total de cada consejero, salvo que la Junta General apruebe una ratio superior, que en ningún caso excederá del 200% de los componentes fijos de la remuneración total, en los términos legalmente establecidos.

- Los consejeros externos no perciben retribución variable.
- La remuneración variable de Bankinter está limitada, y se define en cantidades absolutas.
- Existe un periodo de diferimiento de la retribución variable superior a tres años.
- Bankinter ha establecido mecanismos de recuperación y reducción (clausulas malus y clawback) de la retribución variable.
- No existen paquetes de indemnización.
- Bankinter ha aprobado un plan de incentivos a largo plazo con objetivos cuantificables que dan una visión del banco a largo plazo a los beneficiarios del mismo para generar una cultura de sostenibilidad.

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

Bankinter cuenta con un plan de gestión de crisis que preserva la continuidad del negocio.

Bankinter reforzó en 2017 la alta calidad de sus activos.

La morosidad cerró el ejercicio con 56 puntos básicos menos que el año anterior.

Gestión del Riesgo

Activos sanos y crecimiento moderado

Bankinter reforzó en 2017 la alta calidad de sus activos, que constituye su principal seña de identidad en materia de riesgos, y mantuvo su tendencia de crecimiento moderado del crédito en un entorno económico favorable.

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, activan medidas correctoras.

La estrategia de riesgos se desdobra en dos planos:

- **Declaración de apetito al riesgo.** Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.
- **Principios de gestión del riesgo.** El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:
 - Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
 - 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 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.
- 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.

Regulación y supervisión

El ejercicio fue muy intenso en materia de regulación y supervisión, y requirió un fuerte compromiso de recursos, ya que entraron en vigor nuevas normativas, se preparó la entrada en vigor de otras y se realizaron relevantes ejercicios transversales de supervisión. Entre los proyectos desarrollados cabe destacar los siguientes:

Adaptación al nuevo estándar contable IFRS

9. Fue el proyecto de mayor alcance y el que exigió mayor esfuerzo en 2017. Representó la actualización de todos los modelos de provisiones, el desarrollo de nuevos modelos y procedimientos para la determinación del incremento significativo de riesgo y la proyección de pérdidas esperadas a horizonte de vida de las operaciones bajo diferentes escenarios macroeconómicos. Ello se tradujo además en la construcción de nuevos sistemas informáticos para la clasificación de las exposiciones, cálculo de las coberturas y su contabilización. La adaptación está plenamente operativa desde el 1 de enero de 2018.

Revisión de los modelos internos. Durante el ejercicio se realizó una valoración del modelo de gobierno y gestión de los modelos internos de Bankinter, en el marco del proyecto TRIM (Targeted Review of Internal Models) del Banco Central Europeo (BCE), que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de la regulación y armonizar su interpretación y las prácticas supervisoras en materia de modelos. La revisión se saldó con resultados satisfactorios y permitió identificar y emprender líneas de mejora, en buena medida vinculadas a la interpretación unificada de la regulación.

Cumplimiento de la normativa de agregación

de datos. Bankinter dedicó un importante esfuerzo a la adaptación de su infraestructura informacional para cumplir con los principios de agregación de datos de riesgo (RDA, por sus siglas en inglés), de obligado cumplimiento al cierre de 2018. RDA es el estándar aprobado por el Comité de Basilea para mejorar la capacidad de las entidades en el tratamiento y comunicación de los riesgos, con el objetivo final de mejorar las decisiones y la gestión de los mismos.

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.

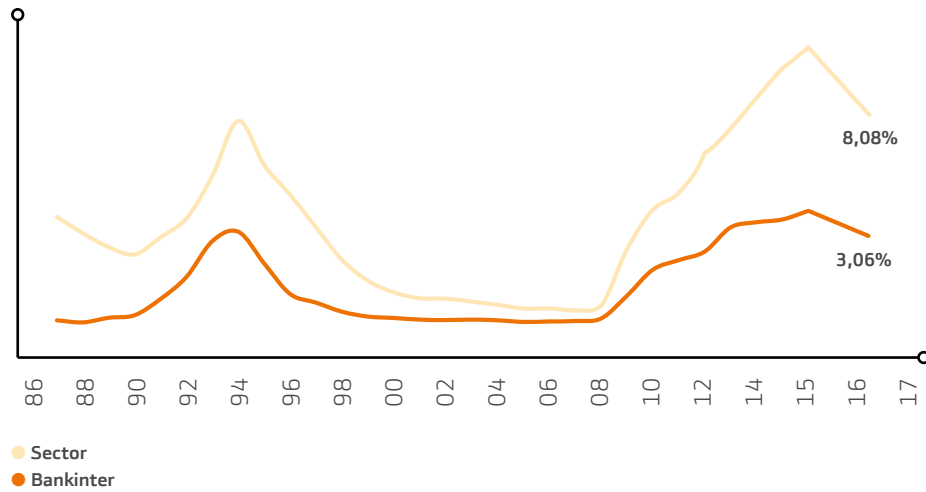
El ejercicio 2017 se caracterizó por un crecimiento económico significativo en España, si bien prosigue el proceso de desapalancamiento financiero y el crédito total del sistema a hogares y sociedades no financieras todavía mostraba un estancamiento respecto del año anterior, según datos del Boletín Estadístico del Banco de España. En este contexto, Bankinter continuó un año más con su tendencia de crecimiento moderado. El crédito a la clientela creció un 3,8% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma), un 2,7%.

Morosidad

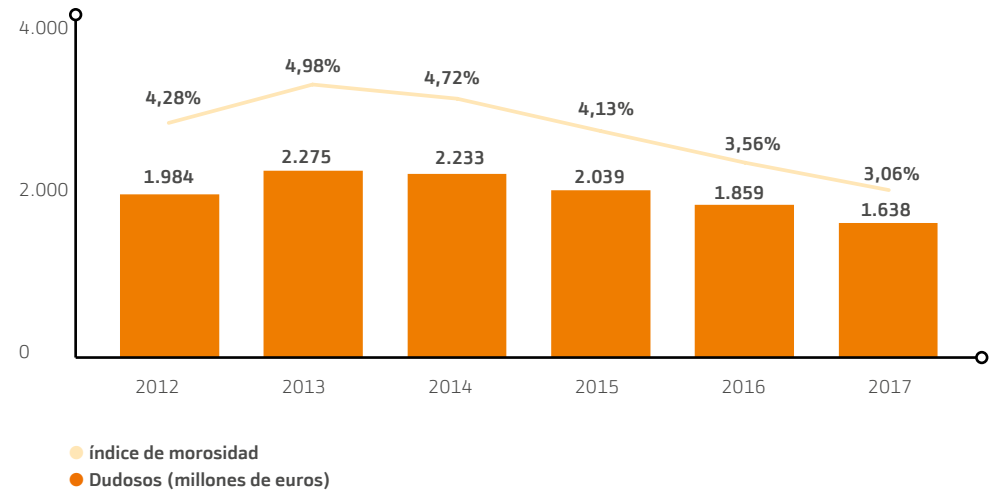
La morosidad cerró el ejercicio con un índice del 3,45%, es decir, 56 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 14%. El índice de morosidad en España al cierre del ejercicio (3,06%) es un 38% de la media del sector (8,08% según datos del Banco de España de noviembre de 2017). Al cierre de diciembre de 2017 la cartera de activos adjudicados era de 412 millones de euros, un 0,7% del riesgo crediticio total, habiéndose reducido un 21% en el ejercicio.

Calidad de activos				
Miles de €	31-12-17	31-12-16	Variación	%
Riesgo computable	58.824.461	57.308.266	1.516.195	2,65
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	2.029.908	2.296.743	-266.835	-11,62
Provisiones por riesgo de crédito	903.865	1.130.626	-226.761	-20,06
Índice de morosidad (%)	3,45	4,01	-0,56	-13,97
Índice de cobertura (%)	44,53	49,23	-4,70	-9,55
Activos adjudicados	411.556	523.453	-111.898	-21,38
Provisión por adjudicados	186.130	220.433	-34.302	-15,56
Cobertura adjudicados (%)	45,23	42,11	3,11	7,41

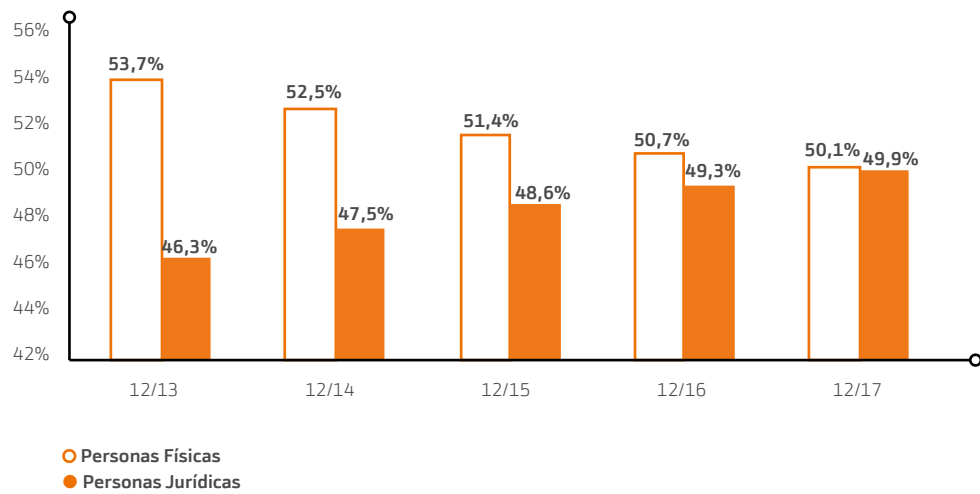
Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Evolution del saldo dudoso y del índice de morosidad - España



Evolución de la cartera crediticia



Morosidad

-14%

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. El riesgo computable con personas físicas representaba el 50,1% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 49,9%. A continuación se describen los rasgos más importantes por segmentos:

Personas físicas. En 2017 continuó mejorando el mercado de la vivienda y la situación financiera de los hogares gracias al buen cuadro macroeconómico y en particular a la evolución del empleo. En este contexto, el crédito a personas físicas creció un 1,0%, como consecuencia sobre todo del creciente dinamismo del crédito al consumo. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 25.570 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,7%.

La cartera hipotecaria vivienda de personas físicas muestra un Loan To Value del 61% a cierre de 2017 y un 87% tiene como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de esta cartera era del 2,5% al cierre del ejercicio. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantiene en niveles muy bajos (22%).

Banca Corporativa. El riesgo computable en el segmento de Banca Corporativa creció un 3,1%, hasta alcanzar los 14.588 millones de euros, con un índice de morosidad del 1,2%. Bankinter presta una gran atención a este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional, y mantiene una sólida posición competitiva basada en la

especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio.

Pequeñas y Medianas Empresas. El segmento de pequeñas y medianas empresas registró un crecimiento del 2,4% y la cartera se elevó hasta los 11.127 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,1%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos de analistas de riesgos de amplia experiencia.

Crédito al consumo. Esta actividad, canalizada a través de Bankinter Consumer Finance, mostró un excelente comportamiento en el ejercicio, con un crecimiento del 38%, hasta alcanzar los 1.430 millones de euros, un 2,4% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad están controlados y son acordes con lo que es característico en este tipo de negocio.

Promotores. Bankinter mantiene un apetito al riesgo muy limitado en este segmento, lo cual le permite ser muy selectivo en las operaciones, centradas en proyectos de primera clase, en zonas consolidadas, desarrollados por empresas promotoras sólidas y con una amplia trayectoria. El saldo en crédito promotor fue de 1.310 millones de euros y supone un 2,2% del riesgo crediticio, muy por debajo de la exposición media del sistema bancario español.

Portugal. La cartera crediticia de Portugal aporta al balance un riesgo de 5.274 millones de euros al cierre del ejercicio, con un índice de morosidad del 7,4%, y con los activos dudosos provisionados al 79,7%. En el desarrollo del negocio en Portugal se están aplicando los altos estándares crediticios habituales en la entidad.

El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas.



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.

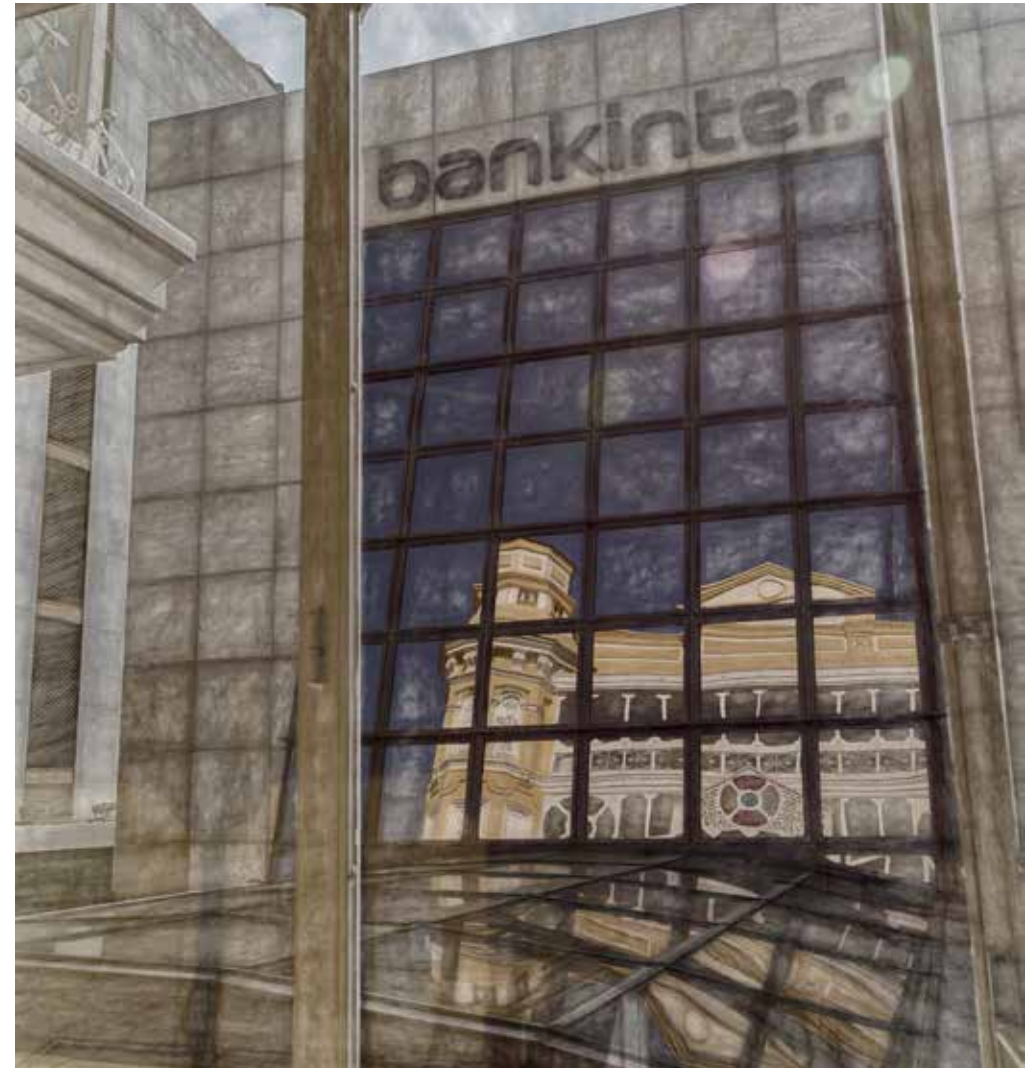
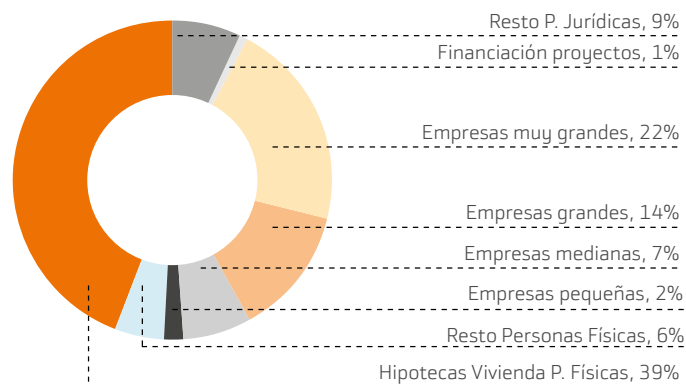
Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia o niveles internos de rating que agrupan clientes/operaciones con equiparable riesgo crediticio. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas

e inesperadas (capital) previsible. 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 Banca Corporativa. Se trata de modelos estadísticos desarrollados con información de cliente, de operación y macroeconómica, 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.

Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia o niveles internos de rating que agrupan clientes/operaciones con equiparable riesgo crediticio.

Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas



Riesgos estructurales y de mercado

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado, el año se caracterizó 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 provocaron una disminución de su profundidad.

Riesgo estructural de tipo de interés

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

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

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

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 + 10,9/ -11,7% para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante un incremento de 100 puntos básicos paralelo se situaba a cierre de 2017 en un +13,0% de sus recursos propios. Dado el nivel actual de tipos, se ha limitado el movimiento a la baja a 25 puntos básicos paralelos y la variación del valor económico se situaría en un -2.9% de los recursos propios.

Para el cálculo de ambas mediciones se utilizan las hipótesis de gestión, en las que se consideran tipos negativos, a excepción de aquellas partidas con floor en el euríbor.

Exposición al riesgo de tipo de interés (12 meses)

+ 10,9/ -11,7%

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez estructural se asocia a la capacidad para atender las obligaciones de pago adquiridas y financiar la actividad inversora. El banco realiza un seguimiento activo de la liquidez y su proyección, así como de las actuaciones a realizar en situaciones tanto normales de mercado como excepcionales originadas por causas internas o por 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, e información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales de mercado o simulando distintos escenarios de las necesidades de liquidez que podrían suponer distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados.

En 2017 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se mantuvo en los niveles del ejercicio anterior, incrementándose ligeramente en 55 millones de euros. El porcentaje de la inversión crediticia que está financiada por recursos de clientes se situó al cierre del ejercicio en el 90,6%. Respecto a la financiación mayorista, se reemplazaron parcialmente los vencimientos de 2017 y se redujo la dependencia a los mercados mayoristas en 600 millones de euros.



Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez.

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 años recientes, se mantuvieron los límites del año anterior en términos de VaR.

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR al cierre de 2017 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 cierre de diciembre era de 1,80 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo. Con la misma metodología, para 2017 se estimó un VaR de 0,1 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

VaR 2017 <i>trading</i>	
millones de euros	Último
VaR Tipo de Interés	0,57
VaR Renta Variable	0,44
VaR Tipo de Cambio	0,03
VaR Tipo de Volatilidad	0,44
VaR de Crédito	0,00
Total VaR	0,61

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. 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 de 2017, realizados con el escenario de movimientos más extremos de las distintas variables de riesgo.

Stress testing 2017		
millones de euros	Medio	Último
Stress Tipo de Interés	2,85	5,00
Stress Renta Variable	3,36	0,99
Stress Tipo de Cambio	0,57	1,02
Stress Volatilidad	6,35	11,90
Stress Crédito	0,00	0,00
Stress Crédito-Relativo	3,34	5,20
Total Stress	16,48	24,11

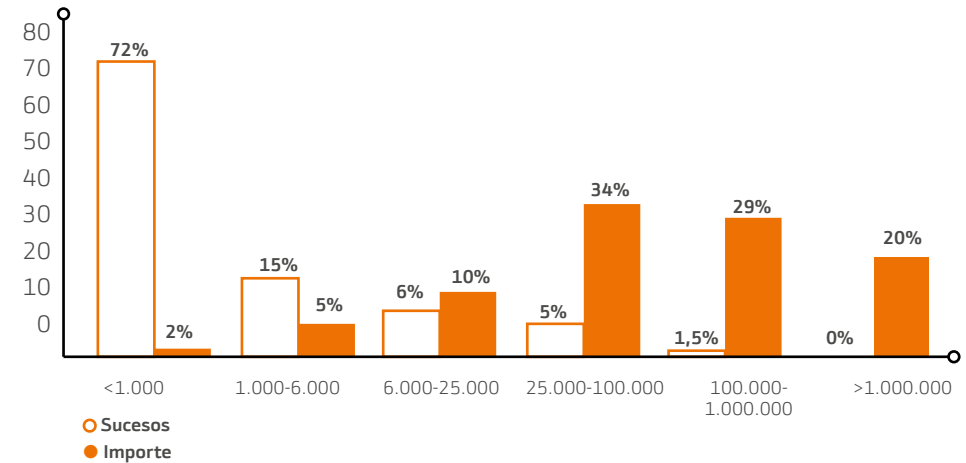
Riesgo operacional

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

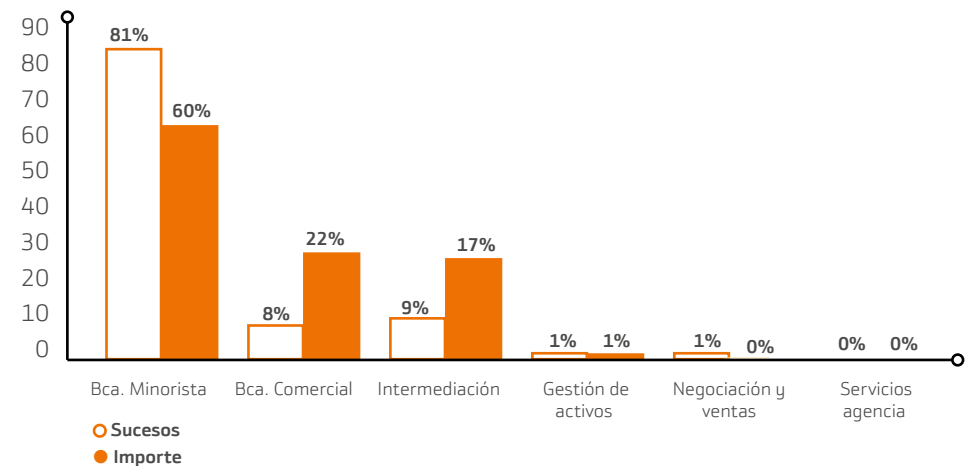
El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. La utilización de este método requiere la existencia de sistemas de identificación, medición y gestión de riesgos operacionales, la autorización previa del Banco de España y una auditoría anual. Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo de Operacional (foro 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.

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

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Riesgo Reputacional

El 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 lo cual la entidad dispone de diferentes herramientas.

El banco cuenta desde el año 2009, 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.

Uno de los aspectos más 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 exhaustivo sistema de monitorización, análisis y valoración de su impacto reputacional.

Además, con la información obtenida a través de estos informes, se ha definido un mapa de riesgos reputacionales para la priorización de los mismos. Esta priorización se realiza atendiendo a dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la probabilidad de ocurrencia.

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.

Periodicamente se realiza un seguimiento trimestral a través de una serie de indicadores internos y externos con impacto reputacional, 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.



Puede encontrarse información más detallada sobre los riesgos del Grupo en el Informe Legal Consolidado, en el Informe con Relevancia Prudencial y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio.

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.

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 2017 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 desarrollado 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 2017

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 2018, 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. Durante el ejercicio 2018 la adaptación a MiFID II, MIFIR y PRIIPs se convierte en una prioridad 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.

Ética Profesional

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.

De acuerdo con 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 dotando a dicho órgano de poderes autónomos de iniciativa y control.

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

Durante el ejercicio 2017, la actividad del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional, se ha centrado en las siguientes actividades:

- Aprobación del Código de Ética Profesional de empleados del Grupo Bankinter.
- Aprobación del Código de Ética Profesional para Agentes.
- Máxima difusión del Canal de Denuncias que promueve su utilización para poner en conocimiento del CPPyEP las conductas irregulares.
- Implantación definitiva del Subcomité de Prevención Penal y Ética Profesional en Portugal.
- Avances en el mapa de riesgos: actualización de los controles existentes





Protección de datos

Garantía total para los clientes

El Grupo Bankinter garantiza a sus clientes la protección de datos personales y la confidencialidad de la información.

Protección de datos

Todos los contratos recaban el consentimiento de los clientes para el tratamiento de sus datos; detallan la identidad y dirección responsable del fichero, su finalidad y los destinatarios de dicha información, y dan la posibilidad de oponerse al uso y cesión a otras entidades del grupo con fines comerciales.

La cláusula contractual de protección de datos informa a los clientes de los derechos que les asisten en materia de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento y sobre la forma de ejercerlos a través de procedimientos de comunicación sencillos y rápidos, incluida Banca Telefónica.

Confidencialidad

Bankinter garantiza que los datos se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, en beneficio de la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes. Las medidas de seguridad son revisadas de forma periódica, mediante auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los de aquellos proveedores del banco que puedan tener acceso a datos de carácter personal.

Para el buen fin de estos compromisos, existe un curso *online* de formación que todos los empleados del Grupo tienen la obligación de seguir. Los servicios del banco están inmersos en un proceso continuo de reforzamiento e innovación de las estrictas medidas internas de protección de datos de sus clientes.

A cierre de 2017, solo se habían recibido dos sanciones de la Agencia de Protección de Datos por tratar los datos sin el consentimiento del titular, por un importe total de 46.000 euros.

Bankinter trabaja actualmente en la implementación de las obligaciones que impone el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, cuya entrada en vigor está prevista para el 25 de mayo del 2018.

Seguridad de la información

Nuevo modelo contra el cibercrimen

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. Con ese objetivo, la entidad realizó en 2017 ajustes organizativos y planificó una nueva estrategia para reforzar la estructura de seguridad. Para implantar estos cambios se reorganizó el Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2019.

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en 3 líneas de defensa; la primera línea es tecnología, negocio, operaciones, etc.; la segunda línea es control de riesgo y cumplimiento normativo; y la tercera línea es auditoría que mira porque la primera y la segunda línea actúen con independencia y con un enfoque de mejora continua.

Desde el punto de vista de la organización, dentro de la Dirección de Seguridad de la Información, se han creado tres gerencias:

Riesgos tecnológicos: Con foco en cumplimiento normativo, políticas, plan de continuidad de negocio, análisis de riesgos, etc

Ciberseguridad: Cuya prioridad es la protección de datos de clientes, simulación de ataques constantes contra nuestros sistemas y mejora continua contra ciberataques.

Monitorización de seguridad y prevención del E-fraude: Donde se lleva una monitorización de las comunicaciones, transacciones y por otro lado se analiza la seguridad de las aplicaciones.

Sobre esa nueva estructura, Bankinter emprendió en 2017 una estrategia de protección con distintas fases. En un primer momento, se procedió a sentar las bases de la nueva estrategia optimizando procedimientos como el control de acceso a la red y protección del dato para prevenir la fuga de información.

Tras esta fase, que está previsto se prolongue hasta el primer trimestre de 2018, se desplegará un conjunto de procesos que incluyen: ataques contra nuestra infraestructura, análisis forense informático o sistemas de detección de intrusos avanzados, entre otros. Posteriormente se procederá a acometer proyectos más complejos, con tecnología más avanzada, y a revisar el complejo régimen de subcontratación externa en materia de ciberseguridad.

Uno de los objetivos más importantes para 2018 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá al cliente la posibilidad de decidir cómo gestionar su seguridad (si no quiere hacer transferencias al extranjero, si restringe la actividad de su tarjeta de crédito...), en función de su sensibilidad al riesgo.

Planes de concienciación

La actividad del área de Seguridad de la Información se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios, que son el eslabón más débil de la cadena de seguridad. La entidad lleva a cabo programas de formación *online* a través de la Intranet y se realizan simulaciones para obtener información confidencial (contraseñas, datos de identificación, etc.) a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas. El objetivo es conocer la reacción de la gente en situaciones que pueden ser explotadas por los ciberdelincuentes.

La creciente importancia de la seguridad de la información se pone de relieve con la rápida expansión del cibercrimen, cuyas actividades han evolucionado y se han hecho mucho más peligrosas. Inicialmente se trataba de prácticas individuales de *hackers* aficionados, cuya motivación no era fundamentalmente económica. Ahora, el cibercrimen ha creado grandes y sofisticadas estructuras empresariales que son capaces de atacar sectores económicos enteros.

El robo a empresas de datos confidenciales masivos, los ataques de acceso de servicio y el *phishing* (suplantación de una empresa o entidad pública para conseguir información confidencial de la víctima) son las principales estrategias de los ciberdelincuentes. Las instituciones financieras están especialmente expuestas a este tipo de manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto permanente con el público y por las propias características de su negocio, parte del cual descansa sobre el sistema de pagos.



Uno de los objetivos más importantes para 2018 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa.

Negocios

Nuestro objetivo: seguir creciendo en cuota de mercado.

Cinco líneas principales de negocio muy bien orientadas y complementarias entre sí.

Importante crecimiento en las actividades estratégicas de negocio.

Banca Privada

Un servicio excelente y cada vez más global

El empeño de Bankinter en construir una relación a largo plazo con sus clientes, basada en la excelencia del servicio prestado y en una oferta cada vez más global, proporcionó nuevamente en 2017 resultados muy notables al segmento de Banca Privada.

El patrimonio que gestiona creció un 12%, hasta alcanzar los 35.000 millones de euros, lo que consolida a Bankinter como líder del sector por ese concepto.

Especial mención merece el comportamiento de los fondos de inversión, cuyo patrimonio se incrementó en 1.800 millones, gracias a una arquitectura abierta, que permite escoger entre una amplia gama de gestoras nacionales y extranjeras. En 2017, el banco ha dado un salto sustancial en las cifras de patrimonio de alto valor, con un incremento de 1.380 millones, con servicios a medida, únicos para cada cliente

Una de las grandes novedades de Banca Privada en 2017 es el lanzamiento del fondo de capital riesgo Helia Renovables, de la mano de *PleniumPartners*, un grupo internacional especializado en la gestión de ese tipo de activos energéticos, invirtiendo nuestros clientes 222 millones de euros.

La iniciativa, que ha recibido una gran acogida por parte de los clientes, se enmarca dentro de la estrategia de Bankinter de ofrecer inversiones alternativas, con un cupón importante, donde el Banco coinvierte con los clientes, en un contexto caracterizado por los bajos tipos de interés.

En el ejercicio, se ha diseñado un nuevo sistema de reporting para nuestros clientes, sencillo y de calidad, fundamental para dar un servicio excelente. Se ha invertido en la mejora de las herramientas en Bankinter Gestión de Activos y en el Banco para una mejor gestión de los clientes, más ágil, y que nos permite

controlar los riesgos de las carteras de forma automática.

Asimismo, y anticipándonos a la nueva regulación Mifid II, se ha puesto a disposición de todo el equipo de Banca Privada una propuesta de asesoramiento puntual para nuestros clientes de alta calidad.

La importancia del equipo

Otro de los pilares de Banca Privada es el asesoramiento financiero y fiscal, prestado por profesionales altamente cualificados y sujetos a un proceso de formación continua, que han convertido a Bankinter en una entidad de referencia en este negocio.

Los objetivos para 2018 son, entre otros, continuar aprovechando la tecnología digital para mejorar las herramientas que optimizan la calidad del servicio, idear nuevos vehículos de inversión que satisfagan la demanda de los clientes y ampliar la oferta de productos de financiación.

Con ello, y unido a la alta cualificación y compromiso de nuestros equipos, conseguiremos seguir creciendo en cuota de mercado y ser cada vez más una referencia en el sector, con un servicio a nuestros clientes de alto valor.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.843	4.238	+14,3%
Clientes activos (nº de clientes)	33.496	31.033	+7,9%
Recursos Totales (en mill. de €)	21.594	18.396	+17,4%
Recursos Típicos (en mill. de €)	8.947	8.791	+1,8%
Inversión (en mill. de €)	3.366	3.028	+10,6%

Banca Personal

Calidad para hacer frente a la competencia

Banca Personal, que incluye 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. Pero al mismo tiempo es un segmento muy atractivo para todas las entidades, y por tanto la competencia por captar al cliente de Banca Personal es intensísima, lo cual obliga a un esfuerzo suplementario de diferenciación.

La estrategia de Bankinter para este segmento de rentas medias - altas es ofrecer la mejor calidad del servicio, ampliar la gama de productos y adaptar la oferta a las necesidades financieras de los clientes, que están marcadas por los bajos tipos de interés y por la escasa rentabilidad de los depósitos.

En esa línea de trabajo, la entidad mejoró su oferta de fondos de inversión, que son una de las principales alternativas a los depósitos. Para ello, lanzó nuevos productos garantizados y adaptó otros de Banca Privada, como fondos premium o perfilados en función del perfil de

riesgo del cliente, con una respuesta muy positiva por parte del mercado. Asimismo, se mejoró el servicio de inversión delegada, a través del cual el cliente delega la gestión de sus inversiones en un equipo de expertos, eligiendo previamente el tipo de gestión que desea.

En los productos tradicionales de entrada al banco, como son la Cuenta Nómina y la concesión de hipoteca, se ha mantenido y mejorado la oferta. La Cuenta Nómina siguió siendo un año más un producto de éxito, dadas las ventajas comparativas que ofrece respecto a productos similares. En el caso de las hipotecas la entidad ha seguido comercializando hipotecas a tipo variable, pero también ha mejorado su oferta en hipotecas a tipo fijo y mixto dado el gran interés que despiertan este tipo de hipotecas en el entorno actual de tipos de interés. La oferta hipotecaria del banco es muy amplia, de modo que le permite adaptarse a las circunstancias personales y preferencias del cliente.

Formación

Además, durante el ejercicio Bankinter reforzó sus programas de formación, también con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad excelente. Todos los profesionales de la Red fueron formados en productos de ahorro, especialmente en los relacionados con la jubilación, y los colectivos involucrados en los servicios de inversión cumplieron con las exigencias de certificación derivadas de la entrada en vigor de la directiva europea MiFID 2.

Los resultados de la política de mejorar el servicio fueron muy positivos. La calidad percibida por el cliente creció significativamente, al igual que las cifras de captación (+24%) y de patrimonio nuevo neto (+ 94%, + 1.098 millones de € sobre el año anterior en términos absolutos).

El objetivo para 2018 es mantener de forma consistente el ritmo de crecimiento en todas las áreas de actividad, apoyándose en la potencia de la marca y en la prestación de un servicio de alta calidad. Como parte de esa estrategia, la entidad se propone reforzar su capacidad de distribuir productos a través de los canales digitales (apps, web) y participar activamente en el proceso de digitalización para trasladar al cliente los beneficios de las nuevas tecnologías, como la firma biométrica o a distancia.

	2017	2016	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	211.967	191.789	10,5%
Recursos Totales (en mill de €)	17.917	15.623	14,7%
Recursos Típicos (en mill de €)	11.484	10.127	13,4%
Inversión (en mill. de €)	8.400	8.125	3,4%

bankinter.

Opere desde aquí
en bolsa con el
Servicio Broker
de Bankinter

Su asesor personal
le atiende desde
aquí con el Servicio
de Videollamada

Banca Particulares y Extranjeros

La nómina es la puerta

El mercado particulares -el segmento de clientes más masivo de las entidades financieras- es altamente competitivo. En 2017 la disputa por la captación de clientes fue especialmente intensa, tanto a través de los canales tradicionales como, sobre todo, de la web y de otras herramientas digitales. La cuenta nómina se consolidó con el principal factor de atracción, debido a esto creció el número de clientes particulares activos un 3,8%, hasta alcanzar la cifra de 335.775. Estas fueron las principales características del ejercicio:

Activo. Los préstamos al consumo fueron uno de los productos estrella de la entidad, que a lo largo del año realizó una gran esfuerzo en recursos y tecnología para captar clientes de particulares, logrando un 20% más de nueva producción en Préstamos Personales pese a la creciente presencia de competidores. En cambio, Bankinter adoptó una posición más reactiva que proactiva en la concesión de hipotecas, dada la fortísima competencia. Las duras circunstancias del mercado, tanto

en el precio (con los tipos de interés en niveles mínimos) como en las condiciones de la concesión, dificultan la posibilidad de rentabilizar este tipo de operaciones de crédito sin aumentar los niveles de riesgo. Durante el año se firmaron hipotecas en el segmento de particulares por importe de 673 millones de euros.

Pasivo. El mercado dio un giro en el terreno de las cuentas nómina, un producto que conlleva la domiciliación de recibos y la titularidad de tarjetas de débito y/o crédito, y que se confirmó como la principal puerta de entrada al banco. En 2017, muchas entidades, que en ejercicios anteriores habían competido con fuerza por captar clientes a través de las cuentas nómina, rebajaron los beneficios asociados a su contratación. Por el contrario, la Cuenta Nómina al 5% de Bankinter mantuvo sus ventajosas condiciones (un 5% de interés hasta 5.000 euros en el primer año y un 2% en el segundo, entre otras) y se consolidó como un producto muy competitivo. Como consecuencia de ello, en 2017 se dieron de

alta 31.002 cuentas nóminas y se captaron 45.371 clientes, un 34% más que en el año precedente. A lo largo del año también se consolidó la Cuenta 22, lanzada en 2016 y dirigida a 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 se enmarca en el objetivo de Bankinter de ofertar una cuenta para cada tipo de cliente.

Otro de los objetivos cumplidos en el segmento de Particulares fue el incremento de la calidad del servicio. El aumento en el número de clientes captados y la mejora de sus índices de satisfacción son indicadores que reflejan esta tendencia.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	45.731	33.872	33,9%
Clientes activos (nº de clientes)	335.775	323.359	3,8%
Recursos Totales (en mill. de €)	4.703	4.042	16,4%
Recursos Típicos (en mill. de €)	3.841	3.300	16,4%
Inversión (en mill. de €)	12.958	13.572	-4,5%

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 diversos idiomas.

En 2017, el negocio de extranjeros cobró impulso en la parte final del ejercicio, en especial como consecuencia de la reactivación del mercado inmobiliario para no residentes, que registró crecimientos importantes sobre todo en Canarias. Esta circunstancia generó el aumento de la producción hipotecaria de la entidad dirigida a extranjeros, si bien con un

crecimiento relativamente moderado por la política de prudencia en el análisis de riesgos.

El número de clientes extranjeros activos creció en 2017 un 4,7%. Los recursos totales de estos clientes experimentaron una subida del 5,2%, y el saldo en inversión cerró con 633 millones de euros.

Con vistas al ejercicio de 2018, los objetivos en el segmento de Particulares y Extranjeros se centran en profundizar en la estrategia de conseguir la máxima vinculación del cliente en el menor tiempo posible. Para ello se prevé desarrollar herramientas digitales que ayuden a la activación del cliente desde el primer momento, facilitando por ejemplo el cambio de banco.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.641	3.412	6,7%
Clientes activos (nº de clientes)	27.219	26.001	4,7%
Recursos Totales (en mill. de €)	259	247	5,2%
Recursos Típicos (en mill. de €)	234	225	4,0%
Inversión (en mill. de €)	633	631	0,3%



Banca Corporativa

Una especialización rentable

El negocio de Banca Corporativa, especializado en grupos empresariales con una facturación de más de 50 millones de euros al año, se desenvolvió el año pasado de nuevo en un entorno difícil. Los bajos tipos de interés, el exceso de liquidez, la caída de la demanda de crédito y la progresiva desintermediación de la financiación siguieron caracterizando este segmento del mercado.

Aun así, Bankinter logró en 2017 que su inversión crediticia en Banca Corporativa creciera un 2,4% y que la nueva producción experimentase un aumento cercano al 30%. A 31 de diciembre, el volumen de financiación ascendía a 11.455 millones de euros y el de recursos se situaba en 8.412 millones, con una rentabilidad sobre activos (ROA Neto) del 1,87%.

La razón de este buen comportamiento estriba en la estrategia de especialización emprendida en 2015, que supuso un importante cambio en el modelo de distribución relativo a personas

jurídicas. Las grandes empresas son atendidas ahora por 22 centros corporativos, de los que tres están dedicados a aquellas que obtienen más de 1.000 millones de ingresos anuales.

Equilibrio

Los 160 profesionales que trabajan en ellos se guían, básicamente, por criterios de sectorialización y por un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo. Su aportación al margen bruto de Bankinter en 2017 fue de 262 millones de euros y su contribución al beneficio antes de impuestos llegó a 209 millones, lo que convierte a Banca Corporativa en el segmento con más peso en estas dos partidas clave de la cuenta de resultados del banco.

Entre los objetivos de 2018 figuran los siguientes: una mejora de la rentabilidad por cliente; una profundización en el conocimiento de los distintos sectores y de sus variantes en materia de negocio transaccional e

internacional, mercado de capitales y mercado de valores, y una creciente adaptación a la estructura organizativa de las empresas.

Está prevista la apertura de dos nuevos centros de corporativa en Madrid y la incorporación de personal con un elevado nivel de especialización.

	2017	2016	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	5.667	5.487	3,3%
Recursos Totales (en mill. de €)	8.412	9.119	-7,8%
Recursos Típicos (en mill. de €)	8.182	8.939	-8,5%
Inversión (en mill. de €)	11.455	11.185	2,4%

Medianas empresas

Objetivo: hacerles la vida más fácil

Desde que Bankinter reestructuró su negocio de personas jurídicas, las empresas de entre cinco y 50 millones de facturación anual reciben un tratamiento específico en su relación con el banco. Existen a tal fin 72 centros de empresas, situados en los principales núcleos de población y dotados de los correspondientes directores, interventores y comerciales.

Estos equipos, que forman un total de casi 400 profesionales, se consolidaron en 2017, después la reasignación de clientes realizada entre 2015 y 2016, que afectó a un 75% de la cartera. Gracias a ello, los gestores los conocen hoy mejor que nunca y están en condiciones, por tanto, de ofrecerles un servicio a la medida de las necesidades de cada uno.

El objetivo fundamental de su trabajo es que las medianas empresas sean clientes globales de Bankinter, no ocasionales, y que confíen en

el banco no solo para cubrir sus necesidades esporádicas de financiación, sino para todo lo que pueda hacerles la vida más fácil, desde la operativa diaria de cobros y pagos hasta el negocio de firma (avales) o la suscripción de seguros.

Ese empeño se tradujo en 2017 en un significativo aumento de los ingresos por comisiones, que contribuyó a mejorar el margen bruto del negocio en un 6,4%, junto con el cobro de intereses.

Mientras se implantaba la nueva manera de entender la relación con las medianas empresas, continuó a buen ritmo el proceso de captación, que el año pasado permitió atraer a 4.393 clientes, hasta sumar un total de 23.306 clientes activos.

Pese al retroceso del mercado en el conjunto de la banca, la inversión de Bankinter en

medianas empresas también experimentó una notable mejora en 2017, al pasar de 5.331 a 5.974 millones de euros.

Los retos para 2018 son gestionar cada vez mejor al cliente, alcanzar los objetivos de cuotas de negocio por cada empresa y centro, y conseguir una composición lo más equilibrada posible entre la financiación a plazo y la financiación de circulante, entre otros.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.393	3.934	11,7%
Clientes activos (nº clientes)	23.306	20.628	13,0%
Recursos Totales (en mill. de €)	4.415	3.759	17,5%
Recursos Típicos (en mill. de €)	4.155	3.553	17,0%
Inversión (en mill. de €)	5.974	5.331	12,1%

Pymes

Una relación cada vez más estrecha

Bankinter tiene estructurado su negocio de personas jurídicas en tres segmentos: Pymes (hasta cinco millones de euros de facturación anual), Medianas Empresas (entre cinco y 50 millones) y Banca Corporativa (más de 50 millones), con objeto de dar un servicio adecuado a las necesidades de cada una de ellas.

Por lo que se refiere a Pymes, en 2017 el negocio ha acelerado el ritmo de crecimiento del ejercicio anterior pese a la creciente presión de la competencia y al deterioro de precios, sobre todo en la financiación a corto plazo. Mejoraron todas las grandes magnitudes de este segmento, entre las que destacan el número de clientes (+5,1%), la inversión total (+3,9%) y el volumen de recursos típicos (+14,2%).

La contribución de Pymes al margen bruto del banco ascendió el año pasado a 148,1 millones de euros lo que supone un crecimiento del 10%, que unido a la reducción del coste de

morosidad del 40% y la contención de costes, permitió alcanzar un resultado de 41,5M€ millones de euros un 292% más respecto a 2016.

El principal hito de 2017 ha sido la consolidación del préstamo para el pago de impuestos, del que se formalizaron 199,6 millones de euros creciendo un 618% respecto al año anterior, apoyado en el lanzamiento de preautorizados *online* para este producto, con los que las empresas tienen a su disposición financiación de forma inmediata, sin trámites y 100% digital.

Acompañar en el día a día

Todo ello encaja con la estrategia del banco, no solo de ir creciendo en número de clientes, sino también de estrechar la relación profesional con ellos, potenciando el negocio transaccional y acompañándolos en el día a día de su actividad.

Para conseguirlo, Bankinter cuenta con un equipo profesional formado por 258 gestores, que desarrollan su trabajo en las oficinas universales y que a 31 de diciembre atendían a un total de 68.581 clientes repartidos por todo el territorio nacional.

Los objetivos fijados para 2018 pasan por continuar ganando cuota de mercado y mantener las altas tasas de crecimiento del año pasado en clientes, balance y resultados.

	2017	2016	% Dif.
Captación nº clientes)	13.485	12.830	5,1%
Clientes activos (nº de clientes)	68.581	65.585	4,6%
Recursos Totales (en mill. de €)	3.754	3.296	13,9%
Recursos Típicos (en mill. de €)	3.407	2.982	14,2%
Inversión (en mill. de €)	4.906	4.724	3,9%

Banca de Inversión

El puente entre empresas e inversores

El área de Banca de Inversión se ha convertido en los últimos años en un referente dentro de ese segmento de negocio, no solo en España sino también en el ámbito internacional. Su objetivo es dar un servicio financiero integral a sus clientes, especialmente a los de Empresa y Banca Privada. Para ello 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, 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, lo que permite al cliente beneficiarse de la cercanía de su gestor habitual y de un asesoramiento corporativo especializado.

Esta estrategia exige un esfuerzo adicional a la red, pero genera mucho valor a largo plazo, fideliza al cliente y refuerza a Bankinter como banquero global.

La evolución en 2017 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 una decena de operaciones, fundamentalmente de clientes industriales y principalmente actuando como asesor de los vendedores.

Mercado de capitales. Fue un ejercicio de intensa actividad. La salida de Netex al Mercado Alternativo Bursátil, ampliaciones de capital como la de Oryzon, salidas a bolsa como las de Prosegur Cash o Neinor Homes, las emisiones de bonos de Audax o Masmovil, o las de pagarés como los de Teknia, Tubacex o Abertis son ejemplos de operaciones en este ámbito, que se completaron con colocaciones privadas entre inversores institucionales.

Financiación estructurada y alternativa. En 2017 se firmaron operaciones por importe de más de 1.000 millones de euros y la cartera cerró el ejercicio con un saldo cercano a los 2.000 millones, incluyendo

los préstamos corporativos sindicados. La rentabilidad global fue cercana a los 350 puntos básicos. Bankinter es la única entidad que apoyándose en prestadores alternativos concurre a los procesos de financiación complejos con propuestas estructuradas, ya sean fondos nacionales o extranjeros o compañías aseguradoras, aportando a los clientes un importante valor añadido en términos de coste, flexibilidad y rapidez.

Por otra parte, Bankinter siguió desarrollando durante el ejercicio la actividad de asesoramiento en transacciones financiero-inmobiliarias, como la venta de activos hoteleros y logísticos o carteras de préstamos inmobiliarios, con una notable demanda de clientes y un resultado muy satisfactorio.

Inversiones alternativas

Otra de las novedades del ejercicio fue el lanzamiento de Helia, un fondo de inversión en activos de energías renovables, con casi 250 millones de capital, para los mejores clientes de Banca Privada y algún inversor institucional con el que el banco tiene una especial relación.

La operación, que se une a la de Ores Socimi realizada a finales de 2016, supuso un paso más en el proyecto de generar productos de valor añadido y con un buen binomio riesgo-rentabilidad para los clientes de Banca Privada. Como gestor del proyecto se contó con el grupo Plenium *Partners*, uno de los principales gestores de activos de renovables en el mercado nacional.

Con este lanzamiento y el de la Atom Socimi, vehículo especializado en hoteles, Bankinter pasó a gestionar casi 700 millones de euros de capital de clientes en inversiones alternativas. El objetivo del banco es seguir generando productos alternativos para sus clientes de Banca Privada.

El área de Banca de Inversión se ha convertido en los últimos años en un referente dentro de ese segmento de negocio, no solo en España sino también en el ámbito internacional.



Banca Internacional

El peso creciente del negocio exterior

La intensa apuesta de las empresas españolas por los mercados exteriores, que fueron su tabla de salvación durante los peores años de la crisis, se ha convertido en un elemento estructural de nuestra economía. Miles de estas empresas facturan ya más fuera que dentro, y demandan una serie de servicios que Bankinter presta a través de su negocio de Banca Internacional.

Entre esos servicios figuran los avales, que garantizan las obligaciones contraídas frente a terceros en el exterior; los créditos documentarios de importación y de exportación, mediante los cuales se aseguran pagos y cobros conforme a los requisitos pactados; y la financiación estructurada a medio y largo plazo de los proyectos de inversión. El negocio básico de cobros y pagos internacionales se gestiona a través de plataformas digitales que asegura a los clientes la mayor agilidad.

Los sectores prioritarios para el banco en 2017 fueron los de infraestructuras, transporte ferroviario, energías renovables, automóviles y materias primas. Las regiones con mayor actividad fueron el Sudeste Asiático, Oriente Próximo, el Golfo Pérsico, Europa, Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica.

Banca Internacional cuenta con un equipo especializado muy sólido, cuyo trabajo se tradujo el año pasado en un volumen de operaciones de 57.443 millones de euros (+8,5%) y una inversión de 4.049 millones (+ 17,4%) en el área de Empresas, donde su margen bruto representa ya el 23,6% del margen bruto total.

Participación en eventos

A la positiva evolución del área de Banca Internacional durante 2017 contribuyó la presencia de la entidad en los grandes eventos mundiales del sector. Es el caso de los que organizan la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) o el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En España, Bankinter tuvo una amplia visibilidad en IMEX, la feria de negocio internacional más importante del país a nivel nacional, y otros eventos regionales.

Banca Internacional se ha propuesto consolidar en 2018 sus políticas y procedimientos, además de impulsar el desarrollo tecnológico necesario para su actividad y la transformación digital en materia de pagos, de acuerdo esta última con la nueva normativa europea.

Todo ello ayudará a Bankinter a aprovechar las oportunidades que ofrece la mejora de la economía, tanto en los países desarrollados como en los emergentes, y a dar un salto cualitativo con su participación en operaciones de referencia junto a otros grandes bancos.

Bankinter Portugal

Un crecimiento que supera la expectativas

La actividad de Bankinter Portugal se desarrolló durante 2017 en un contexto de crecimiento económico, que tuvo a la inversión y al consumo privado como principales motores. Gracias a ello, continuó a buen ritmo la creación de empleo, reduciéndose la tasa de paro hasta el 8,5%, lejos del 17,5% registrado en 2013. El país ha recuperado ya ocho de cada diez puestos de trabajo perdidos a lo largo de la crisis.

Por lo que se refiere al sector financiero, el proceso de saneamiento se ha traducido en un descenso del nivel de riesgo de sus activos y en una reducción de la capacidad instalada de las entidades, que ahora presentan niveles más altos de eficiencia y productividad. Los beneficios, que habían estado ausentes en los últimos años, volvieron a las cuentas de resultados de los bancos en 2017.

Para Bankinter Portugal fue un gran ejercicio y sus resultados superaron las expectativas, sobre todo en materia de captación de clientes. El segmento de Banca Comercial captó 13.768 clientes, un 71% más que en 2016, como consecuencia del aumento de la notoriedad de la marca y de la mejora de los índices de satisfacción. La captación de patrimonio líquido nuevo fue de 331 millones de euros, un 105% más que el año anterior,

permitiendo alcanzar una cartera de 4.730 millones de euros. La producción de crédito fue de 598 millones de euros, un 159% más que en 2016, lo que ha permitido alcanzar una cartera de 3.954 millones de euros.

El segmento de Banca de Empresas consiguió también aumentar la producción de crédito en un 104% con respecto al año anterior, a pesar de que el mercado todavía se encuentra en un momento de contracción. A 31 de diciembre, la cartera de crédito sumaba 1.270 millones de euros, teniendo como aporte relevante los 3.228 nuevos clientes (el doble de nuevos clientes que el año pasado).

Son también destacables otros éxitos de 2017:

- La producción hipotecaria recibió un fuerte impulso (+198%), lo que permitió mejorar la cuota en un mercado donde la filial tenía inicialmente un peso muy pequeño. La cuota de producción de Bankinter Portugal pasó de aproximadamente un 3% en 2016 a un 5,7% en 2017.
- Bankinter Consumer Finance inició su actividad en Portugal, y contribuyó en gran medida al crecimiento de un 115% registrado en crédito al consumo.

- Bankinter Gestión de Activos experimentó el crecimiento más rápido de su sector (+157%) y se situó en el cuarto puesto por suscripciones netas.

Por otra parte, Bankinter Seguros de Vida se sitúa ya entre las grandes compañías de seguros con mayor crecimiento en Portugal.

En su segundo año de funcionamiento en Portugal, duplicó su producción (341 millones de euros), registrando el segundo mayor crecimiento en valor absoluto y convirtiéndose en la octava mayor empresa que opera en Portugal.

Producción hipotecaria

+198%

Primer lugar en el estudio *Mystery Shopping*

Bankinter alcanzó el primer lugar en el estudio "*Mystery Shopping*" de la Banca en Portugal. Obtuvo una clasificación global del 91,3%, por encima de la clasificación media del mercado del 83,4%.

La vertiente de atención, con una puntuación del 78%, volvió a ser aquella en la que Bankinter más destaca frente al mercado, donde la clasificación media se situó en el 61,5% (+ 18,5 pp frente al mercado).

La "Conta Mais Ordenado" de Bankinter distinguida con el "Premio Cinco Estrellas"

La "Conta Mais Ordenado" de Bankinter fue distinguida con el "Premio Cinco Estrellas" como la mejor Cuenta Nómina, con un nivel de satisfacción global del 74,1% en un análisis que involucró a 1.350 consumidores.

La satisfacción (después de la experimentación), la relación calidad-precio y la intención de recomendación fueron las 3 dimensiones donde la cuenta más despuntó.

"Linha Bankinter" gana el Trofeo Call Center 2017

El premio "Call Center Trophy 2017" se atribuyó a la Linha Bankinter, en colaboración con Teleperformance Portugal en la categoría de Calidad de Servicio en la atención Telefónica - 50 posiciones - una iniciativa del Call Center Magazine y el IFE Portugal.

Los retos

Los retos para 2018 inciden, sobre todo, en la necesidad de consolidar los progresos de 2017 y replicar el modelo de negocio de España. Son estos:

- Mantener el ritmo de crecimiento del número de clientes y de los recursos captados, a la vez que se presta un servicio de excelencia.
- Aumentar el crédito a empresas.
- Mejorar la actividad de financiación al consumo.
- Crear nuevos canales y desarrollos, con las correspondientes inversiones en tecnología.
- Completar la adaptación a las nuevas normativas IFRS 9, MiFID 2 y PSD 2.
- Ser una referencia en el sistema financiero portugués para los clientes, los empleados y para el sector en su conjunto.



Mercado de Capitales

Una actividad creciente

El área de Mercado de Capitales, que gestiona las actividades de *trading* y distribución de productos de tesorería, así como el balance del banco, se desarrolló durante 2017 en un contexto favorable en líneas generales:

- En España, el Tesoro cubrió sus necesidades de financiación sin problemas. Aunque con algún repunte en otoño como consecuencia de la situación política en Cataluña, la prima de riesgo respecto al bono alemán acabó el año prácticamente al mismo nivel que lo había empezado.
- En Europa, el mantenimiento de la política monetaria del BCE siguió marcando la evolución de los tipos de interés, que llegaron a niveles mínimos (el euríbor cerró el año en -0,2%). Durante el primer semestre se observó cierta tensión en los niveles de liquidez de algunos países periféricos debido a las elecciones en Francia y Holanda, pero la situación se normalizó una vez celebradas éstas.
- En Estados Unidos, la situación de los mercados estuvo marcada por el primer aniversario de la Administración Trump y por la subida del precio del dinero de la Reserva Federal, lo que provocó la subida de los tipos de interés del dólar a medio y largo plazo, especialmente en la última parte del año.

En este escenario, el área de *trading* fue activa en los mercados de divisas, renta variable y renta fija. Bankinter se benefició de su condición de Creador de Mercado de Deuda Pública y Letras y colider en las emisiones sindicadas del Tesoro español.

La creciente actividad de la entidad en el segmento de Banca Privada generó una notable demanda de los productos diseñados en el área de distribución, cuya labor en el acceso de los clientes a los mercados de divisas, coberturas de tipos de interés y renta fija también merece la pena destacarse.

Mejora de liquidez

Respecto al balance del banco, continuó la mejora sostenida de la posición de liquidez. El importante incremento de la inversión se compensó con un crecimiento aún mayor de los recursos de clientes. Este hecho, junto con la petición de fondos a largo plazo del BCE en su programa TLTRO II de operaciones de financiación, hizo innecesario emitir deuda a largo plazo. La única emisión pública fue la de 500 millones de euros de deuda subordinada (Tier 2), para mejorar la base de capital, desembolsada el 6 de abril y que contó con una sobresuscripción de casi 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, y el riesgo de tipo de interés de la entidad se mantiene 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 euríbor a los que se referencia la mayoría de la inversión del banco.

En cuanto a las divisas, la política del banco consistió en cubrir todas las posiciones estructurales, gracias a lo cual la cuenta de resultados de Bankinter no se vio afectada por las fluctuaciones de las principales monedas durante 2017.



Seguimos liderando el negocio de la intermediación bursátil.

Bankinter Consumer Finance consiguió resultados récord en 2017.

Otros negocios

Bankinter Gestión de Activos

Punto de inflexión positivo

El mercado vivió un punto de inflexión y algunos productos, como los fondos de inversión, alcanzaron niveles previos a la crisis económica y financiera. La falta de alternativas de inversión, por la escasa remuneración de los depósitos, empujó incluso a acceder a estos productos a clientes del banco que nunca los habían adquirido.

En este contexto de viento favorable en los mercados, la propuesta de Bankinter Gestión de Activos -la sociedad del grupo especializada en inversión colectiva- se apoyó durante 2017 en las siguientes iniciativas:

Desarrollo de una nueva gama de fondos de inversión perfilados para adaptarlos al nivel de riesgo de los diferentes inversores. La acogida fue excelente, en parte como consecuencia del trasvase de dinero desde los fondos de inversión monetarios, cuya rentabilidad se vio perjudicada por la política de tipos de interés cero. Asimismo, se lanzaron nuevas clases de fondos para importes intermedios en algunos fondos que iban dirigidos inicialmente a inversores de altos patrimonios.

Renovación de la web de fondos de inversión, en línea con los requisitos de información y transparencia que establece la nueva directiva europea MiFID II.

Los resultados detallados por productos y tipos de gestión fueron los siguientes:

Fondos de inversión. El patrimonio gestionado por la Gestora del Banco cerró 2017 en 8.418 millones de euros, con un aumento del 10,4% respecto a 2016. Actualmente, la gestora ocupa el 9º puesto del ranking nacional por ese concepto, con una cuota del 3,20%. La cifra de patrimonio gestionado se eleva a 17.350 millones si se contabilizan los fondos de inversión de las gestoras internacionales que el banco pone a disposición de sus clientes. En global, el crecimiento de Fondos en el Banco se situó en un 22,8%. Especialmente destacable fue el comportamiento del fondo Bankinter Bolsa España que alcanzó una rentabilidad del 11,14%.

Sicavs. A finales de 2017, el banco gestionaba un total de 371, con un patrimonio de 2.637 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 amplió la gama de posibilidades, lo que permitió alcanzar los 2.457 millones de euros en productos enfocados a la jubilación. El aumento respecto a 2016 fue del 10,6%.

Gestión delegada. Este servicio, que no solo se ofrece a los clientes del segmento más alto de Banca Privada, sino también a los de Banca Personal o Banca de Particulares, es una de las grandes apuestas de Bankinter. El patrimonio gestionado por delegación era de 2.991 millones de euros a 31 de diciembre.

El objetivo prioritario para 2018 es completar la oferta de productos, tanto en fondos de inversión (gestión activa y pasiva) como en servicios de asesoramiento (un área que se quiere reforzar especialmente) y en gestión delegada. La entidad también espera desarrollar fondos perfilados en Luxemburgo para ampliar su oferta en el mercado de Portugal, que en 2017 dio muestras de dinamismo.

Renta Variable

Líderes en intermediación bursátil

Los mercados de renta variable se caracterizaron en la primera parte de 2017 por un incremento notable de la contratación y por una fuerte presión compradora, que les llevó a tocar máximos en mayo. La segunda mitad del año, en cambio, se vio marcada por la incertidumbre política, con la consiguiente caída del volumen de actividad y de los precios.

En este contexto, el efectivo negociado por Bankinter creció un 4% sobre el ejercicio anterior, tras captar casi 10.500 nuevas cuentas de valores. La cartera depositada subió un 12,69%, hasta alcanzar los 15.287 millones de euros al cierre de diciembre y generó comisiones por 74 millones de euros, con un crecimiento del 8,8%. De esta forma, el banco siguió liderando en 2017 el negocio de la intermediación bursátil, creó nuevas y mejores relaciones con sus clientes y llegó al final del ejercicio en un estado de forma muy saludable.

Todo ello fue posible gracias a la adaptación de las formas de trabajo a los nuevos hábitos de consumo y tecnología, y al pleno rendimiento de la estructura del equipo creado en 2016, que permitió estar más cerca del negocio y de los clientes en todas las ciudades españolas. También influyó positivamente la apuesta decidida por los programas educativos para todo tipo de inversores, así como el éxito de la súper tarifa para operaciones de pequeño importe.

El negocio de Renta Variable fue especialmente proactivo en 2017 a la hora de mantener formados e informados a los clientes. Destacan a este respecto:

- El nacimiento de la Academia Bróker Bankinter, que impartió formación continuada de cuatro módulos a más de 2.600 personas, con casi 200 cursos en las principales ciudades.
- El desarrollo para los clientes más expertos de Traderlab, un laboratorio de *trading* en el que participaron 1.710 traders avanzados.
- La Gira Fórum Bolsa, dedicada a los mercados de valores, que contó con eventos presenciales y, por primera vez, con otros de carácter on line, que permitieron llegar a más de 5.600 clientes y potenciales.

Los eventos formativos de Bankinter son todo un referente en el sistema financiero español, por ofrecer formación gratuita y diferenciada por niveles.

Cuenta Bróker

Bankinter creó el año pasado la primera Cuenta Bróker, remunerada en función de la operativa de los clientes, y mejoró la comunicación con ellos mediante novedosas campañas digitales a través de la recién renovada web.

Para 2018 está previsto el lanzamiento del nuevo bróker gráfico, herramienta que agilizará la operativa en todos los mercados y con todos los productos disponibles, y continuará la apuesta del banco por la formación de los clientes en la Academia Bróker Bankinter.

Bankinter Consumer Finance

Líderes en crecimiento

La compañía de Bankinter especializada en préstamos al consumo y tarjetas de crédito se ha consolidado como una de las principales palancas de crecimiento del banco gracias a sus excepcionales resultados durante 2017.

Pese a un entorno de fuerte competencia y aprovechando la mejora de la actividad económica en España y Portugal, esta área de negocio cosechó unos resultados récord en 2017, con un aumento del 41,8% en el crédito al consumo y del 27,5% en el número de clientes, que ya suman 1.145.000, incluyendo Portugal. Precisamente en el mes de mayo, la compañía comenzó a operar también en Portugal con unas expectativas de negocio muy importantes y con la ambición de revitalizar el mercado de consumo en el país vecino a través de una oferta comercial ya contrastada en España. Actualmente ya se ha alcanzado un volumen de 51,9 millones de inversión.

Gracias a este impulso, Bankinter Consumer Finance volvió a ser la entidad bancaria que más creció en el mercado, y se sitúa ya en el cuarto puesto del ranking de entidades especialistas, según los datos de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (Asnef)

Al avance experimentado por Bankinter Consumer Finance contribuyeron de forma determinante dos factores: la tradicional experiencia del banco en la gestión de riesgos y el desarrollo de un ambicioso plan de mejora de equipos y tecnología.

De ambos factores se beneficiaron sus tres grandes líneas de actividad, que registraron un positivo comportamiento en 2017:

Financiación al consumo para clientes de Bankinter. Ofrece productos y servicios, tanto para personas físicas como para empresas. Entre ellos destacan los préstamos preautorizados, que ya están prácticamente a disposición de todos los clientes, con un precio acorde al perfil de riesgo de cada uno de ellos. La penetración de la financiación al consumo se ha visto favorecida por las nuevas herramientas de contratación digital, más rápidas y sencillas. Además, durante 2017 se crearon nuevos productos y se lanzaron campañas acordes a las necesidades de los clientes y a los momentos del año con mayor propensión a la financiación, con excelentes resultados. En materia de tarjetas de crédito se ha implantado el alta *online* y se han lanzado ofertas especiales para aquellas que admiten el pago aplazado.

Bankintercard. En el segmento de crédito al consumo para el mercado abierto (no clientes del banco), Bankinter mantiene una cuota muy superior a la que le correspondería por su tamaño. Se apoya en dos pilares fundamentales: la facilidad de acceso, aprovechando las posibilidades que brinda

el mundo digital, y las alianzas estratégicas con grandes compañías. Si en 2016 destacó el acuerdo con Air Europa, en 2017 fue la compañía eléctrica Viesgo la que lanzó con Bankinter una tarjeta de fidelización con perspectivas muy prometedoras.

Financiación en punto de venta. Consiste en la concesión de préstamos para la compra de bienes o servicios a una empresa que actúa como prescriptor. En 2017 destacó la puesta en marcha de un sistema de contratación *online* de préstamos precisamente para la compra de coches.

Los retos para 2018 son continuar con el proceso de digitalización de todas las áreas de la compañía, incrementar el negocio de tarjetas de crédito entre los clientes de Bankinter a través de nuevos productos y servicios de valor añadido, así como seguir explorando nuevas alianzas estratégicas con importantes socios de grandes sectores de actividad.

Seguros y planes de pensiones

Un buen año en un mercado competitivo

El mercado de seguros y planes de pensiones se desarrolló en 2017 en un entorno maduro y altamente competitivo. En términos generales, la opinión pública evolucionó a favor de la posibilidad de contratar planes de pensiones y otros productos alternativos para complementar las pensiones públicas, si bien esta tendencia se matizó por la competencia de los fondos de inversión, que atrajeron a muchos ahorradores como consecuencia de la mejoría de los mercados bursátiles.

En este contexto, Bankinter desarrolló una estrategia centrada en distintos ejes:

- Mejora de la información sobre jubilación y planes de pensiones.
- Esfuerzo en la comercialización de los planes individuales de ahorro sistémicos (PIAS).
- Potenciación del negocio de seguros de empresa, en especial los de Multirriesgo y Responsabilidad Civil.
- Fuerte apoyo de los departamentos de gestión del cliente (CRM) y marketing.
- Aumento de la formación, tanto presencial como a distancia, de los empleados de la red.

Como resultado de esta estrategia, el área cerró 2017 con un balance de cifras favorable.

En seguros de vida, la cartera creció un 5,4%, hasta superar los 80,4 millones de euros al cierre de 2017. El porcentaje de retención de clientes (aquellos que renuevan sus pólizas), que es un indicador clave de fidelidad, fue del 89,1%, el más alto de los últimos ejercicios.

En planes de pensiones, el banco ganó cuota de mercado. El patrimonio acumulado alcanzó los 2.457 millones de euros, un 10,6% más que el año anterior, cuando en promedio el sector creció un 3%, y la evolución del número de partícipes también fue positiva, con un aumento del 8,6%, frente a una caída del 3% en el conjunto del mercado, según datos de Inverco al mes de septiembre.

Por otra parte, en el negocio de empresas en Seguros Multirriesgos y Responsabilidad Civil, creció la cartera un 10%.

Planes de pensiones

+10,6%

Retos para 2018

De cara a 2018, Bankinter ha de adaptarse a los nuevos requerimientos regulatorios, que están marcados fundamentalmente por la previsible entrada en vigor de la Ley de Crédito Inmobiliario y de la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados.

En el caso de la norma hipotecaria, su puesta en marcha tiene escaso impacto, ya que la entidad ya cumple en términos generales las nuevas obligaciones. Respecto a la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros, su aplicación sí exigirá un notable esfuerzo adicional, sobre todo desde el punto de vista de la información al cliente. Otros objetivos son los siguientes:

- Concienciar a los clientes potenciales de planes de pensiones de la necesidad de anticipar y desestacionalizar sus aportaciones y perfeccionar la información sobre las consecuencias de sus decisiones de ahorro.
- Incrementar la venta de productos alternativos a los planes de pensiones, como los PIAS así como vinculados a la jubilación, como las Rentas Vitalicias.
- Profundizar en la apuesta por el negocio de empresas, incorporando a la oferta el Seguro de Crédito.

Nuestro objetivo: concienciar a los clientes potenciales de planes de pensiones de la necesidad de anticipar y desestacionalizar sus aportaciones y perfeccionar la información sobre las consecuencias de sus decisiones de ahorro es un reto para 2018.



Bankinter in Luxembourg

Seguridad, diversificación y calidad

Bankinter continúa siendo la única entidad financiera española con ficha bancaria propia en Luxemburgo, que es el país líder de la Unión Europea en Banca Privada y distribución de fondos de inversión. Su lema es ofrecer a los clientes seguridad, diversificación y un servicio de calidad.

En febrero de 2017, Bankinter Luxemburgo obtuvo la preceptiva autorización para actuar como gestor de inversiones de Bankinter International Fund Sicav, la sociedad de inversión que el banco tiene allí.

Otra novedad importante fue el lanzamiento de tres nuevos subfondos, que amplían la gama de fondos disponibles para comercializar tanto en España como en Portugal.

La entidad también reforzó y consolidó el equipo, para proporcionar una excelente calidad de servicio a los clientes y responder a las crecientes exigencias regulatorias. La actividad comercial recibió un impulso en los países donde el Grupo cuenta con presencia, especialmente en el mercado portugués.

Actividad al alza

Como consecuencia de todo ello, los activos bajo gestión de Bankinter Luxemburgo sumaron 2.651 millones de euros a diciembre, lo que representa un incremento del 53% respecto al cierre de 2016. La actividad crediticia prácticamente se dobló.

En gestión discrecional y asesoramiento, las cifras evolucionaron igualmente de forma muy positiva, hasta alcanzar los 1.184 millones de euros, un 26% más que al cierre de 2016.

En 2018, Bankinter Luxemburgo tiene el reto de acometer una importante transformación tecnológica para mantener los altos estándares de calidad del servicio y consolidarse como uno de los principales actores dentro del mercado ibérico.

Activos bajo gestión de
Bankinter Luxemburgo

+53%



Bankinter Global Services

Un salto hacia adelante para responder a los nuevos retos

Bankinter Global Services es el área dedicada a proveer de tecnología y de servicios operativos a la entidad, y como tal es una pieza clave dentro del proceso de transformación y crecimiento de la misma.

Con el objetivo de responder a los nuevos retos que afronta el banco, se creó la Dirección de Transformación Tecnológica y se reforzaron otras áreas de gestión. Por zonas geográficas, estas fueron sus principales actuaciones durante 2017:

Portugal. Se procedió a la sustitución integral de los sistemas del anterior propietario del negocio adquirido en 2016. Asimismo, se mejoró su plataforma tecnológica, que estaba en condiciones precarias, y se invirtió para adecuarla a las nuevas necesidades del mercado.

Luxemburgo. Se realizó una fuerte inversión en infraestructuras y se procedió a la unificación de sistemas con el fin de reducir el riesgo operacional y el trabajo manual.

España. Se simplificó el conjunto de aplicaciones y se realizó un gran barrido para eliminar las menos útiles y elevar el nivel de eficiencia del sistema. Además, se trabajó en la adaptación de aplicaciones para su exportación a la división de Portugal.

En términos transversales, la tarea más importante del área fue el apoyo al proceso de transformación digital, con una activa participación en el lanzamiento de las nuevas webs de banca *online* y del Bróker Bankinter, así como de la plataforma digital de Coinc. Otra novedad relevante fue la automatización del pago de impuestos.

Las nuevas regulaciones exigieron asimismo un esfuerzo adicional, con especial atención al cumplimiento de los principios de la agregación de datos de riesgos (RDA, por sus siglas en inglés) y a la preparación para la entrada en vigor de la nueva normativa contable IFRS 9, que es efectiva desde el 1 de enero de 2018.

También se llevaron cabo algunas iniciativas experimentales en el campo de la robótica para mejorar la eficiencia del área de operaciones y procesos.

En 2018, Bankinter Global Services tiene previsto completar los proyectos estructurales de mejora de los sistemas de Portugal y Luxemburgo, colaborar en la creación de un sistema único de riesgos y, desde un punto de vista general, consolidar la calidad de los servicios operativos a la red, incrementar la eficiencia, invertir en tecnología de automatización y detectar nuevas fórmulas para ahorrar costes.



Línea Directa Aseguradora Otro año récord

Línea Directa Aseguradora, compañía de venta directa de seguros participada al 100% por Bankinter, batió un año más sus récords de facturación, beneficio y cartera. El volumen de primas emitidas en 2017 fue 797 millones de euros, un 7,9% más que en 2016. A ello contribuyó el dinamismo del ramo de autos (+7,3%), que consolidó a Línea Directa como una de las compañías con mayor ritmo de crecimiento del sector. La línea de negocio de hogar incrementó asimismo notablemente su facturación (+13,5%), también muy por encima de la media sectorial.

Esta fortaleza comercial hizo posible cerrar el año con una cartera de 2,79 millones de clientes, lo que, unido a su política de gestión del riesgo, le permitió obtener 152 millones de euros de beneficio antes de impuestos, un nuevo nivel récord para la compañía. Línea Directa es también una de las compañías más eficientes y rentables del sector asegurador de autos, con una ratio de rentabilidad sobre capital invertido (ROE, por sus siglas en inglés) de más del 35% y una ratio combinada (que relaciona gastos y primas) del 86,9%.

Desde su creación en 1995, Línea Directa ha mantenido el ritmo de crecimiento más alto del sector, gracias, en gran medida, a rentabilizar al máximo las ventajas de su modelo de negocio, que al prescindir de las comisiones de intermediación y de las redes de oficinas, logra ofrecer un producto de alta calidad a precios muy competitivos, ya que traslada al cliente final parte de su ahorro en costes operativos.

Línea Directa Aseguradora es la compañía líder en venta directa de seguros en España, con una cuota de mercado cercana al 60% entre las compañías desintermediadas. Además, es la quinta aseguradora del ramo de autos por volumen de primas y la decimosexta en hogar.

Apuesta por la salud

La gran novedad del ejercicio fue el lanzamiento en septiembre de Vivaz, su nueva marca de seguros de salud. Este nuevo producto nace con la vocación de convertirse en un referente en sencillez, eficiencia y calidad que pone el foco en el cuidado integral de la salud de las personas. Para ello, cuenta con un cuadro médico de más de 30.000 profesionales y 1.000 centros médicos, con un amplio abanico de coberturas, como medios diagnósticos, hospitalización, intervenciones quirúrgicas o sesiones de psicología. El precio del seguro es hasta 400 euros más económico que el promedio del mercado.

Cartera de clientes

2,79 millones

La nueva marca tiene un enfoque nítidamente digital y su prioridad es hacer más fácil la vida al cliente. Para ello, reduce hasta un 60% el número de pruebas que requiere de autorización previa. Además, permite al asegurado gestionar su póliza a través de una app que dispone de distintas funcionalidades: tarjeta sanitaria digital, búsqueda de especialistas por síntoma o geolocalización, la posibilidad de hablar con un médico las 24 horas al día o el pago *online* de los recibos, entre muchas otras ventajas.

Mejora de la reputación

Línea Directa es, veintidós años después de su creación, una de las compañías más sólidas, responsables y reconocidas del país. En 2017, fue incluida en Merco Empresas, uno de los rankings de reputación más importantes del ámbito empresarial, en el que alcanzó el puesto número 40º, lo que supone una mejora de 10 posiciones respecto al año anterior. Asimismo, también apareció en la clasificación de Merco Talento (puesto 41º), que analiza las mejores marcas empleadoras en España, y de Merco RSC (puesto 69º), que valora las diferentes políticas empresariales en materia de responsabilidad.

Línea Directa Aseguradora cerró el ejercicio con un beneficio antes de impuestos de 152 millones de euros, el más alto de toda su historia.

Intensa actividad de la Fundación Línea Directa

La Fundación Línea Directa, que centra su actividad en la promoción de la seguridad vial, realizó tres estudios durante 2017, con la colaboración de la Fundación Española para la Seguridad Vial. Estos informes, que tuvieron una gran repercusión en los medios de comunicación, trataron sobre la criminalidad vial en España, la influencia de la somnolencia en los accidentes y el impacto de los lesionados por accidente de tráfico en la seguridad vial.

Además, la fundación organizó el XIV Premio Periodístico de Seguridad Vial, un certamen que reconoce la importancia de la labor de los medios de comunicación en la prevención de los accidentes de tráfico, en el que se recibieron casi 2.000 trabajos, lo que le convierte en uno de los galardones periodísticos más importantes de España.

La Fundación Línea Directa también fue galardonada por el Ministerio del Interior y la Dirección General de Tráfico (DGT) con la Medalla al Mérito de la Seguridad Vial, una distinción que reconoce el compromiso en la lucha contra los accidentes de tráfico, así como la entrega y la profesionalidad de los distintos Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.



Bankinter Securities

Gestionando el nuevo entorno MiFID

El ejercicio 2017 de la sociedad de valores del banco estuvo marcado por la implementación de la directiva MiFID II y el reglamento MFIR, que impactó de lleno en su actividad al obligar a la revisión de gran parte de sus procesos.

La transparencia pre y post negociación ocupó asimismo gran parte de la actividad de las áreas de la entidad, que culminaron con éxito la implantación de herramientas y procesos de comunicación de órdenes ejecutadas, tanto al mercado (ORK) como al supervisor (Transaction Reporting).

Otro gran reto del ejercicio fue la incorporación de los cambios introducidos en la prestación de los servicios de análisis de inversión, a fin de asegurar una total independencia mediante la separación de su cobro del volumen ejecutado por la entidad.

En cuanto a las grandes cifras de 2017, el volumen intermediado ascendió a 28.243,6 millones de euros, lo que representa una cuota de mercado del 2,2%, después de aplicaciones. El beneficio antes de impuestos se situó en 4,9 millones de euros, con un crecimiento muy notable del 30% debido fundamentalmente a la reducción de costes.

Mercados exteriores

Pese a las dificultades de los mercados de valores europeos, Bankinter Securities mantuvo con éxito su estrategia de orientar su actividad hacia ellos, que ya aportan un 30% de sus ingresos, y aumentó su presencia en Francia, Reino Unido, Suiza y Bélgica. La sociedad continuó ampliando 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. El objetivo es evolucionar hacia un formato más global y 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 2018, Bankinter Securities se propone aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno regulatorio, así como aumentar la base de negocio internacional y convertirse en un bróker doméstico de referencia para los inversores internacionales.

Redes y canales

Las oficinas de Bankinter, centros cada vez más digitalizados.

Blog de Bankinter, 2,2 millones de visitas, un 34,1% más que el año anterior.

Notable mejora de resultados en la Red de Agentes.

Red de Oficinas

Seguimos creciendo

Bankinter cuenta al cierre de 2017 con 364 Oficinas Universales, 72 Centros de Empresas, 48 Centros de Banca Privada y 22 Centros de Gestión de Banca Corporativa.

En las Oficinas Universales se distribuye y gestiona el negocio de los clientes de los segmentos de Particulares, Banca Personal y Pymes; mientras que los Centros de Banca Privada realizan la labor de gestión y asesoramiento de los clientes de mayor patrimonio, que se incluyen en este segmento de Banca Privada.

Las empresas medianas se distribuyen en Centros de Empresas; y los clientes de Corporativa, en Centros de Gestión especializados.

La captación de clientes aumentó significativamente en 2017, y lo hizo de forma paralela al incremento de su satisfacción, como consecuencia del excelente servicio prestado en las oficinas y el apoyo de tutores a distancia.

Las oficinas de Bankinter son centros cada vez más digitalizados, donde la utilización de la firma a distancia o el empleo de herramientas de gestión avanzadas por parte de los gestores, son cada vez más habituales. El uso de estos nuevos sistemas y dispositivos otorga una mayor facilidad y rapidez a la operativa con los clientes, evitándoles innecesarios desplazamientos a la oficina para las gestiones más rutinarias, y a su vez, liberando de tiempo

a los gestores para poderlo dedicar a aquellas tareas que ofrecen un mayor valor añadido al cliente.

Asimismo, la plantilla de la Red de Oficinas ha realizado un esfuerzo formativo importante, de cara a poder cumplir con los requisitos de formación exigidos en el CAF y el CIF.

La ayuda de Internet

La labor de las oficinas se vio también beneficiada por el creciente uso de Internet entre los clientes, los cuales han mostrado su satisfacción con el lanzamiento de la nueva web transaccional del banco y con las mejoras que se han producido en su operativa a lo largo de 2017.

En ese ámbito, Bankinter cuenta con una ventaja tradicional frente al resto de entidades que operan en el mercado español, como es el alto porcentaje de digitalización de sus clientes, para quienes es habitual relacionarse con el banco por los diferentes canales que tienen a su disposición, especialmente por los canales digitales. Así, el 91% de los clientes operan y se relacionan con el banco indistintamente tanto a través de los canales digitales como de los presenciales, contabilizándose solo una minoría de apenas un 9% de clientes que

desean ser atendidos de forma exclusiva por estos canales más tradicionales.

El objetivo para 2018 es mantener la estructura de la Red de Oficinas en España y profundizar en la estrategia de convertir la oficina en un punto de venta cuyos profesionales están entre los más capacitados y mejor formados del sector, de cara a mejorar la experiencia del cliente.

Red de Agentes

Notable mejora de resultados

La Red de Agentes se ha consolidado como un modelo de negocio de referencia en el sector. Está compuesta por profesionales con oficina propia que se asocian con Bankinter para prestar servicios de banca privada. Ellos ponen sus conocimientos y sus clientes, mientras que el banco aporta su cartera de productos, su estructura y su marca. Los beneficios generados se comparten conforme a lo previsto en los correspondientes contratos mercantiles.

Al cierre de 2017, integraban la red 400 agentes, con una elevada cualificación y con un perfil enfocado a la gestión de altos patrimonios. Todos están plenamente capacitados para las funciones de asesoramiento que realizan y cuentan con la formación exigida por la directiva MiFID II, que refuerza la protección de los clientes en la operativa financiera.

El balance de la Red sumaba 11.801 millones de euros a 31 de diciembre, lo que significa que prácticamente se ha triplicado en los seis últimos años. La media de balance gestionado por agente se situaba en 29 millones, frente a los 21 millones de la misma fecha de 2016, con una subida cercana al 40% en tan solo doce meses.

Nuevos clientes

La actividad comercial y la captación de nuevos profesionales (34 en 2017) propiciaron la llegada a Bankinter en 2017 de 1.241 nuevos clientes de Banca Privada a través de la Red de Agentes, un 26% del total, con el consiguiente impacto en el volumen de negocio y en los ingresos por comisiones.

La Red aportó el pasado ejercicio 41,4 millones de euros al margen bruto del banco y 21 millones al beneficio antes de impuestos, con un incremento respecto a 2016 del 14% y del 38%, respectivamente. Hace solo tres años, en 2015, esta actividad obtuvo un BAI de 10,7 millones; es decir, poco más de la mitad que en 2017.

En paralelo con esta mejora de los resultados, en 2017 se han acometido dos grandes retos: la construcción de una base de datos de formación y la adaptación de los contratos de todos los agentes a la nueva normativa, al Reglamento Interno de Conducta y a un Código Ético propio de la Red.

Para 2018 está previsto continuar con la adaptación al MiFID II, perfeccionar el entorno de control, avanzar en la digitalización, mantener el ritmo de captación de nuevos agentes y elevar la aportación al beneficio del banco.

	2017	2016	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	37.368	36.053	3,6%
Recursos Totales (en mill. de €)	7.541	5.999	26%
Recursos Típicos (en mill. de €)	1.912	1.872	2%
Inversión (en mill. de €)	1.463	1.491	-2%

Banca Partnet

25 años marcando la diferencia

Banca Partnet es una red basada en acuerdos de colaboración con grandes empresas para desarrollar con ellas productos y servicios financieros a medida. El proyecto permite crear 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 y proveedores. Los beneficios de la cuenta de resultados común se distribuyen entre ambas partes.

Este innovador modelo de negocio, que es prácticamente único en el mercado, cumple 25 años en 2018.

Durante el ejercicio de 2017 Banca Partnet avanzó en el cumplimiento de su nuevo plan estratégico, cuyos objetivos son hacer más eficiente la red de socios, ofrecer un mejor servicio al cliente y aumentar la contribución al beneficio de la entidad. Los resultados de 2017, primer año del plan, fueron los siguientes:

- Aumentó casi un 60% la captación de clientes, invirtiéndose la tendencia de anteriores ejercicios.
- Se cumplieron holgadamente los objetivos fijados en beneficios, base de clientes y resto de indicadores del plan de negocio.
- Se ajustó la capilaridad de la propia Red para adaptarla a las nuevas líneas estratégicas.

- Se realizó un notable esfuerzo inversor para actualizar los desarrollos tecnológicos, con especial atención a mejorar la información al cliente final.

Proyectos de consolidación

Los proyectos para 2018 pasan por reforzar la captación de clientes, completar la transformación de los recursos tecnológicos y abrir oficinas nuevas en los sectores considerados estratégicos (consultoría, auditoría y grandes despachos, empresas tecnológicas y cooperativas farmacéuticas), concentrando los acuerdos en las compañías con mayor potencial. Se trata, en definitiva, de consolidar las iniciativas puestas en marcha durante 2017 y avanzar hacia un modelo de negocio cada vez más rentable. Además, la entidad se propone lanzar la primera oficina de Banca Partnet en Portugal, en colaboración con Accenture, primer socio del banco.

Red a Distancia

Calidad de servicio

Bankinter dispone de una importante red de atención a distancia, centrada en gestionar, atender y asesorar a aquellos clientes que han iniciado su relación con el banco a través de la web y de Banca Telefónica. De esta forma, a través de Red a Distancia, se les permite realizar gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas además de tener la posibilidad de recibir atención personalizada por distintos canales: teléfono, correo electrónico o desde la propia web, en un amplio horario de atención.

La plataforma de la Red ha ido evolucionando y perfeccionándose con el fin de mejorar la calidad del servicio. A partir de ese objetivo imprescindible, el siguiente paso es orientar su actividad a la consecución de resultados comerciales, tanto a través de la Banca Telefónica como de los tutores a distancia, que son profesionales que gestionan clientes de las distintas redes y segmentos del banco, ofreciéndoles productos y servicios adecuados a su perfil.

Tutela de Banca Personal

En ese marco de objetivos, en 2017 la Red a Distancia trabajó en la mejora de los procedimientos de tutela de Banca Personal para facilitar al cliente trámites como la domiciliación de nómina o el cambio de recibos y adaptar las pautas de la entidad a su ciclo de vida. Otras áreas que recibieron un tratamiento específico fueron la retención de seguros de empresas o el seguimiento de

proveedores de clientes en China e India por parte del equipo de especialistas de Negocio Internacional.

Además, se profundizó en la comunicación con aquellas personas que hacen simulaciones en la web sobre préstamos hipotecarios o personales y se habilitaron más recursos para atender al cliente a través de las redes sociales.

El objetivo fundamental para 2018 es poner énfasis en el proceso de hacer más eficiente la plataforma telefónica, que es el canal principal de la Red a Distancia, con el fin de aumentar la aportación al beneficio. Además, la entidad se propone desarrollar un proyecto, ya esbozado en 2017, para la creación de un centro de atención a franquiciados de empresas clientes. La iniciativa permite dar servicio y apoyo en temas como el alta de cliente, la financiación, la instalación de terminales de punto de venta, etc.

Redes Sociales

Un generador de negocio más

Las redes sociales han pasado de ser una novedad en cualquier empresa a convertirse en un departamento de ayuda, dinamización y generación de negocio en las compañías más avanzadas y con las ideas más claras.

En Bankinter, esta evolución se materializó hace ya tiempo y su presencia en redes sociales ayuda de manera recurrente y transversal a diferentes áreas y departamentos, como Comunicación, CRM, Banca de Empresas, Marketing y Atención al Cliente, entre otras.

La responsabilidad principal del departamento de Redes Sociales es ser el garante de la comunicación digital del banco. Sin embargo, el carácter multidisciplinar de su equipo le permite investigar e involucrarse en multitud de proyectos adicionales en los que el negocio figura siempre como el eje de la actividad.

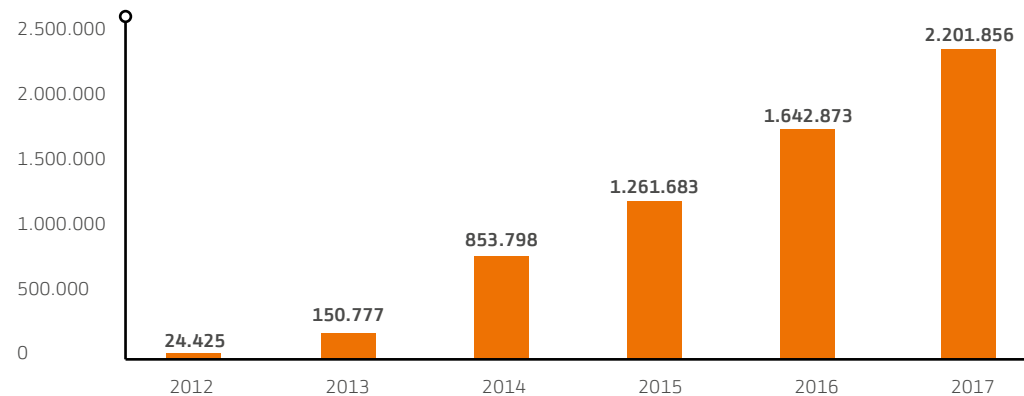
Dentro de su labor principal de cuidar e impulsar la buena imagen y reputación del banco, Bankinter cerró 2017, por quinto año consecutivo, como el mejor banco español en este canal, con un 74,4% de menciones positivas. Este porcentaje no fue superado por ningún otro, según mediciones independientes realizadas por la compañía Acceso.

Blog de Bankinter

A ello contribuyó de forma determinante la gran apuesta de Bankinter por los contenidos digitales propios, como palanca de ayuda a clientes y potenciales y para aumentar la presencia positiva de la entidad en redes sociales.

La gran mayoría de esos contenidos se distribuyen a través del Blog de Bankinter, un espacio digital que informa sobre inversión, viviendas, finanzas y fiscalidad de manera habitual. En 2017 alcanzó la cifra de 2,2 millones de visitas, un 34,1% más que el año anterior, según los datos de Google Analytics.

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

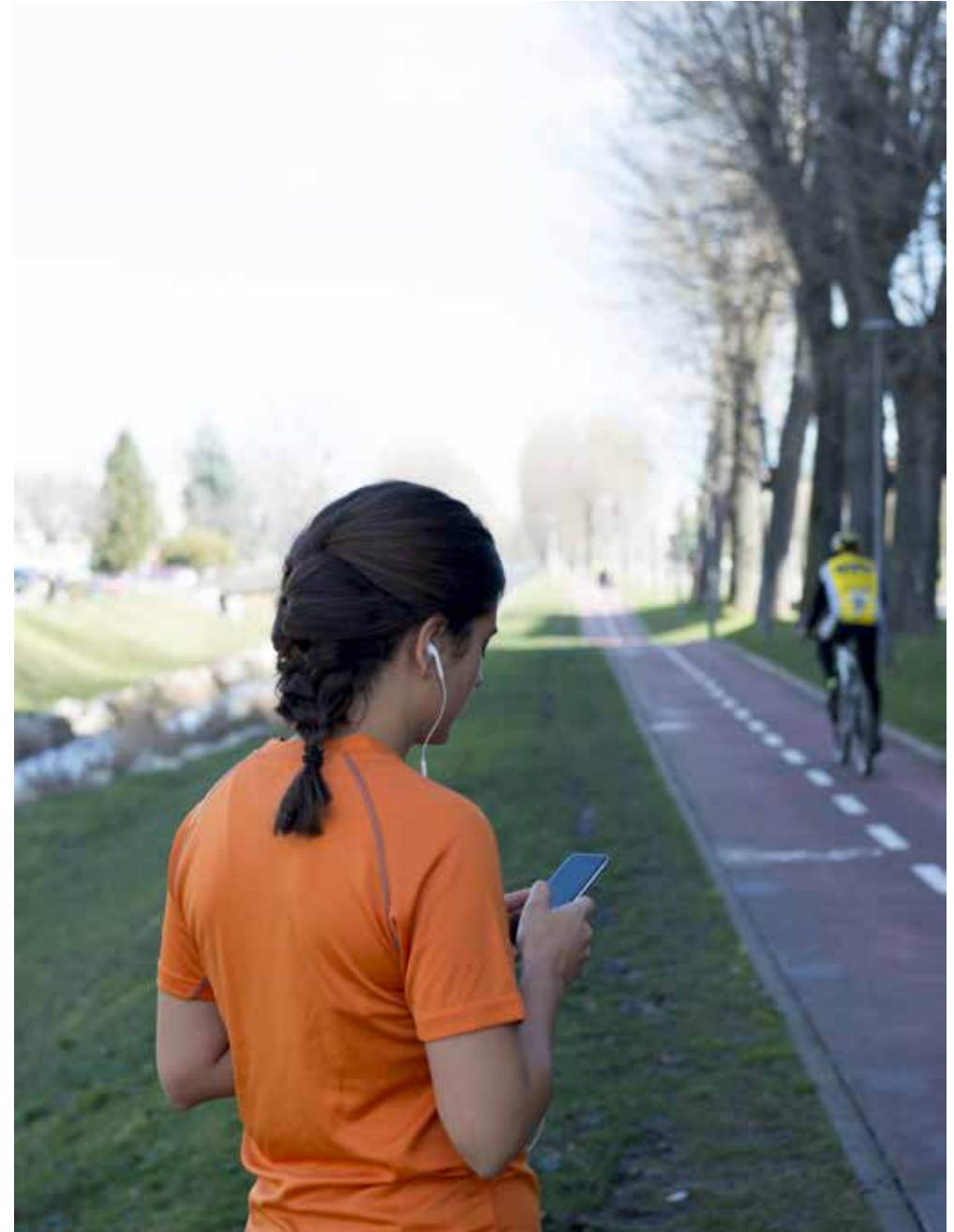


Más de la mitad de ellas (el 53,0%) procedían de los motores de búsqueda, frente al 32,7% de 2016, lo que refleja su creciente peso en el posicionamiento SEO de la entidad. El blog permite, además, la segmentación de la audiencia en función de sus intereses de lectura, dato clave para actividades como el CRM o el marketing digital.

Desde 2017, el departamento de Redes Sociales tiene la responsabilidad editorial de todos los contenidos digitales que se realizan en el banco. Entre ellos, el Blog de Coinc (la plataforma de ahorro de Bankinter) y el Magazine de Popcoin (la nueva plataforma de gestión de fondos de inversión).

El departamento también participa en tareas más estratégicas. Es el caso de la ampliación de los planes de venta a través de redes sociales (social selling) en Banca de Empresas y otras áreas o la formación de empleados y departamentos con vistas a optimizar las cifras de negocio. Asimismo, interviene en el desarrollo de un programa digital de promoción de la marca y comunicación de las acciones del banco mediante los perfiles sociales de los empleados.

A 31 de diciembre, Bankinter se convirtió en el quinto banco español que superaba los 100.000 fans en Facebook y líder en Twitter, con 57.597 seguidores.



Facebook

>100.000
fans

Líderes en Twitter

57.597
seguidores

Relación con el cliente

Conocemos las opiniones de nuestros empleados y clientes en tiempo real.

91% de clientes se relacionan con el banco de manera digital.

Marketing: Apoyo decisivo a la acción comercial

El área de Marketing tiene la misión de desarrollar e implementar el plan de marketing de la entidad, a través del diseño y lanzamiento de campañas de publicidad, marketing directo y eventos comerciales, con el objetivo de captar y fidelizar a los clientes.

Las principales acciones de 2017 fueron las siguientes:

- En Portugal, se pusieron en marcha nuevas campañas publicitarias dirigidas al mercado lusitano para elevar los niveles de notoriedad y reconocimiento de la marca en ese país.
- Continuó el desarrollo en medios de la estrategia publicitaria "Decididamente personal", combinando de manera equilibrada la oferta comercial y los valores de marca, a fin de situar a Bankinter como un banco que antepone el trato individual a las acciones masivas.
- Se implantaron nuevas herramientas que ayudan a optimizar tanto las acciones publicitarias como la toma de decisiones de negocio orientadas al cliente.
- Se introdujeron nuevas funcionalidades de la herramienta de ofertas personalizables, que había dado sus primeros pasos el año anterior y que se ha convertido en un apoyo fundamental para las tareas de captación.
- Se actualizó la imagen de los folletos publicitarios utilizados por la red en el proceso de venta de productos y servicios del banco.
- Se implementó un plan de marketing estratégico para el negocio de renta variable, diseñado con los responsables del negocio. Incluye un completo programa de formación, con sesiones gratuitas a nivel nacional en las que se ofrece a clientes y no clientes un perfeccionamiento de sus conocimientos de operativa y estrategias de inversión.
- Se generaron todos los contenidos comerciales de la nueva web pública Bankinter, en colaboración con el área Digital, redactando los textos, gestionando las imágenes y diseñando las páginas de aterrizaje de las campañas publicitarias en medios digitales.



Medios digitales y masivos

En 2017 hubo notables avances en el control y optimización de las campañas publicitarias en medios digitales, de las que hoy es posible realizar análisis mucho más minuciosos y orientados a negocio. También se inició el camino hacia la explotación del comportamiento digital de los clientes y potenciales, con las primeras segmentaciones en la planificación de las campañas en función de su comportamiento previo dentro de la web del banco.

Bankinter lanzó en enero de 2017 una ambiciosa campaña de publicidad en términos de inversión, duración y objetivos. Con una importante presencia en medios masivos, perseguía el objetivo de seguir apoyando la actividad comercial y ganar notoriedad,

consideración y preferencia de marca, a fin de construir un posicionamiento claramente diferenciado de la competencia.

En el primer trimestre se desarrolló la campaña creativa "Súbete el sueldo", dando continuidad de esta forma a la estrategia "Decididamente personal" de años anteriores.

A partir de mayo, apareció la segunda ola de comunicación de la campaña "Súbete el sueldo", esta vez bajo el claim "No está pagado", que se emitió en televisión antes y después del verano.

Fruto de la planificación y estrategia en medios, Bankinter fue en 2017 el tercer anunciante del sector financiero en inversión en GRPS 20" en televisión.

Banca Comercial

Además de los eventos de formación en renta variable, la renovación de los folletos comerciales y el perfeccionamiento de las herramientas de ofertas personalizables, hubo otras acciones dirigidas a clientes y potenciales de rentas más altas. El más importante fue, un año más, la Gira Bankinter, que en 2017 tuvo como protagonistas a Raphael y a Luz Casal, con un gran éxito de público.

Para clientes y potenciales de Banca Privada se organizaron:

Almuerzos exclusivos, en los que participaron alrededor de 500 personas.

Jornadas financieras, cuyo objetivo es 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, como 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.



Banca de Empresas

Se mantuvo el modelo de acciones de marketing territorial y sectorial dirigido a clientes y empresas potenciales, con el objetivo de contribuir a su fidelización y captación en las plazas y organizaciones territoriales de mayor entidad empresarial.

Entre los eventos formativos, que sirvieron de inspiración a más de 700 directivos y empresarios, figuran los siguientes:

Masterclass en modelos de innovación de negocio para la empresa, como son el Modelo Canvas y la Estrategia de Océanos Azules.

Jornadas formativas, de la mano de los expertos de Cre100do y de la Fundación Bankinter, en las que se abordaron temáticas de interés para las empresas.

También hubo encuentros sectoriales que reunieron a diferentes actores del sector público, hotelero y de infraestructuras, con los que el departamento de análisis Bankinter compartió su visión sobre la economía española e internacional.

Bankinter participó durante 2017 en la iniciativa de Cepyme500, que tiene como objetivo identificar y promocionar a 500 empresas líderes en crecimiento empresarial.

En el negocio internacional se potenciaron los contactos con clientes a través de desayunos sobre el mundo de las divisas. Bankinter estuvo presente en las principales ferias de comercio exterior a nivel nacional (Imex Madrid, Imex Gijón, Imex Ciudad Real e Imex Málaga), que congregaron a un alto número de clientes y potenciales.

Operaciones

El banco continuó evolucionando los denominados modelos econométricos de atribución publicitaria, que permiten medir las captaciones que provienen de cada una de las campañas publicitarias, y de esta forma aprender y mejorar de cara a futuras acciones de marketing.

En el plano más táctico de control de la eficacia publicitaria, a través de estos modelos se mide incluso el retorno de los spots de televisión (por cadenas, días de la semana, franjas horarias, etc.) y las campañas lanzadas durante el año, lo que ha ayudado a construir una propuesta óptima de mix de medios, maximizando el retorno de la inversión de las campañas de publicidad.

Con respecto a las comunicaciones operativas, normativas de producto e institucionales, Bankinter prosiguió 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 eficiencia.



Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)

La estrategia de gestión de clientes de Bankinter continúa volcada en seguir creciendo y ser el banco de referencia para las empresas y hogares.

CRM, como área responsable del conocimiento del cliente y del desarrollo de la relación con él, se encuentra en pleno proceso de aprovechamiento de la transformación digital de Bankinter y del comportamiento de los clientes. El objetivo fundamental es potenciar el uso de nuevas herramientas para establecer una relación más cercana, personalizada y eficiente, así como convertir los datos en oportunidades comerciales.

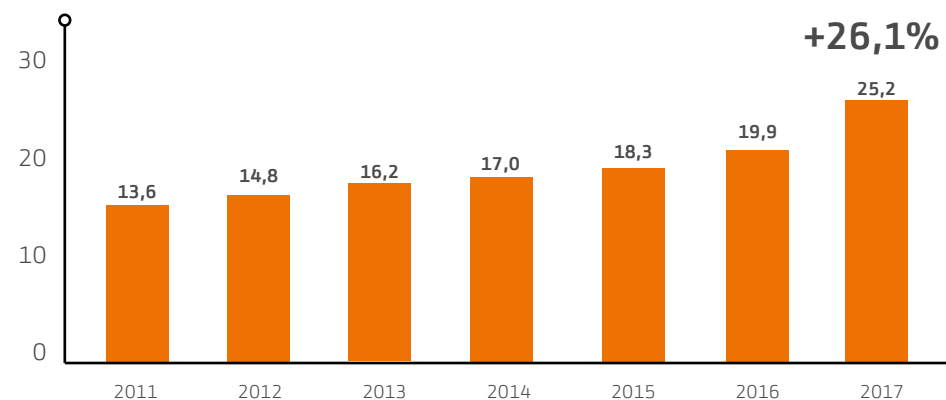
Desde el punto de vista interno, se están desarrollando modelos de propensión con tecnología Big Data para descubrir las necesidades del cliente antes de que éste las exprese. Desde el punto de vista del cliente, se trata de digitalizarlo lo más posible, con campañas de envíos y acciones reactivas cuando llaman a Banca Telefónica o acuden a una oficina, además de otras acciones que incentivan el correo web.

Con todo ello se ha conseguido que, a cierre de 2017, el 91% de los clientes activos en interacciones con Bankinter como personas físicas se relacionen con el banco digitalmente, bien de forma combinada con otros canales (un 60%) o exclusivamente de forma digital (un 30%).

Se facilita así un contacto más rápido con los clientes y una reorientación de los canales por los cuales Bankinter se dirige a ellos, sin dejar de crecer en contactos a través de su gestor personal. El número de acciones CRM

que impactaron a los clientes durante 2017 superó los diez millones. Se realizaron también 25 millones de envíos por mail sin oferta de producto, con informes sobre los mercados e invitaciones a sesiones formativas.

Total envíos (millones)



Otros logros de 2017 fueron los siguientes:

Banca Comercial. Se incrementaron las acciones destinadas a que una parte del patrimonio de los clientes de rentas altas pase a estar gestionado por Bankinter.

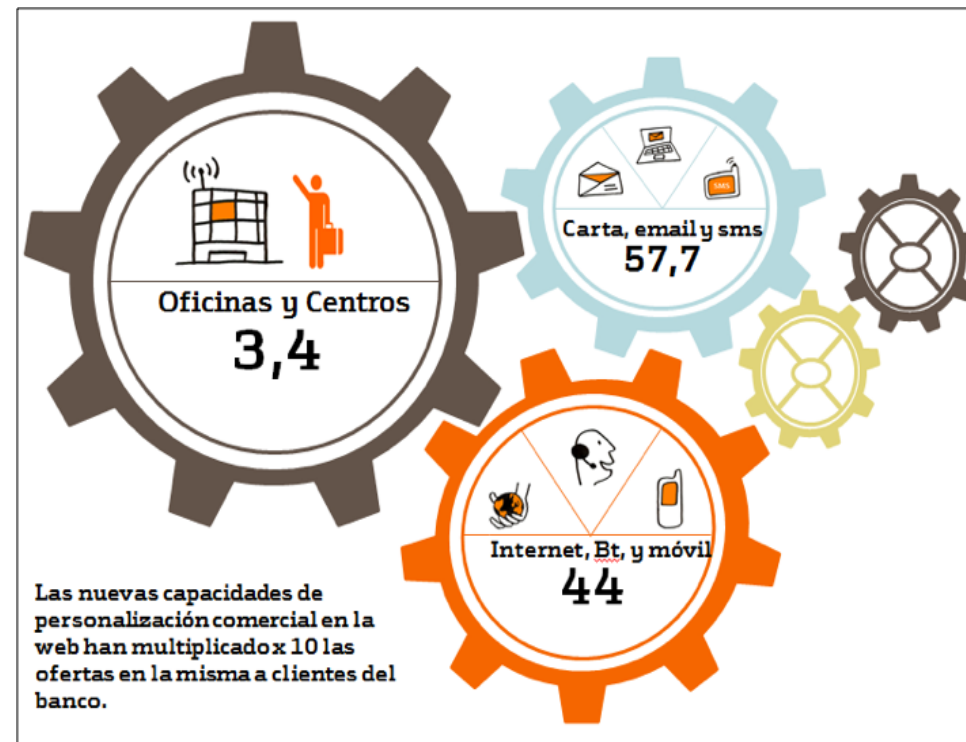
Banca de Particulares. Mejoró la personalización de ofertas de financiación al consumo con importes preautorizados en función del perfil y la situación de cada cliente.

Banca de Empresas. El foco siguió puesto en detectar oportunidades para incrementar la inversión crediticia de calidad y estar en el día a día de las empresas, como la financiación para el pago de sus impuestos a corto plazo, disponible a través de la web con un par de clicks.

En 2017, se orientó la inteligencia comercial del banco hacia una mayor personalización de la web y de los medios digitales. Ejemplo de ello son las notificaciones *push* que reciben, vía ordenador personal, las empresas que así lo han autorizado, siempre en el momento más oportuno y sin necesidad de estar conectadas a la web del banco.

Igualmente en el mundo de personas físicas las ofertas comerciales se han multiplicado en la web, con diseños y contenidos personalizados según el dispositivo desde el cual se conecte el cliente, y avisando de las novedades, vía notificaciones que el cliente puede almacenar en los avisos recibidos por parte del banco.

En resumen, la orientación del CRM fue conseguir un mayor número de contactos, más personalizados en base a una mayor inteligencia comercial, y más digitales de acuerdo con el nuevo comportamiento del consumidor y del banco.



Envíos por e-mail

97%

Envíos por carta

1,8%

Envíos por sms

1,2%

Posición global

11/10/2017 Publicidad
Francisco Morales Prados

En los próximos días actualizaremos nuestra App para mejorar sin cambiar lo esencial

Para que empieces a disfrutar de un diseño más limpio, un acceso más rápido y seguro a través de tu huella digital y todas las opciones de personalización que puedas desear. Todo ello, manteniendo tu operativa habitual.

La hipoteca que conoce el camino más corto a tu casa

Sin más garantías que tu propia casa.

bk.



Calidad

Como demuestran las encuestas de clima interno, la calidad es históricamente un activo indispensable de la cultura de la entidad. Hacer las cosas bien es esencial. El propósito de cada año es profundizar en ese espíritu de búsqueda permanente de la excelencia y aumentar la vinculación de los clientes con el banco.

La función del área de Calidad consiste en medir, evaluar y mejorar los servicios del banco en un doble nivel:

La satisfacción de los clientes. Se realizan evaluaciones sistemáticas de calidad tanto de los canales de atención personal (banca física y telefónica) como digitales (webs y apps).

La calidad de los procesos internos. Se analiza sobre todo la opinión de los empleados de las oficinas para conocer cómo funciona la interrelación entre los servicios centrales y la red. En estas encuestas se escucha la opinión del empleado que tiene consideración a todos los efectos de "cliente interno".

El propósito de cada año es profundizar en ese espíritu de búsqueda permanente de la excelencia y aumentar la vinculación de los clientes con el banco.

En 2017, el área se centró sobre todo en el proceso de transformación digital, que es considerado clave en la estrategia de la entidad. Se analizó especialmente la experiencia del cliente en banca digital, con dos objetivos fundamentales: mejorar las opiniones menos favorables y transformar las favorables en palancas de recomendación.

Asimismo, Calidad trabajó en consolidar los procesos de medición del negocio de Portugal, tras la incorporación de este a la estructura del Grupo en 2016.

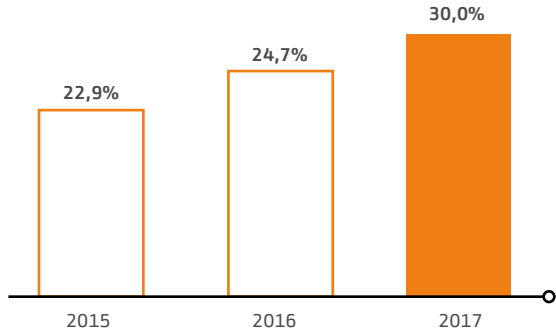
Resultados positivos

Los resultados de estas acciones fueron muy positivos. El *Net Promoter Score* (NPS), el índice que se usa para medir la disposición de los clientes a recomendar los servicios del banco, mejoró del 24,7% de 2016 al 30,0 % de 2017. También se observó una evolución favorable en mediciones parciales de los canales digitales y de atención personal.

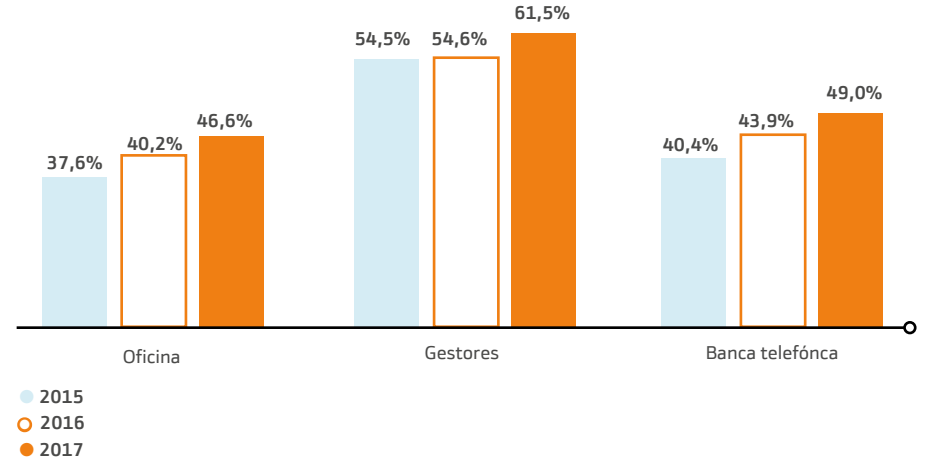
Asimismo, se mantuvo el elevado nivel del índice de calidad objetiva de la red comercial, una valoración que analiza más de 4.000 oficinas del sector. En este estudio, que elabora la empresa Stiga con la técnica del mystery shopping, Bankinter obtuvo en 2017 una puntuación de 7,8 sobre diez, lo que la sitúa como el primer banco del Ibex 35 con mejor servicio. El promedio del sector fue de 7,0

De cara a 2018, el departamento sigue concentrado en medir más y mejor los nuevos desarrollos, pero en especial su prioridad es identificar las mejores prácticas y aumentar los niveles de satisfacción y recomendación en la áreas menos avanzadas. Las nuevas tecnologías permiten contrastar los servicios que se ofrecen con las opiniones de los empleados y de los clientes en tiempo real, lo cual reduce los plazos de reacción de banco ante las deficiencias que se puedan ir observando.

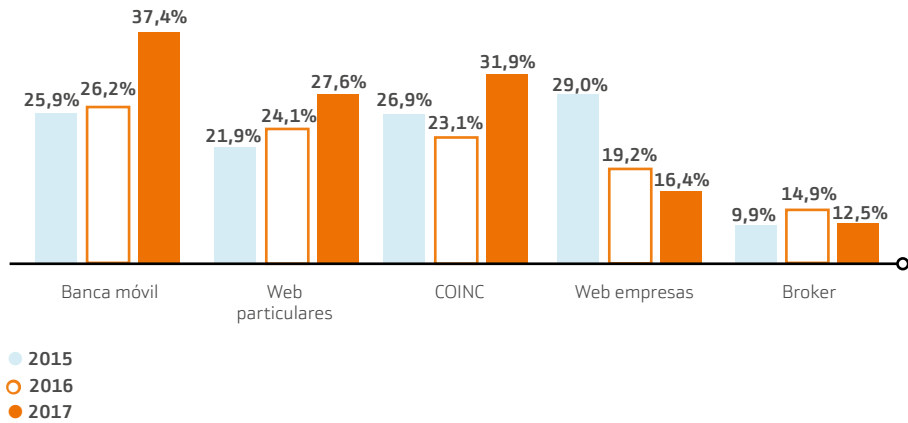
NPS banco (datos anuales acumulados)



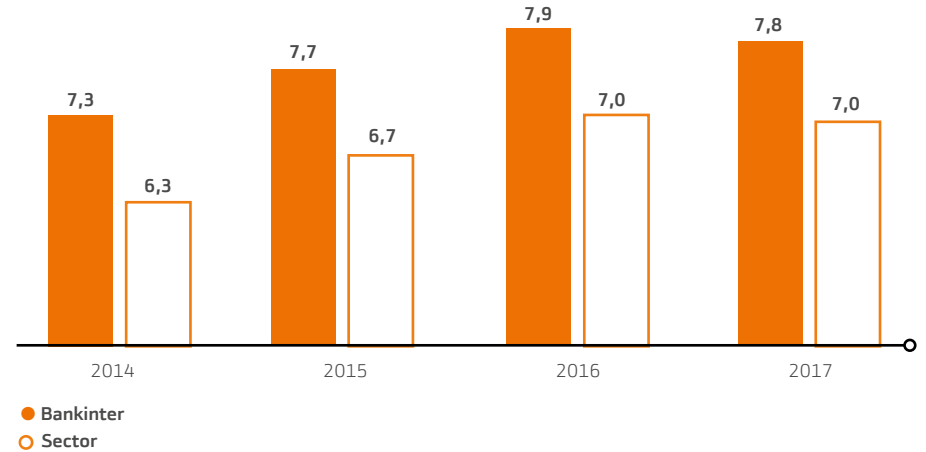
NPS Oficinas y gestor (datos anuales acumulados)



NPS canales digitales (datos anuales acumulados)



Evolución calidad objetiva en la red comercial vs Calidad objetiva sector financiero



Servicio de Atención al Cliente

Los clientes de Bankinter pueden dirigir al Servicio de Atención al Cliente (SAC) por cualquier canal sus quejas y reclamaciones respecto a operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que se deriven de los contratos, de la normativa vigente o de las buenas prácticas y usos financieros.

Durante el ejercicio 2017, se gestionaron 26.329 expedientes: 1.626 quejas (6,2%) y 24.703 reclamaciones (93,8%). De estas últimas, el 91,3% resultaron a favor de Bankinter y el 8,7% restante, a favor del cliente. El 40,2% de las incidencias quedaron resueltas en menos de siete días, muy por debajo del plazo máximo legal de dos meses.

Siguiendo la recomendación de los reguladores, a lo largo del año se preparó un ambicioso plan de formación para todos los empleados del departamento, con el objetivo de ampliar sus conocimientos jurídicos y normativos, así como profundizar en aspectos prácticos de la gestión bancaria.

También continuó el proceso de optimización de las aplicaciones que se utilizan, para avanzar en la digitalización y mejorar el servicio al cliente. El SAC cuenta con una herramienta informática específica, a través de la cual realiza el control de materias, motivos y plazos de respuesta.

Otras instancias

Cuando el cliente no está conforme con una resolución del SAC, puede acudir al Defensor del Cliente o, según el 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.

El Defensor del Cliente tramitó 626 reclamaciones a lo largo de 2017. En 122 dio la razón al cliente (19,5%) y en 456, al banco (72,8%). A 31 de diciembre quedaban 48 pendientes de resolución.

Resolución en menos de 7 días

40,2%

Reclamaciones a favor de Bankinter

91,3%

Banca Digital y omnicanalidad

Lanzamiento en el primer trimestre de 2017 de una nueva web de Particulares.

En el mes de diciembre de 2017, Bankinter lanzó, dentro del ecosistema de COINC, la primera hipoteca 100% digital en la que no se requiere vinculación alguna.



Banca Digital

Tecnología al servicio del cliente

Esta división de Bankinter, creada en 2016 para dar un mejor servicio y proporcionar mayor eficiencia a los procesos digitales que desarrolla la entidad, tuvo el año pasado cuatro líneas de trabajo preferentes

Transformación Digital

Focalizado en la digitalización del negocio tradicional y con el objetivo de dar apoyo a la venta y a la captación y permitir al cliente operar de manera amigable y fácil donde y cuando quiera. Dentro de esta línea de trabajo, cabe destacar:

- El lanzamiento en el primer trimestre de 2017 de una nueva web de Particulares, cuyo eje es el cliente y que tiene una orientación esencialmente comercial. La nueva web ofrece una zona pública dirigida a clientes potenciales con amplia información sobre productos del banco, así como simuladores, buscadores y otras herramientas de valor añadido que a su vez permiten generar oportunidades de venta y captación. Adicionalmente, se ha ampliado la oferta de productos contratables de manera totalmente digital con una experiencia de usuario muy mejorada y se ha integrado un CRM en tiempo real que permite una mayor personalización de las ofertas realizadas a nuestros clientes y la consiguiente mejora en las tasas de éxito comerciales.
- Asimismo, se ha mejorado de manera sustancial el servicio Bróker de Bankinter, al que se le ha dotado de una web pública

dirigida a no clientes en la que se puede acceder a información bursátil y que, además, incorpora servicios de formación financiera, así como las valoraciones sobre mercados del Departamento de Análisis de Bankinter. Asimismo, y para potenciar la capacidad de captación de la web, se lanzó la Cuenta Bróker para que usuarios no clientes del banco puedan operar sin tener que cambiar de entidad. Finalmente, se han adaptado las herramientas a los diferentes perfiles de clientes, abriendo la posibilidad de operar directamente desde los gráficos interactivos, entre otras nuevas opciones.

- En el ámbito de las personas jurídicas, se ha reforzado la web de Empresas con el fin de mejorar la usabilidad de funcionalidades, como todas las relativas al pago vía ficheros, consultas, descargas de información, etc. Otro de los objetivos del banco es facilitar la movilidad de este tipo de clientes y, en ese marco, se lanzó en el primer semestre de 2017 una app dirigida a directores financieros de empresas y a apoderados que permite consultar posiciones, movimientos, firmar pagos y realizar pagos simples, entre otras posibilidades. Por último, se lanzó en el cuarto trimestre del año el primer préstamo preautorizado para empresas que permite obtener financiación para pagos de

impuestos y seguros sociales con un solo clic desde la web.

- También se han producido avances importantes en el mundo de pagos móviles, con el lanzamiento en febrero de 2017 de la app Wallet. Es un servicio gratuito, fácil de utilizar y que ofrece total seguridad.
- Finalmente, se ha avanzado de manera relevante en la onmicanalidad. Un ejemplo es la firma a distancia, que permite al cliente iniciar una contratación de un producto en oficina y firmar los contratos de manera digital dónde y cuándo quiera desde su teléfono u ordenador. En la actualidad, está disponible esta funcionalidad para toda la operativa de fondos de inversión, fondos de pensiones, depósitos, cuentas corrientes, cuentas de intermediación y adeudos.

Nuevos Negocios Digitales

- Esta línea de trabajo pretende desarrollar verticales de servicios financieros en internet que compitan con las fintech y con el propio banco. Dentro de este conjunto de iniciativas destaca el lanzamiento en el último trimestre de 2017 de Popcoin, un gestor automatizado de inversiones dirigido a un tipo de ahorrador con perfil digital y para inversiones desde 100 hasta 100.000 euros.
- En el mes de diciembre de 2017, Bankinter lanzó, dentro del ecosistema de COINC, la primera hipoteca 100% digital en la que no se requiere vinculación alguna.

Transformación de procesos

Con esta iniciativa, el banco persigue reducir tiempos de proceso para mejorar la calidad percibida por el cliente y reducir los costes operativos. El programa de proyectos en 2017 ha consistido en:

- Cambio del portal operativo en oficinas y servicios centrales y rediseño de los procesos operativos. Con este proyecto se ha conseguido pasar de una visión por tareas a una visión por procesos orquestada de manera totalmente automática. Como consecuencia, se mejoran los tiempos de proceso, se reducen los errores y devoluciones, se mejora radicalmente la información de seguimiento de operaciones en curso, permite una mejor gestión de las cargas de trabajo y finalmente, facilita una información de gestión de procesos fundamental para perseverar en la cultura

de mejora continua. A final del ejercicio 2017, se habían migrado el 40% de las instancias operativas entre oficinas y servicios centrales.

- Diseño de un alta de cliente omnicanal y universal que será diferencial en el sector. El nuevo proceso está funcionando en piloto con éxito y se prevé su despliegue a lo largo del primer trimestre de 2018.
- Finalmente, se está trabajando en el rediseño de los procesos de sanción manual de riesgos en personas jurídicas en los que se busca tener reducciones muy sustanciales de tiempo de proceso y de recursos dedicados.

Transformación tecnológica

La transformación tecnológica tiene un doble objetivo. Por un lado, proveer del soporte tecnológico necesario a los proyectos de transformación digital y procesos y por otro aumentar la eficiencia de la plataforma actual con el objetivo de reducir tiempos de respuesta, de desarrollo y de costes.

Durante 2017, se ha realizado una profunda revisión de la arquitectura de canales así como de la arquitectura host habiéndose incorporado nuevas tecnologías que permitan aumentar el rendimiento de la plataforma y mejorar sustancialmente la experiencia de usuario, tanto de empleados como de clientes.

- Una de las líneas de trabajo dirigidas a elevar la eficiencia de los sistemas es la modularización, parametrización y borrado de elementos obsoletos, aspecto, este

último, que ha sido finalizado en 2017 y que ha permitido reducir el tamaño de la plataforma en un 25%.

Otros proyectos iniciados en 2017 relacionados con la transformación tecnológica y que se prolongarán a lo largo de varios ejercicios, son:

- La integración de módulos corporativos en la plataforma de Portugal y modernización y puesta al día de los módulos locales de la plataforma.
- Actualización de infraestructuras y sustitución de partes de la plataforma en Luxemburgo.

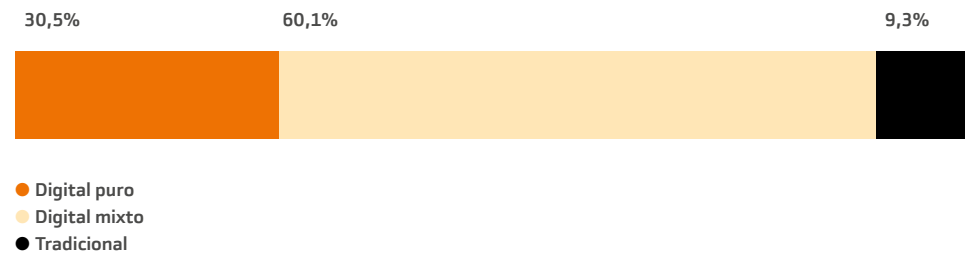
- Rediseño y actualización del Catálogo y el Taller de Productos con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta y reducir los costes de desarrollo de nuevos productos y servicios.

- Rediseño de módulos centrales de la plataforma para facilitar la omnicanalidad y la digitalización de operativa.

- Rediseño de la arquitectura informacional corporativa para alinearla con la nueva regulación y para facilitar una explotación de datos más eficiente.

El 91% de nuestros clientes utilizan indistintamente canales digitales y presenciales

Distribución de clientes según el canal de relación con el banco



Fundación Innovación Bankinter

La Fundación Innovación Bankinter se apalanca en las mejores instituciones, expertos y profesionales, que colaboran de forma *pro bono*.

La Fundación cuenta desde abril del año pasado con una web rediseñada (www.fundacionbankinter.org)

Propósitos

Fundación Innovación Bankinter

Apoyo a la creación de riqueza sostenible

La Fundación Innovación Bankinter fomenta la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible en España y, desde 2016, también en Portugal.

Para conseguir esta misión, trabaja en todos los aspectos clave para el desarrollo de la innovación:

Conocimiento. Anticipa y analiza las próximas tendencias que marcarán los retos del futuro más cercano, a través del Future Trends Forum.

Educación. Potencia las herramientas que la innovación y el emprendimiento presentan para el futuro, mediante el programa Akademia.

Emprendimiento. Fomenta y apoya las iniciativas de este tipo en España y Portugal, gracias al programa Emprendedores, que cuenta con la colaboración de Bankinter Capital Riesgo.

Empresas. Impulsa el crecimiento de la mediana empresa española como motor de empleo y riqueza, con el programa Cre100do.

La Fundación Innovación Bankinter se apalanca en las mejores instituciones, expertos y profesionales, que colaboran de forma *pro bono*. Entre estos colectivos cabe destacar el patronato, formado por 22

personalidades de alto nivel, elegidas por su relación con la innovación y provenientes del tejido empresarial, tanto público como privado. Durante 2017 se unieron al patronato:



Antonio Damasio. Profesor de la cátedra David Dornsife de Psicología, Neurociencia y Neurología en la Universidad del Sur de California. Está considerado uno de los mejores neurocientíficos del mundo. Ha recibido numerosos premios; entre ellos, el Príncipe de Asturias de Investigación Científica y Técnica 2005, junto a su esposa Hanna Damasio.



Charles F. Bolden. Presidente de Bolden Consulting Group LLC, fue el décimo segundo administrador de la NASA. Durante su mandato, supervisó la transición del uso de misiones de la Lanzadera Espacial a una nueva era de exploración que se centró en la utilización de la Estación Espacial Internacional y el desarrollo de tecnología de aeronáutica espacial.

La Fundación cuenta desde abril del año pasado con una web rediseñada (www.fundacionbankinter.org) para mostrar todos sus contenidos y actividades, que se difunden también a través de los correspondientes perfiles en las redes sociales:



<https://www.facebook.com/FundacionBankinter>



<https://twitter.com/FundacionBKT>



<https://www.instagram.com/fibankinter/>



<https://www.linkedin.com/company/fundacioninnovaci%C3%B3n-bankinter/>



<https://www.youtube.com/user/FundacionBankinter>



Future Trends Forum



Es el único *think tank* multidisciplinar e internacional centrado en innovación. Formado por 519 expertos, anticipa y detecta tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los modelos de negocio. En 2017, abordó las siguientes tendencias:

Salud Digital. Los expertos analizaron la revolución tecnológica para desarrollar un nuevo mapa de la salud digital, con sus barreras y beneficios, así como para identificar a los agentes involucrados (pacientes, profesionales de la salud, servicios públicos) en la aceleración de la salud digital.

Modelos de Negocio Disruptivos. La innovación disruptiva, poco frecuente hasta la aparición de los últimos desarrollos tecnológicos, está creando nuevos modelos de negocio, como la digitalización, la economía de plataforma o la economía colaborativa. Esta tendencia analizó esos modelos y su impacto socioeconómico.

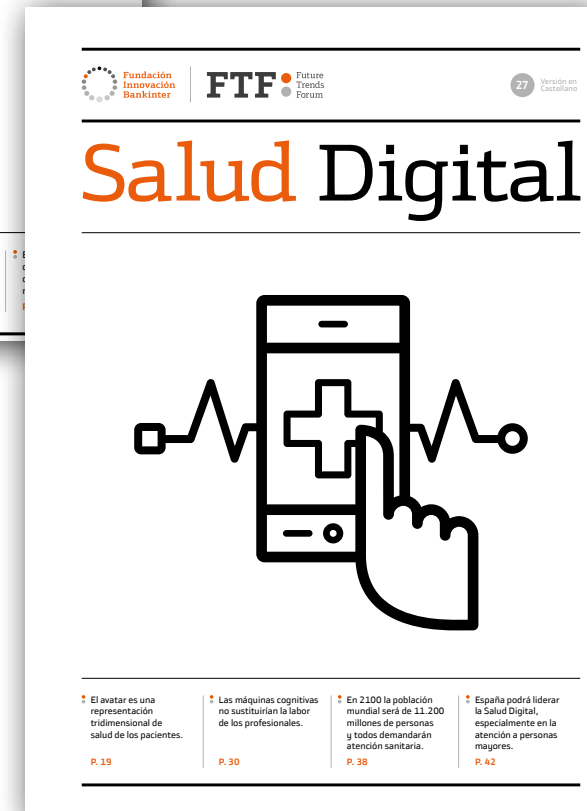
Longevidad. Se centra en las consecuencias del envejecimiento de la población: las implicaciones biológicas, laborales, sociales y económicas de la longevidad; la gestión empresarial con trabajadores longevos; las nuevas formas de sistemas públicos de salud, asistencia y pensiones, y, sobre todo, las oportunidades de innovación en un futuro próximo. Sus conclusiones se presentarán a lo largo de 2018.

Todo el contenido generado por cada tendencia se publica en la página web de la Fundación y es difundido a través de las conferencias celebradas por todo el país, con el principal objetivo de anticiparse al futuro y potenciar la innovación en nuestra sociedad. Las sedes de esas conferencias fueron el año pasado: Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Bilbao y Lisboa. Contaron con un total de más de 3.000 asistentes.

La labor de análisis y difusión del Future Trends Forum ha sido reconocida por el índice *Go to Think tank* que elabora la Universidad de Pensilvania y que lo sitúa como el primer y único *think tank* de ciencia y tecnología de España y uno de los 30 mejores del mundo por quinto año consecutivo.



* Innovación disruptiva es la que supone una ruptura con lo existente hasta el momento. **P. 11**
 * La tecnología se ha convertido en un elemento transformador. **P. 23**
 * Nuevos modelos de negocio están surgiendo de los últimos desarrollos tecnológicos. **P. 33**



* El avatar es una representación tridimensional de salud de los pacientes. **P. 19**
 * Las máquinas cognitivas no sustituirán la labor de los profesionales. **P. 30**
 * En 2100 la población mundial será de 11.200 millones de personas y todos demandarán atención sanitaria. **P. 38**
 * España podrá liderar la Salud Digital, especialmente en la atención a personas mayores. **P. 42**

Akademia

Creado en 2008 por la Fundación Innovación Bankinter, este programa pretende influir en la educación para promover la actitud innovadora entre los líderes del futuro, teniendo en cuenta que la innovación no se produce de forma fortuita y puntual, sino que se debe a un proceso de aprendizaje y análisis del entorno.

Akademia no sería posible sin su claustro, formado por 56 profesionales de prestigio involucrados con el programa, para transmitir el conocimiento y la pasión por la innovación y el emprendimiento a los alumnos.

Durante 2017, Akademia puso en marcha sus tres modalidades:



Akademia You Project. Curso de innovación en las principales universidades españolas. Se impartió en diez de ellas, con un total de 176 alumnos y una tasa de recomendación del 93%.



Akademia Open Project. Cursos *online*, modulares y gratuitos, de acceso libre a todas las personas interesadas. La segunda edición del curso sobre El Futuro del Dinero tuvo 3.287 alumnos inscritos y una tasa de finalización superior al 38%.



Akademia Business Project. Formación empresarial enfocada a la innovación. Durante 2017 se desarrolló un curso con 25 empleados de 25 áreas distintas dentro de los servicios centrales de Bankinter. Contó con sesiones teóricas y prácticas y fue uno de los cursos de formación más valorados del banco, alcanzando índices de calidad de más del 85%.



Emprendedores

Se trata de un programa conjunto entre la Fundación Innovación Bankinter y Bankinter Capital Riesgo para el apoyo al emprendimiento español de alto potencial en sus primeras fases de desarrollo. Desde su puesta en marcha en abril de 2013, se han presentado 1.969 proyectos y se ha invertido en un 1,5% de ellos.



Durante 2017, Emprendedores apoyó a las siguientes start ups:



Photoslurp. Plataforma de visual commerce que permite a las marcas hacer uso del contenido generado por usuarios (UGC por sus siglas en inglés), creado por sus compradores y seguidores. Recolecta automáticamente fotos y videos que los usuarios comparten en las redes sociales.



3Ants. Es una de las principales empresas del mundo en la protección y lucha contra la piratería en medios y portales digitales. Trabaja para las principales productoras y distribuidoras de cine en países como España, EEUU, Argentina, México y Reino Unido.



Iristrace. Plataforma de formularios que controla en tiempo real toda la información del servicio y permite diseñar inspecciones, auditorías, órdenes y partes de trabajo en pocos minutos, con el fin de involucrar a todo el personal en la calidad y la excelencia a través de una única herramienta integrada en la nube.



Cre100do

Es un programa de Fundación Innovación Bankinter en colaboración con el Círculo de Empresarios y el ICEX, que contribuye al desarrollo de un modelo productivo basado en empresas con más tamaño, más valor añadido, más innovadoras, más competitivas y más internacionalizadas. Durante cinco años, Cre100do acompaña en su hoja de ruta para hacerse grandes a 100 empresas españolas que facturen entre 25 y 300 millones de euros. De momento van 75, cuya relación puede consultarse en <https://www.cre100do.es/es/quienes-somos>

Las actividades de Cre100do se engloban en un marco conceptual donde se analizan los puntos clave que toda empresa debe seguir si quiere adquirir más tamaño:

Potencial de crecimiento. Se trabaja en una hoja de ruta para que todas las empresas (participen en Cre100do o no) puedan poner en marcha con ese fin las herramientas que tengan a su disposición.

Agenda del CEO. Contiene los temas esenciales que los primeros ejecutivos deben tener presentes, como el marco de tendencias que influirán en su futuro próximo, el ecosistema donde está desarrollándose la empresa, la organización, el talento y la marca. Sobre estos temas, Cre100do organizó en 2017 las siguientes actividades:

- 20 talleres sobre los detalles de la Agenda del CEO con directivos y ejecutivos de las empresas participantes.
- 2 jornadas con todas las empresas que forman parte del ecosistema Cre100do.
- 4 eventos públicos abiertos a toda la sociedad en Vigo, Madrid y Sevilla.
- 8 Diálogos de Cre100do, que tienen como objetivo presentar a las empresas aspectos del marco conceptual del programa y abordar el desarrollo y ejecución de soluciones a los problemas específicos o sectoriales planteados.
- Publicaciones y vídeos que pueden consultarse en su página web.





Aumento de plantilla por quinto año consecutivo.

En Bankinter gestionamos la proximidad con el empleado.

Bankinter una de las mejores empresas para trabajar en España.

Personas

Personas

Más empleo de calidad para apoyar el crecimiento

Bankinter cerró 2017 con una plantilla de 5.578 personas, lo que representa un aumento del 1,7% respecto a las 5.486 empleados de 2016. El aumento del empleo por quinto año consecutivo es coherente con la estrategia de crecimiento equilibrado de la entidad. Asimismo, el banco estima que realiza una contribución, en la medida de sus posibilidades, a la creación de puestos de trabajo, uno de los puntos vulnerables del mercado laboral español. En este sentido, el banco apuesta por el empleo estable y de calidad, ya que la gran mayoría de sus empleados tienen contrato indefinido (un 98,3%) y trabajan a tiempo completo (un 94,3%).

El crecimiento de la plantilla de la entidad contrasta con la tendencia inversa del sector financiero en España, que entre 2008 y 2016 perdió más de 84.000 empleos, es decir, el 30,2% del total, según datos del Banco de España.

Perfiles tecnológicos

En el empleo creado en 2017 volvieron a tener un gran protagonismo los perfiles tecnológicos, con el fin de abastecer las necesidades de especialistas para apoyar los proyectos estratégicos de transformación tecnológica y los procesos de Banca Digital.

También se reforzó el área de Riesgos y Cumplimiento Normativo, con vistas a la entrada en vigor durante 2018 de diferentes regulaciones, como las nuevas directivas europeas de protección del inversor (MiFID 2) y del sistema de pagos (PSD2), y la nueva normativa contable (IFRS 9). MiFID 2,

además, exigió un gran esfuerzo de formación para que todos los profesionales de la entidad que informan o asesoran sobre servicios de inversión puedan obtener las certificaciones que requiere la directiva. En el año 2017 se ha certificado el 93% de los distintos programas de certificación de información y asesoramiento.

Por líneas de negocio, los procesos de selección y captación se centraron en áreas clave para la estrategia de expansión de la entidad, como Bankinter Consumer Finance, que siguió creciendo a buen ritmo, y la red comercial de personas físicas en España.

De esta manera, el incremento de la plantilla acompañó en 2017 el proceso de crecimiento del negocio. Pero la política de gestión de las personas de Bankinter va 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. Además, la entidad he empezado a trabajar en un modelo de gestión de personas que permite estar más cerca del empleado, con el fin de promover un entorno propicio al desarrollo profesional y a la innovación.

El objetivo final es construir un marco integral de actuaciones basado en el hecho de que los empleados son el principal activo de la entidad, por lo que su satisfacción y su implicación en el proyecto es determinante para el éxito del banco y tiene un impacto directo en la cuenta de resultados.

Para conseguir esos objetivos, 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 estas actividades.

Nuevas incorporaciones: procesos y candidatos	
Nº Procesos Selección	Nº Candidatos
465	1.244

Rotación interna	
Nº Vacantes publicadas	Nº Candidatos
155	553

Tipo de contrato			
Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2.692	2.790	5.482
Temporal	52	44	96

Tipo de contrato			
Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	2.726	2.532	5.258
A tiempo parcial	18	302	320

Nº acciones formativas, horas de formación y personas formadas		
Nº acciones formativas	Personas formadas	Horas de formación
563	5.481	341.572

Promedio de horas de formación por empleado			
Categoría laboral	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	68,62	61,89	64,22
Comerciales-Técnicos	62,26	61,45	61,82
Directores	57,49	61,54	59,01
Total	60,92	61,54	61,24

Distribución de plantilla por categoría profesional			
	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	232	438	670
Comerciales / Técnicos	1.432	1.745	3.177
Directores	1.080	651	1.731
Total	2.744	2.834	5.578

Distribución de plantilla por tramos de edad			
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 25	10	6	16
De 25 a 30	168	212	380
De 31 a 35	351	509	860
De 36 a 40	687	781	1.468
De 41 a 45	562	580	1.142
De 46 a 55	694	648	1.342
Más de 55	272	98	370
Total	2.744	2.834	5.578

Distribución de plantilla por tramos de antigüedad			
	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 5	726	539	1.265
De 6 a 15	1.218	1.428	2.646
De 16 a 25	298	624	922
Más de 25	502	243	745
Total	2.744	2.834	5.578

Distribución de plantilla por Comunidad Autónoma			
	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	186	167	353
Aragón	68	57	125
Asturias	26	19	45
Baleares	28	32	60
C.Valenciana	191	155	346
Canarias	41	85	126
Cantabria	23	26	49
Castilla La Mancha	45	38	83
Castilla y León	83	64	147
Cataluña	164	187	351
Extremadura	16	9	25
Galicia	40	42	82
La Rioja	13	13	26
Madrid	1.239	1.322	2.561
Murcia	44	28	72
Navarra	17	17	34
País Vasco	99	124	223
Total España	2.323	2.385	4.708
Luxemburgo	17	10	27
Portugal	404	439	843
Total Grupo	2.744	2.834	5.578

Distribución de plantilla por nacionalidad			
Nacionalidad	Nº Personas	Nacionalidad	Nº Personas
Alemania	12	Italia	2
Angola	26	Luxemburgo	2
Argelia	1	Marruecos	4
Argentina	6	Méjico	1
Bélgica	5	Mozambique	11
Brasil	5	Noruega	1
Bulgaria	1	Países Bajos	3
Canadá	3	Pakistan	1
Chile	3	Panamá	1
Colombia	5	Peru	1
Cuba	4	Portugal	789
Dinamarca	1	Reino Unido	5
Ecuador	1	Rep. Dem. Congo	2
España	4.635	República de Zimbabue	1
Estados Unidos	1	Rumania	1
Federación rusa	2	S. Tomé y Príncipe	1
Finlandia	1	Sudáfrica	1
Francia	20	Suecia	1
Guinea Bissau	1	Suiza	8
India	1	Venezuela	7
Inglaterra	1	Total	5.578

	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	345	4.708	7%
Luxemburgo	8	27	30%
Portugal	8	843	1%
Total	361	5.578	6%

	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombres	213	2.744	8%
Mujeres	148	2.834	5%
Total	361	5.578	6%

	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 25	12	16	75%
De 25 a 30	110	380	29%
De 31 a 35	77	860	9%
De 36 a 40	93	1.468	6%
De 41 a 45	44	1.142	4%
De 46 a 55	25	1.342	2%
Más de 55	0	370	0%
Total	361	5.578	6%

	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
España	196	4.708	4%
Luxemburgo	10	27	37%
Portugal	63	843	7%
Total	269	5.578	5%

	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Hombres	150	2.744	5%
Mujeres	119	2.834	4%
Total	269	5.578	5%

	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Menos de 25	0	16	0%
De 25 a 30	39	380	10%
De 31 a 35	33	860	4%
De 36 a 40	54	1.468	4%
De 41 a 45	36	1.142	3%
De 46 a 55	38	1.342	3%
Más de 55	65	370	18%
No informado	4		
Total	269	5.578	5%

Días de ausencia España		
	2017	2016
Enfermedad común	22.324	21.419
Mujer	16.052	15.359
Hombre	6.272	6.060
Maternidad	10.741	11.223
Mujer	10.741	10.376
Hombre	0	847
Paternidad	2.202	982
Mujer	0	0
Hombre	2.202	982
Accidente laboral	453	1.159
Mujer	226	363
Hombre	227	796

Tasa de absentismo España		
	Hombres	Mujeres
Total	0,64	1,61

Tasa de accidentes España		
	Hombres	Mujeres
Total	0,0006	0,0022

Días de ausencia Portugal		
	2017	2016
Enfermedad común	2.542	2.450
Mujer	1.498	1.483
Hombre	1.044	967
Maternidad	2.966	3.529
Mujer	2.966	3.520
Hombre	0	0
Paternidad	776	569
Mujer	0	0
Hombre	776	569
Accidente laboral	71	4
Mujer	45	4
Hombre	26	0

Tasa de absentismo Portugal		
	Hombres	Mujeres
Total	1,15	1,50

Tasa de accidentes Portugal		
	Hombres	Mujeres
Total	0,03	0,04

	Hombre (**)	Mujer (**)	Total (**)
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante 2017	148	177	325
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2017 (*)	138	190	328
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización al finalizar el ejercicio	0,99	0,98	0,98
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después	0,96	0,98	0,97

(*) Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2016

(**) Se incluye información relativa a España

Atracción del talento

La política de atracción del talento de Bankinter se fundamenta en su reputación como entidad innovadora y como una de las mejores empresas para trabajar en España. Esa imagen positiva, que facilita la captación de profesionales, se ha ido construyendo a lo largo del tiempo y se reforzó en 2017 con nuevos reconocimientos. El banco fue seleccionado en la posición número 25 del ranking de la revista *Actualidad Económica* de las mejores empresas para trabajar en España (con una mejora de 12 posiciones respecto a 2016) y recibió también, por undécimo año consecutivo, el sello de Top Employers.

Bankinter: una de las mejores empresas para trabajar en España

La estrategia de atracción del talento se desarrolla en dos niveles:

Incorporaciones sénior. 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. Durante el año 2017, el 23,5% de los procesos de selección de la red han sido de perfiles Junior, y el 13,1% de los procesos de servicios centrales fueron para perfiles de Red a Distancia (que funciona como cantera dentro del banco). Además, Bankinter lleva a cabo un programa de prácticas que constituye su cantera de profesionales y que está dirigido a recién licenciados y a estudiantes que cursan sus últimos años de carrera. Asimismo, se promueven acuerdos con universidades y escuelas de negocio para completar la formación de los graduados.

El banco fue seleccionado en la posición número 25 del ranking de la revista *Actualidad Económica* de las mejores empresas para trabajar en España (con una mejora de 12 posiciones respecto a 2016).



Formación y desarrollo

La Universidad Corporativa de Bankinter, que en 2018 cumplirá cinco años, se ha consolidado como una herramienta estratégica para la creación de valor y el intercambio de conocimientos dentro del banco. En ella, los empleados tienen la posibilidad de desarrollar sus habilidades y competencias profesionales, siempre en un entorno colaborativo que facilita el aprendizaje.

Para ejercer su función, la Universidad Corporativa tiene dos ámbitos: el campus físico, que está en Tres Cantos (Madrid), dotado con instalaciones y salas de diferente formato y capacidad, y el campus virtual, que ha cobrado un auge notable ligado al impulso de las nuevas tecnologías y que se encuentra al alcance de todos los empleados a través de la Intranet.

Su oferta formativa continuó diversificándose a lo largo del año pasado hasta quedar como sigue:

Escuela de Excelencia Comercial. Espacio exclusivo para la formación y desarrollo de los equipos comerciales, con un claro foco en el cliente como centro de toda la actividad del banco. A lo largo de 2017 contó con 3.244 participantes. Incluye programas de capacitación técnica (entre los que se encuentran los que certifican para MiFID 2 o los de promoción a Director de Oficina y Centro) y programas de desarrollo de habilidades comerciales (como el Programa Superior de Ventas dirigido a ejecutivos comerciales, y el Programa de Coaching Comercial, dirigido a directores de oficina y centro, entre otros).

Escuelas Técnicas. Su finalidad es formar en contenidos especializados a los profesionales de servicios centrales, mediante programas y cursos fundamentalmente prácticos, de gran utilidad para el desarrollo de su trabajo. En ellos tienen un peso importante las nuevas tecnologías. 1.286 empleados aprovecharon sus enseñanzas el año pasado.

Escuela de idiomas. Es un pilar esencial para Bankinter, ya que su creciente internacionalización hace cada vez más necesario manejarse con fluidez en diferentes lenguas. Imparte enseñanzas de inglés, castellano y portugués.

Escuela de Liderazgo. Tiene como misión el desarrollo de los gestores de personas de Bankinter, a los que se proporciona las herramientas necesarias para alcanzar su máximo potencial, en el marco del liderazgo transformacional y desarrollo de personas del banco. En 2017, Bankinter lanzó B-Líder, un innovador programa de desarrollo del liderazgo para los gestores de personas, con una sólida metodología basada en el feedback 360°, desarrollo de fortalezas, y el acompañamiento a través de coaching y mentoring. Por este programa pasaron 165 personas en 2017

Escuela de Talento. Pone a disposición de los empleados programas para su crecimiento profesional muy centrados en habilidades, y otros destinados a la identificación y desarrollo de personas con alto potencial, como el programa Horizonte, que está dirigido a jóvenes valores (ver información más amplia en el texto de promoción del talento).

Escuela de Verano. Oferta talleres presenciales y *online* muy variados (bienestar, salud, familia, nuevas tendencias, idiomas, etc.), mediante el método experiencial. Prima en ellos tanto la originalidad como las posibilidades de aplicar al día a día profesional y personal los conocimientos y habilidades adquiridos. Llegó a los 673 participantes el año pasado.

Escuela digital. Es la manera en la que Bankinter apuesta por elevar la capacitación digital de sus empleados, poniendo a su disposición programas específicos y de referencia para apoyar la transformación y mejora del servicio al cliente. 1.256 profesionales se beneficiaron de esos programas en 2017.

Formación corporativa. Va dirigida a todas las personas del Grupo Bankinter. Tiene que ver con los valores, la cultura corporativa y el cumplimiento de las regulaciones normativas en las diferentes materias de obligado cumplimiento. También se incluye en este capítulo el Programa de Bienvenida, dirigido a las nuevas incorporaciones al banco y que consta de distintas actividades formativas y de integración como un curso de bienvenida, "el día en la oficina" (dirigido a las personas que se incorporan a servicios centrales), un proceso de tutorización de 4 meses y una calurosa acogida local.

Nº de horas de formación por empleado

61,24
horas

Promoción del talento

En 2017 se consolidó el programa **Horizonte**, uno de los ejes sobre los que gira la política de identificación y promoción del talento de la entidad, y en cuya cuarta edición participaron 25 empleados. El objetivo del programa es doble:

Identificar a las personas de la organización con mejores capacidades y potencial para que puedan ejercer funciones de liderazgo en el futuro y transmitir los valores del Banco.

Proporcionarles los conocimientos, la experiencia y las herramientas de formación necesarias para que su potencial se desarrolle lo más rápido posible, a través de un robusto programa de desarrollo directivo en una escuela de prestigio y de un proceso de mentoring, siendo los mentores altos directivos del banco.

Bankinter tiene otra palanca importante en la promoción de talento: la política de rotación o movilidad interna. En 2017, el 18,15% de los empleados tuvieron una nueva responsabilidad, lo que les permitió asumir nuevos retos y evolucionar profesionalmente. La incorporación del negocio de Portugal a la estructura organizativa amplió el abanico de opciones en el proceso de movilidad internacional, en el que Bankinter ha puesto un gran foco con el propósito de aprender los unos de los otros, asegurar la integración cultural y promover el desarrollo profesional internacional. 14 profesionales del banco participaron en el año 2017 en este proceso de movilidad internacional.

La política de gestión de talento se apoya también en la web de personas de Bankinter, una herramienta de fácil utilización que mejora la eficiencia en el control, permite el uso de métricas y facilita el análisis del modelo de recursos humanos de la organización.

Empleados con nuevas responsabilidades en 2017

18,15%



Valoración del desempeño

El programa de valoración del desempeño de Bankinter se consolidó en 2017 a través del programa **BKcrece**, cuyo objetivo es fomentar una cultura de desarrollo y crecimiento, gestión del talento y mejora continua, y en el que el empleado tiene un gran protagonismo. El programa cuenta con una sólida metodología y se desarrolla en varias fases sucesivas:

- Al inicio del ejercicio, cada gestor de personas define y comunica los objetivos de desempeño anuales a cada uno de sus colaboradores.
- Si bien el banco tiene una cultura de feedback continuo, a mitad de año se mantiene una reunión de seguimiento semestral, cuyo objetivo es revisar la evolución de los objetivos, proporcionar feedback, y apoyo en el plan de desarrollo individual.

- Finalizado el año, arranca el proceso de valoración del desempeño anual, cuyas fases se detallan a continuación:
- Cada empleado se autovalora sobre su grado de cumplimiento de objetivos y nivel de desarrollo de competencias.
- El responsable evalúa a sus colaboradores en consecución de objetivos, nivel de desarrollo de competencias y compromiso.
- Los gestores de personas con equipos de al menos tres personas son valorados por éstas con arreglo al modelo de liderazgo de la entidad y a través de un proceso confidencial y anónimo.
- El proceso culmina con una conversación de feedback constructivo, tras la cual cada empleado diseña su propio plan de desarrollo individual, con la ayuda de distintas herramientas y guías de apoyo del banco, y con el acompañamiento de su responsable

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. Si se toma como referencia el salario base y se exceptúa la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salarial hombres/mujeres es 1.

La estructura retributiva está basada en dos niveles:

- **Retribución fija.** Está determinada por 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 y tiene por objeto asegurar una adecuada correlación entre los niveles de retribución y los resultados. La cantidad que finalmente percibe cada empleado, con un límite máximo definido, está condicionada por la evolución del Beneficio Antes de Impuestos (BAI) de la actividad bancaria (que tiene impacto sobre todos los colectivos) y por el logro de los objetivos establecidos para cada área.

Personas que reciben valoración de desempeño

97%

Ratio salarial base hombre/mujer

1

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, los empleados pueden optar a un sistema de retribución flexible, en virtud del cual se sustituye parcialmente la remuneración dineraria por retribución no dineraria (como vales de guardería, acciones, seguro médico, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o vales de 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.

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

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Se aplican a la totalidad de la plantilla.

- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 400 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 otro lado, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona diversas ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus familiares en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.

Relaciones laborales

Gracias al esfuerzo conjunto de empresas y trabajadores, Bankinter disfruta de un buen clima laboral, como queda de manifiesto en las correspondientes encuestas que regularmente se llevan a cabo para monitorizarlo. Contribuir a ello es una de las principales metas del equipo responsable de la gestión de Personas, y a este fin se orientan todas las políticas, programas e iniciativas que se ponen en práctica.

Lejos de limitarse a cumplir las previsiones legales en materia de prevención de riesgos y de salud laboral, Bankinter tiene en marcha una serie de iniciativas que persiguen el bienestar de sus trabajadores, no ya como profesionales sino como personas.

Entre esas iniciativas destaca la **Semana de la Salud**, que incluye desde cursos de ergonomía o nutrición hasta consejos para sacar el mayor partido posible al ejercicio físico, y la **Escuela de Verano**, donde se imparten disciplinas formativas y puramente lúdicas orientadas a promover el bienestar.

Bankinter se siente especialmente orgulloso de haber sido reconocida como Empresa Familiarmente Responsable y de que su valoración al respecto subiera en 2017.

En este ámbito, el banco ha desplegado un total de 155 actividades, incluidas algunas que tienen como beneficiarios a los trabajadores con más de un 33% de discapacidad o con familiares directos que la padecen (ayudas económicas, permisos, préstamos).

Promover la participación en estas actividades es uno de los objetivos para 2018.

Capital humano					
	2013	2014	2015	2016	2017
Indicadores Descriptivos					
Nº de empleados	4.088	4.185	4.405	5.486	5.578
Edad media (años)	40,30	40,93	41,19	41,40	41,82
Gastos de personal (Miles de €)	263,31	271,76	303,56	365,78	395,63
Experiencia					
Antigüedad media(años)	13	13,26	12,97	12,54	12,71
Antigüedad media(años)/ 40 años (vida profesional) (%)	32,50	33,15	32,43	31,35	31,77
Diversidad					
Desglose por sexo					
Hombres (%)	49,17	49,41	49,35	48,87	49,19
Mujeres (%)	50,83	50,59	50,65	51,13	50,81
Personas con titulación universitaria (%)	77,05	77,90	80,09	79,80	79,90
Nº de nacionalidades existentes	27	28	30	39	41
Capacidad y desarrollo					
Personas que han recibido formación (%)	95,35	94,00	97,64	98,03	98,26
Nº medio de horas de formación por persona formada	35,81	47,31	58,86	52,47	61,24
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	0,5	0,8	1,2	1,1	1,1
Inversión en formación por persona formada (euros)	207	381	553	500	501
Compromiso y motivación					
Índice de rotación externa (calculado con plantilla media)	4,09	3,52	4,40	4,45	4,82
Personas con retribución flexible (%)	39,92	45,07	47,79	41,16	42,72
Incorporaciones en el último año/plantilla total (%)	4,33	5,81	9,28	6,91	6,47
Productividad (Miles de euros)					
BAI/Nº Empleados	63,87	93,87	90,91	79,54	98,01
Recursos de clientes por empleado	6.915	7.243	7.856	8.044	8.324
Inversión crediticia por empleado	10.077	10.143	10.030	9.357	9.555

Capital estructural					
	2013	2014	2015	2016	2017
Desjerarquización y Transparencia					
Personas que participan en la evaluación de competencias, desempeño y compromiso	3.990	4.016	4.222	5.274	5.427
Flexibilidad (%)					
Rotación interna	16,72	19,00	27,74	17,97	18,15
Personas con tablets y ordenadores portátiles corporativos (%)	26,22	25,50	26,17	36,35	40,66
Personas con móvil corporativo (%)	63,92	76,30	67,04	71,51	71,35

Capital relacional					
	2013	2014	2015	2016	2017
Relación con clientes					
Nº de Oficinas universales y extranjero	360	360	361	447	445
Nº de Oficinas virtuales	369	398	431	315	251
Nº de Agentes Bankinter	432	424	505	432	400
Nº de Centros de gestión de Empresas	75	78	78	73	72
Nº de Centros de gestión de Corporativa	48	46	22	22	24
Nº de Centros de Banca Privada	38	42	48	49	48
Personas por oficina o centro de Gestión	7,85	7,96	8,65	9,28	9,47
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	77,62	77,30	74,96	72,48	71,37
Nuevos clientes activos (%)	3,68	6,73	9,45	10,32	9,82
Nuevos clientes activos por empleado	9	17	24	24	25

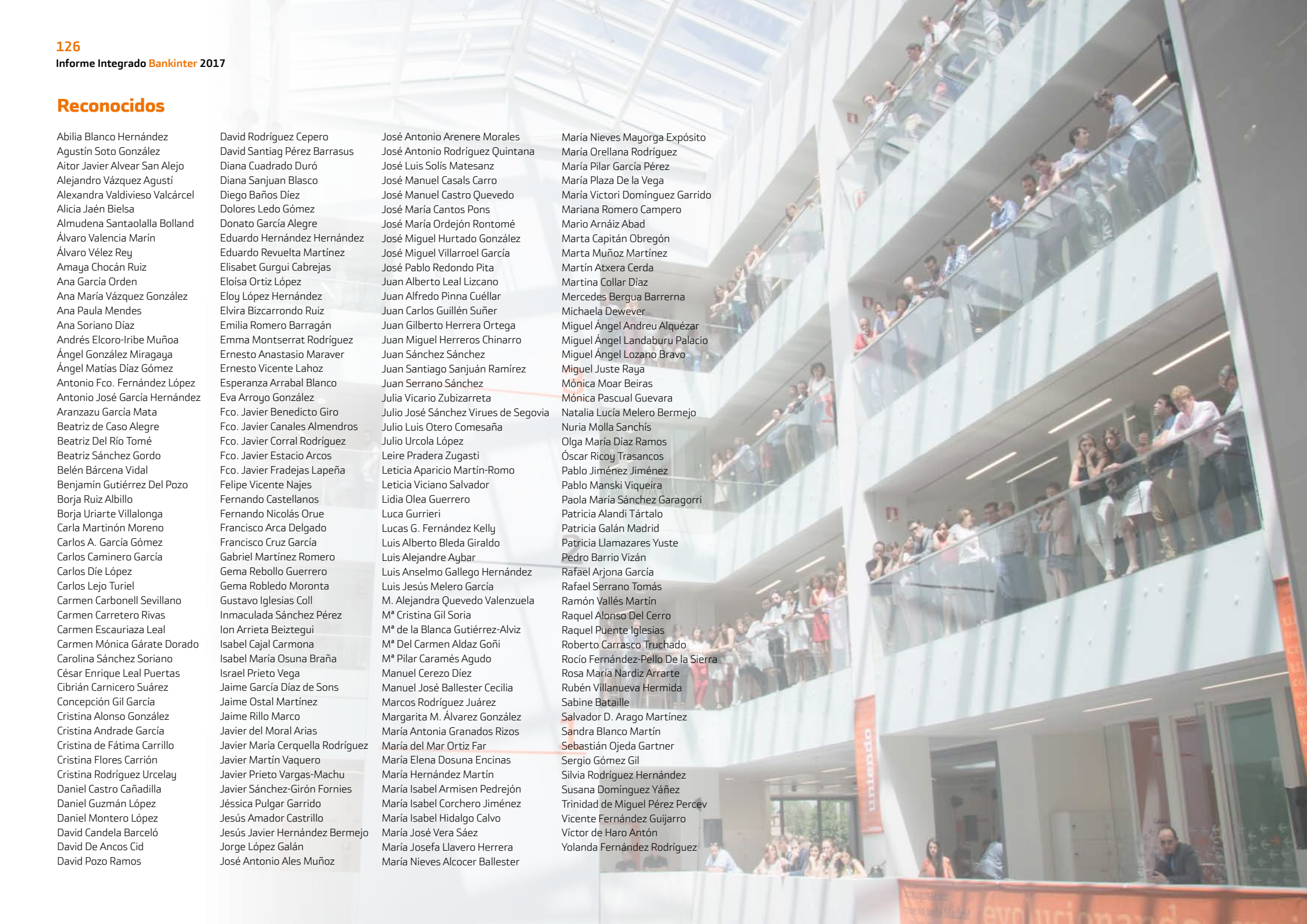
Reconocidos

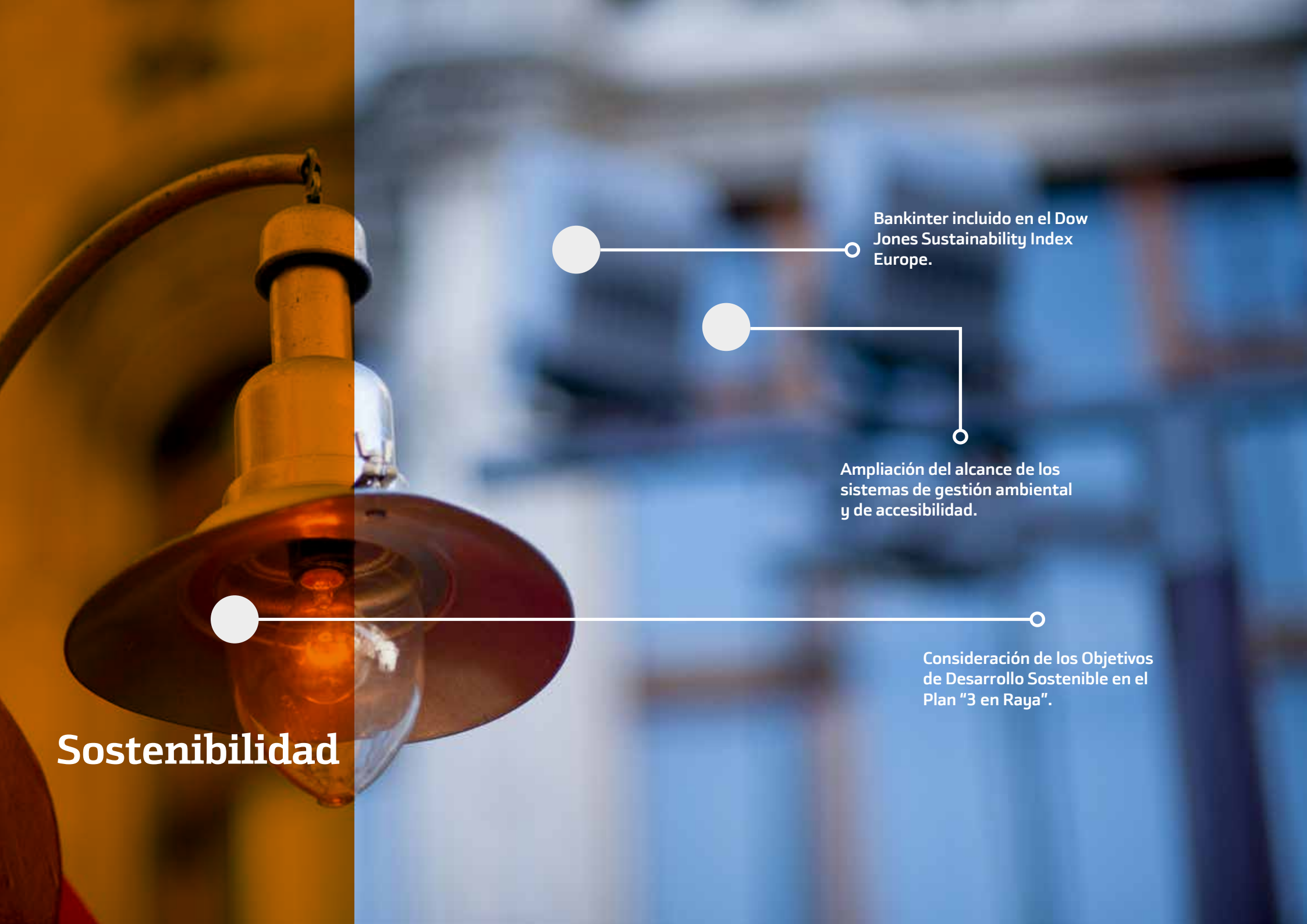
Abilia Blanco Hernández
 Agustín Soto González
 Aitor Javier Alvear San Alejo
 Alejandro Vázquez Agustí
 Alexandra Valdivieso Valcárcel
 Alicia Jaén Bielsa
 Almudena Santaolalla Bolland
 Álvaro Valencia Marín
 Álvaro Vélez Rey
 Amaya Chocán Ruiz
 Ana García Orden
 Ana María Vázquez González
 Ana Paula Mendes
 Ana Soriano Díaz
 Andrés Elcoro-Iribe Muñoz
 Ángel González Miragaya
 Ángel Matías Díaz Gómez
 Antonio Fco. Fernández López
 Antonio José García Hernández
 Aranzazu García Mata
 Beatriz de Caso Alegre
 Beatriz Del Río Tomé
 Beatriz Sánchez Gordo
 Belén Bárcena Vidal
 Benjamín Gutiérrez Del Pozo
 Borja Ruiz Albillo
 Borja Uriarte Villalonga
 Carla Martinón Moreno
 Carlos A. García Gómez
 Carlos Caminero García
 Carlos Díe López
 Carlos Lejo Turiel
 Carmen Carbonell Sevillano
 Carmen Carretero Rivas
 Carmen Escauriaza Leal
 Carmen Mónica Gárate Dorado
 Carolina Sánchez Soriano
 César Enrique Leal Puertas
 Cibrián Carnicero Suárez
 Concepción Gil García
 Cristina Alonso González
 Cristina Andrade García
 Cristina de Fátima Carrillo
 Cristina Flores Carrión
 Cristina Rodríguez Urcelay
 Daniel Castro Cañadilla
 Daniel Guzmán López
 Daniel Montero López
 David Candela Barceló
 David De Ancos Díez
 David Pozo Ramos

David Rodríguez Cepero
 David Santiag Pérez Barrasus
 Diana Cuadrado Duró
 Diana Sanjuan Blasco
 Diego Baños Díez
 Dolores Ledo Gómez
 Donato García Alegre
 Eduardo Hernández Hernández
 Eduardo Revuelta Martínez
 Elisabet Gurgui Cabrejas
 Eloísa Ortiz López
 Eloy López Hernández
 Elvira Bizcarrondo Ruiz
 Emilia Romero Barragán
 Emma Montserrat Rodríguez
 Ernesto Anastasio Maraver
 Ernesto Vicente Lahoz
 Esperanza Arrabal Blanco
 Eva Arroyo González
 Fco. Javier Benedicto Giro
 Fco. Javier Canales Almendros
 Fco. Javier Corral Rodríguez
 Fco. Javier Estacio Arcos
 Fco. Javier Fradejas Lapeña
 Felipe Vicente Najas
 Fernando Castellanos
 Fernando Nicolás Orue
 Francisco Arca Delgado
 Francisco Cruz García
 Gabriel Martínez Romero
 Gema Rebollo Guerrero
 Gema Robledo Moronta
 Gustavo Iglesias Coll
 Inmaculada Sánchez Pérez
 Ion Arrieta Beitzegui
 Isabel Cajal Carmona
 Isabel María Osuna Braña
 Israel Prieto Vega
 Jaime García Díaz de Sons
 Jaime Ostal Martínez
 Jaime Rillo Marco
 Javier del Moral Arias
 Javier María Cerquella Rodríguez
 Javier Martín Vaquero
 Javier Prieto Vargas-Machu
 Javier Sánchez-Girón Fornies
 Jéssica Pulgar Garrido
 Jesús Amador Castrillo
 Jesús Javier Hernández Bermejo
 Jorge López Galán
 José Antonio Ales Muñoz

José Antonio Arenere Morales
 José Antonio Rodríguez Quintana
 José Luis Solís Matesanz
 José Manuel Casals Carro
 José Manuel Castro Quevedo
 José María Cantos Pons
 José María Ordejón Rontomé
 José Miguel Hurtado González
 José Miguel Villarroel García
 José Pablo Redondo Pita
 Juan Alberto Leal Lizcano
 Juan Alfredo Pinna Cuéllar
 Juan Carlos Guillén Suñer
 Juan Gilberto Herrera Ortega
 Juan Miguel Herreros Chinarro
 Juan Sánchez Sánchez
 Juan Santiago Sanjuán Ramírez
 Juan Serrano Sánchez
 Julia Vicario Zubizarreta
 Julio José Sánchez Virues de Segovia
 Julio Luis Otero Comesaña
 Julio Urcola López
 Leire Pradera Zugasti
 Leticia Aparicio Martín-Romo
 Leticia Viciano Salvador
 Lidia Olea Guerrero
 Luca Gurrieri
 Lucas G. Fernández Kelly
 Luis Alberto Bleda Giraldo
 Luis Alejandro Aybar
 Luis Anselmo Gallego Hernández
 Luis Jesús Melero García
 M. Alejandra Quevedo Valenzuela
 M^a Cristina Gil Soria
 M^a de la Blanca Gutiérrez-Alviz
 M^a Del Carmen Aldaz Goñi
 M^a Pilar Caramés Agudo
 Manuel Cerezo Díez
 Manuel José Ballester Cecilia
 Marcos Rodríguez Juárez
 Margarita M. Álvarez González
 María Antonia Granados Rizos
 María del Mar Ortiz Far
 María Elena Dosuna Encinas
 María Hernández Martín
 María Isabel Armisen Pedrejón
 María Isabel Corchero Jiménez
 María Isabel Hidalgo Calvo
 María José Vera Sáez
 María Josefa Llavero Herrera
 María Nieves Alcocer Ballester

María Nieves Mayorga Expósito
 María Orellana Rodríguez
 María Pilar García Pérez
 María Plaza De la Vega
 María Victori Domínguez Garrido
 Mariana Romero Campero
 Mario Arnáiz Abad
 Marta Capitán Obregón
 Marta Muñoz Martínez
 Martín Atxera Cerda
 Martina Collar Díaz
 Mercedes Bergua Barrerna
 Michaela Dewever
 Miguel Ángel Andreu Alquézar
 Miguel Ángel Landaburu Palacio
 Miguel Ángel Lozano Bravo
 Miguel Juste Raya
 Mónica Moar Beiras
 Mónica Pascual Guevara
 Natalia Lucía Melero Bermejo
 Nuria Molla Sanchís
 Olga María Díaz Ramos
 Óscar Ricoy Trasancos
 Pablo Jiménez Jiménez
 Pablo Manski Viqueira
 Paola María Sánchez Garagorri
 Patricia Alandi Tártalo
 Patricia Galán Madrid
 Patricia Llamazares Yuste
 Pedro Barrio Vizán
 Rafael Arjona García
 Rafael Serrano Tomás
 Ramón Vallés Martín
 Raquel Alonso Del Cerro
 Raquel Puente Iglesias
 Roberto Carrasco Truchado
 Rocío Fernández-Pello De la Sierra
 Rosa María Nardiz Arrarte
 Rubén Villanueva Hermida
 Sabine Bataille
 Salvador D. Arago Martínez
 Sandra Blanco Martín
 Sebastián Ojeda Gartner
 Sergio Gómez Gil
 Silvia Rodríguez Hernández
 Susana Domínguez Yáñez
 Trinidad de Miguel Pérez Percey
 Vicente Fernández Gujjarro
 Víctor de Haro Antón
 Yolanda Fernández Rodríguez





Bankinter incluido en el Dow Jones Sustainability Index Europe.



Ampliación del alcance de los sistemas de gestión ambiental y de accesibilidad.



Consideración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Plan "3 en Raya".

Sostenibilidad

Sostenibilidad

Triple gestión para generar triple valor

Bankinter puso en marcha en 2016 el Plan 3 en Raya, un programa plurianual de gestión de la sostenibilidad que concluirá en 2020. El plan toma su nombre de las tres dimensiones (económica, social y ambiental) que el programa integra dentro del modelo estratégico de la entidad.

El objetivo del Plan 3 en Raya es dar respuesta a los tres grandes retos (económico por cambio de modelo, social por cambio demográfico y ambiental por cambio climático) identificados en España y en Portugal, países en los que la entidad despliega su principal actividad.

El plan parte de la 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 y a la prosperidad social, en base a los tres pilares estratégicos de la entidad (calidad, innovación y tecnología), y en coherencia con sus valores corporativos.

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



Accede a la política de Sostenibilidad

Con respecto al Real-Decreto Ley 18/2017, que ha traspuesto al ordenamiento jurídico español la directiva europea sobre divulgación de información no financiera e información sobre diversidad al ordenamiento jurídico español, la entidad ha venido reportando en los últimos años información sobre su gestión social, laboral y ambiental, asuntos sobre anti-corrupción y soborno, diversidad en los órganos de gobierno, y gestión para el respeto por los Derechos Humanos, anticipándose a este nuevo marco legal.

En el proceso de elaboración del Plan, se puso en marcha un sistema de gestión del diálogo con los grupos de interés para conocer sus expectativas y motivaciones, y poderlos integrar en la gestión de la Sostenibilidad.

Para la definición de la estrategia de sostenibilidad, se desarrollaron acciones como:

- La consideración de nuevas normativas, como el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV y su aplicación en Bankinter.

- El análisis de los resultados de las evaluaciones de los índices de sostenibilidad más reconocidos: DJSI, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics, etc.
- El seguimiento de tendencias y marcos internacionales, como GRI G4, IIRC, ISO 26000, SGE 21, nueva versión ISO 14001, etc.
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes sectoriales mundiales.
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los clientes.
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los empleados.
- Análisis de resultados Reptrack.
- Incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como nuevo vector de la gestión de la Sostenibilidad, establecidos por Naciones Unidas.

Análisis de materialidad

Diálogo y 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 Marco Internacional de información no financiera 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 Dtor. Sostenibilidad
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor Comunicación y RSC
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 Reprack	Dtor. Comunicación y RSC Responsable Reputación

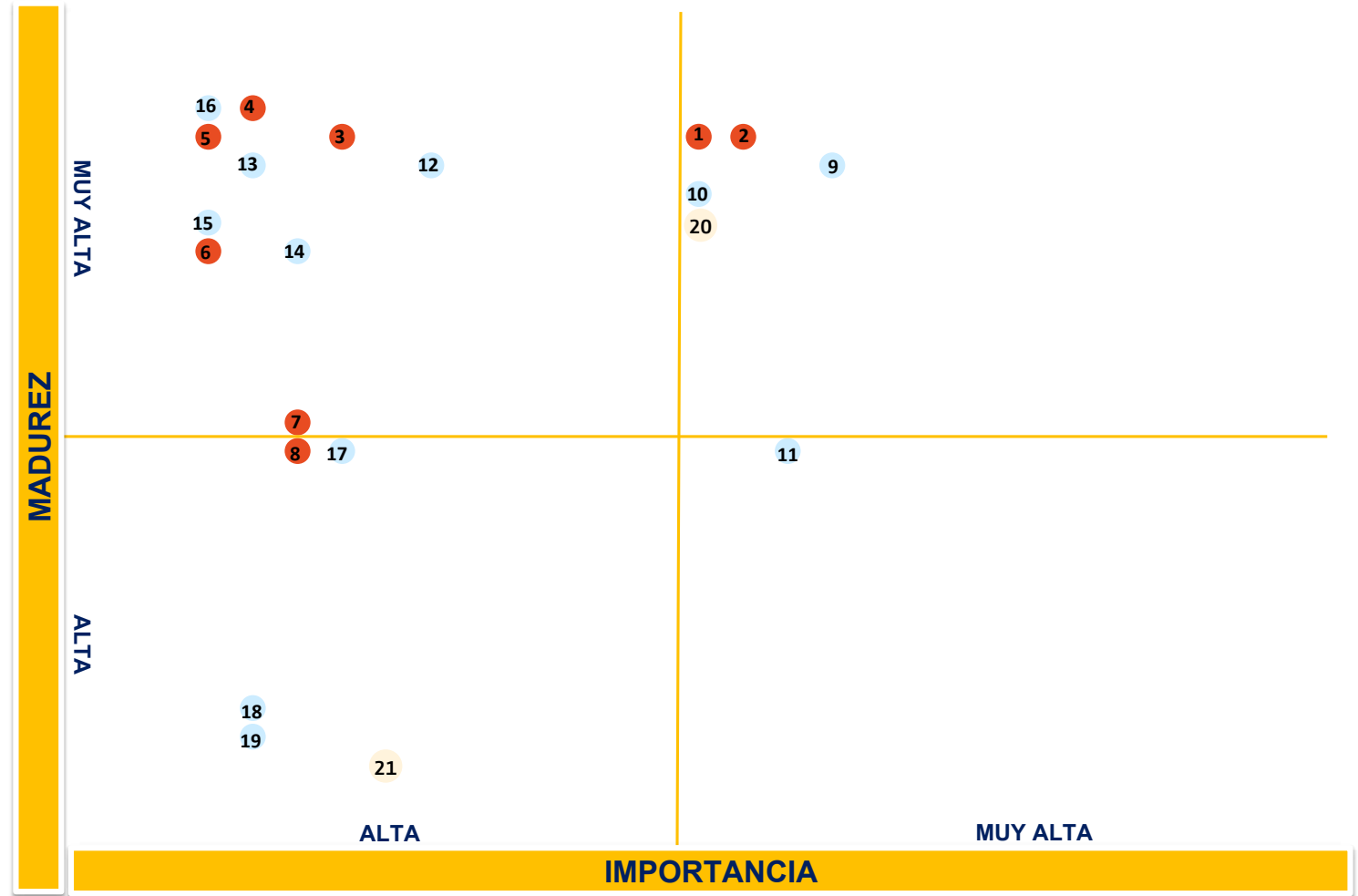
El estudio de materialidad que la entidad ha desarrollado para identificar cuáles son los aspectos más relevantes que recogen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, se actualizó en 2017 con la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como focos de interés y actuación dentro de su estrategia.

Este estudio ha permitido mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los temas prioritarios, de acuerdo con dos parámetros: la importancia y la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera, y la importancia que les atribuyen los principales 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 además los contrasta 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 criterios 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

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, el banco ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible para los que puede hacer una mayor contribución, y así ha integrado en su estrategia los relativos a Creación de Empleo y Desarrollo Económico (ODS 8), Reducción de las Desigualdades (ODS 10), y Acción por el Clima (ODS 13).

(G4-18, G4-20, G4-21. G4-27)

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con el negocio. <ul style="list-style-type: none"> Política de inversión y financiación. Productos sostenibles. Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. Iniciativas de la Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> Programa Emprendedores. Akademia. FTF. Cre100do. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. <ul style="list-style-type: none"> Empresa familiarmente responsable. Programa Saludable.mente. Desarrollo capital humano. Atracción y retención del talento. Accesibilidad de los centros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de políticas específicas de financiación de sectores controvertidos. Formación a la plantilla de las áreas de riesgos y gestión de activos en aplicación de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. Programa Saludablemente. Seguir desarrollando programas de la Fundación: emprendimiento. Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con la inclusión. <ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad física. Accesibilidad digital. Accesibilidad cognitiva. Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. Productos sostenibles. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). Voluntariado social. Acción Social y ciudadanía. Empresa familiarmente responsable. Planes de Igualdad. Canal de denuncia confidencial 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. Ampliar alcance de sistemas de accesibilidad a otros centros de trabajo. Desarrollo de productos con alto impacto social. Desarrollo EFR en Portugal. Desarrollo de programas de la Fundación. Desarrollo proyecto Adaptive II en Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo. Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos. Formación y sensibilización orientada a la integración
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con el negocio <ul style="list-style-type: none"> Política de Inversión y Financiación. Inclusión de criterios ambientales en la política de compras. Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar ecoeficiencia en sus hogares/empresas. Productos sostenibles. Línea de financiación verde. Iniciativas relacionadas con los impactos ambientales de la Entidad (impactos directos). <ul style="list-style-type: none"> Gestión de emisiones: cálculo, reducción y compensación. Programas de ecoeficiencia en la organización. Acciones de impacto ambiental y social. Difusión de información de sostenibilidad. Establecimiento de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. Buzón ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos con alto impacto ambiental. Desarrollo de programas de la Fundación. Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. Compra de energía procedente de fuentes renovables. Neutralizar emisiones de CO₂. Formación a empleados y sensibilización a clientes.

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

Eje económico

- Buen gobierno
- Prácticas sostenibles
- 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
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Fundación Innovación Bankinter
- Estructura

Eje medioambiental

- Estrategia de cambio climático (huella de carbono)
- Sistema de gestión ambiental
- Estructura

Eje económico

La gestión sostenible del banco fue reconocida en 2017 con su inclusión en el índice Dow Jones Sustainability Index Europe, como uno de los diez bancos europeos que mejor gobierno corporativo y desempeño social y ambiental muestran.

El banco permanece en el resto de índices de sostenibilidad, como FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Project, y figura en el Sustainability Yearbook que elabora Robeco SAM que fue presentado en el Foro Económico Mundial celebrado en Davos.

La Dirección de Sostenibilidad, además de desarrollar una gestión directa de la Acción Social y la Gestión Medioambiental, actúa como observatorio de tendencias y de riesgos a partir del diálogo establecido con los grupos de interés, que le permite conocer sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno siempre cambiante, para considerarlas e integrarlas, en su caso, en la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo promueve la acción coordinada de las áreas para el desarrollo de iniciativas enfocadas a responder a esas necesidades; propone y hace seguimiento de los programas contenidos en el Plan Estratégico, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados e identificando áreas susceptibles de mejora, según estándares e índices reconocidos de ética y sostenibilidad.

Buen gobierno

En el capítulo Gobierno Corporativo se recoge amplia información sobre tamaño y composición y funcionamiento del Consejo, selección de miembros y diversidad, planes de sucesión, etc.

Cabe destacar que en 2017 se ha establecido una Política de Gobierno Corporativo que recoge los principios generales que informan las políticas corporativas específicas y las normas y procedimientos internos en materia de gobierno corporativo que constituyen, junto con ella, el marco interno de gobierno corporativo del Grupo.

Además, se ha difundido una Política de Derechos Humanos del Grupo Bankinter, que recoge su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales, bajo el lema de la ONU "proteger, respetar, solucionar".

Por otra parte, la entidad ha conformado, junto con otras grandes empresas españolas, el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad, plataforma coordinada por Forética, asociación de empresas y profesionales de la RSE en España.

En relación con la gestión de los aspectos no financieros de la entidad, 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 es el órgano responsable de proponer y ejecutar el Plan 3 en Raya. Está encabezado por el presidente de la entidad y lo componen los directivos de las áreas directamente implicadas en el desarrollo de líneas estratégicas del Plan, que son los responsables de implementarlas de manera coherente e integrada con la estrategia global del banco.



Más información en el Informe de Gobierno Corporativo

Por último, es responsabilidad del área de Auditoría Interna la labor de supervisión de la información no financiera que es reportada, incluida la que se presenta, al menos una vez al año, ante el Consejo de Administración.

Prácticas sostenibles

En 2017, se ha renovado el Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter y se ha presentado un nuevo Código de Ética Profesional para Agentes de la Red del banco.



Más información en el capítulo "Cumplimiento Normativo" y "Ética Profesional"

Servicios orientados al cliente

Esta línea comprende la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El principal indicador que mide esta gestión, el NPS, superó ampliamente el objetivo fijado para 2017, alcanzando un 30%.



Más información en el capítulo "Calidad"

Inversión socialmente responsable

Esta línea aborda la inversión que incorpora los criterios ambientales, sociales y de gobernanza a los estrictamente financieros.

La entidad está adherida a los Principios de 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. En 2017 no se financió ningún proyecto sujeto a estos principios.

En los procesos de *due diligence* previos a la formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza y en el ámbito de los Principios de Ecuador y de las políticas de gestión del riesgo social y ambiental, Bankinter se compromete a evaluar las prácticas en materia ambiental, social y de derechos humanos, y a actuar de conformidad con los principios establecidos en sus políticas.

La promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objetivo clave para la financiación de Bankinter. A lo largo de 2017, la entidad participó en proyectos de energías renovables (fotovoltaica y eólica, entre otras), totalizando un importe de financiación de 228,5 millones de euros.

Productos sostenibles

Son productos que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad.

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

Fondo Bankinter Sostenibilidad. Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental. Su rentabilidad durante 2017 fue del 6,2% y alcanzó un patrimonio de 86,3 millones de euros (76,7 millones en 2016)

Fondos de inversión responsables. La entidad pone a disposición de los clientes del banco 100 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 los principales 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 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).

Iniciativa PYME (SME Initiative). En el último trimestre de 2015 Bankinter y el Fondo Europeo de Inversiones suscribieron su tercer acuerdo, del que todavía hay 64 millones de euros disponibles. 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 20 millones de euros disponibles en el programa Innovfin2014, 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 2017 por 16.469 clientes, que emitieron 207.601 órdenes por importe de 46,7 millones de euros. Hal-Cash facilita el acceso a servicios financieros a los colectivos no bancarizados.

Gestión responsable de proveedores

En el proceso de homologación de proveedores, se ha establecido un procedimiento para categorizar a los principales proveedores en función de criterios ambientales y sociales, que se han añadido a los tradicionales de precio y calidad del producto, y solvencia del proveedor, riesgos laborales y seguridad.

Además, se ha añadido a la cláusula medioambiental, una cláusula social en el contrato marco que firman todos los proveedores.

Cabe destacar que el plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de 20 días.



Más información en el capítulo "Proveedores"

Gestión de la cultura corporativa/ Marca

La estrategia eficaz de la Marca ayuda a la empresa a lograr un mejor posicionamiento en el mercado, lo que supone una mejora de la reputación y una mejora de la valoración por sus grupos de interés.

En 2017 se desarrolló el proyecto de evolución de la Marca Bankinter. En el entorno digital, se consideraron criterios de accesibilidad, y así se adaptaron tipografía y contrastes cromáticos.






Más información en el capítulo "Marca"



Plan "3 en Raya" Eje Económico – 2017

Líneas Estratégicas	Objetivos 2017	Cumplimiento	Objetivos 2018
Buen gobierno	Definición de una Política de Derechos Humanos.		Desarrollo de los mecanismos de seguimiento de la Política de Derechos Humanos.
Prácticas sostenibles	Publicación de un nuevo código de ética. Formación en MIFID II.		Formación en las nuevas directivas asociadas a los cambios regulatorios.
Servicios orientados al cliente	NPS del banco > 25%. Establecimiento de planes de mejora en centros con bajo NPS. Medición experiencia de cliente en banca digital.		NPS del banco >30%.
Inversión socialmente responsable	Gestión y reporte de las operaciones sujetas a Principios de Ecuador.		Desarrollo de procesos para la aplicación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en financiación.
Productos sostenibles	Diseño de un producto con alto impacto social / ambiental.		Lanzamiento de nuevos productos sostenibles Medición de impactos sociales / ambientales de productos.
Gestión responsable proveedores	Incorporación de los criterios ASG definidos en el proceso de homologación de proveedores. Ponderación ASG de los principales proveedores.		Desarrollo del procedimiento para la aplicación de los criterios ASG en el proceso de homologación. Ponderación ASG de los principales proveedores.
Cultura corporativa / marca	Definición y desarrollo del indicador de Marca.		
Estructura	Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan.		Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje social

El banco establece un diálogo continuo con los agentes sociales internos y externos para conocer sus necesidades y expectativas, procurando dar respuesta con las soluciones más innovadoras y el uso de las mejores tecnologías disponibles.

El compromiso social de la entidad se concreta en 7 líneas de actuación con un amplio número de programas en cuyo desarrollo se procura la implicación de sus principales grupos de interés, internos y externos.

Accesibilidad e inclusión financiera

Se recoge en el proyecto "Un Banco para todos", que desarrolla la estrategia inclusiva de la entidad, con su firme compromiso de hacer accesibles todos sus canales de relación con sus grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y personas mayores, procurando ofrecer un servicio adaptado y de calidad.

Incluye la accesibilidad física, digital y cognitiva.

Para asegurar una mejora continua en la gestión de su accesibilidad física, Bankinter tiene implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU), certificado por AENOR según la Norma UNE 170001 e implantado en el edificio que ocupa la sede social del banco (Paseo de la Castellana, 29, Madrid) y en siete sucursales distribuidas en distintas Organizaciones.

Accesibilidad física: Certificación del edificio de Alcobendas (Madrid) según la norma UNE 170001 en accesibilidad universal.

Accesibilidad digital: establecimiento de las bases para seguir desarrollando webs de la nueva banca on line con criterios de accesibilidad, cumpliendo con el estándar WACG2.0 (Web Content Accessibility Guidelines)

Accesibilidad cognitiva: desarrollo del proyecto piloto de lectura fácil en ficha precontractual.

Como novedad, cabe destacar que en 2017 se extendió el alcance de dicha certificación al nuevo edificio singular de Bankinter en Alcobendas (Madrid). Además, los criterios de accesibilidad incluidos en el manual de obras han sido aplicados en las oficinas remodeladas y de nueva apertura en España y Portugal.

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

En términos de accesibilidad digital, el objetivo se fija en que, tanto los contenidos como los servicios ofrecidos a través de las webs de Bankinter, sean accesibles para todos sus clientes, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

Entre los servicios accesibles el banco ofrece la tarjeta de coordenadas en sistema braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, el reproductor de video accesible y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada.

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

Por otra parte, el Protocolo Comercial que utilizan 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

Esta línea aborda la adopción voluntaria de políticas de responsabilidad social internas, que van más allá del cumplimiento de la ley, procurando atender las necesidades de los empleados como grupo de interés estratégico.

Más allá de cumplir las previsiones legales en materia de prevención de riesgos y de salud

laboral, el banco cuenta con un sistema de gestión de la salud y de la seguridad en el trabajo certificado con el sello OHSAS 18001 en los centros de trabajo de Portugal.

Además, Bankinter tiene en marcha una serie de iniciativas para potenciar el bienestar de sus empleados tanto en su dimensión profesional como personal, como la Semana de la Salud, que incluye tanto cursos de ergonomía o nutrición como consejos para optimizar el ejercicio físico, y la Escuela de Verano, donde se imparten disciplinas formativas y lúdicas orientadas a promover la salud y el bienestar.

En 2017 la entidad renovó su sello como empresa familiarmente responsable (EFR).

La gestión avanzada de personas desarrollada por la entidad fue destacada en 2017 por estudios realizados por Top Employer y Merco Talento.



Más información en el capítulo "Personas"

En 2017 la entidad renovó su sello como empresa familiarmente responsable (EFR).





Voluntariado corporativo

Bankinter ha implantado en 2017 el nuevo portal de voluntariado corporativo Mueve.te con la colaboración de la Fundación Hazlo Posible, con el objetivo de conseguir el compromiso e implicación de la plantilla, y el logro de acciones de alto impacto, fortaleciendo la cultura organizacional del banco, y desarrollando nuevas competencias entre los voluntarios.

Durante 2017 el porcentaje de plantilla involucrada en jornadas de voluntariado se ha mantenido en el 14%. Se contabilizaron más de 1.000 participaciones de empleados y familiares en un total de 84 actividades de carácter técnico, ambiental y social, alcanzando a 1.617 beneficiarios directos.

Bankinter quiere facilitar la integración financiera también a través de actividades de voluntariado técnico de educación financiera dirigido a distintos colectivos, como personas con discapacidad intelectual y/o sensorial, estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores y personas en riesgo de exclusión social. Este tipo de iniciativas además facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados, como la capacidad de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y de conocimientos.

En el año 2017 han destacado estas acciones:

Participación en la III Edición del Programa 'Tus finanzas, tu futuro', impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de 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.

Programa de Educación Financiera Adaptada Bankinter. Durante 2017 este programa fue impartido a colectivos de las fundaciones Estudiantes/Grupo Amás, Integra, Prodis, Ajuda de Mãe, Associação Novo Futuro y Centro Educativo Caxias.

Programa de Educación Financiera en Lengua de Signos, en colaboración con la CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), con el objetivo de ofrecer formación e información accesible en lengua de signos a este colectivo para favorecer su autonomía en lo referente al uso de terminología y operativa bancaria.

Programa de mentorización dirigido a alumnos con discapacidad intelectual del Programa CAMPUS de la Fundación Carmen Pardo-Valcarce, para el desarrollo de sus competencias profesionales que faciliten su integración socio-laboral.

Proyecto de mentorización 'Yo tengo potencial' con la Fundación portuguesa Cadin, para facilitar la integración laboral de jóvenes con síndrome de Asperger.

Programa Empresa con la Fundación Junior Achievement Portugal, considerado una buena práctica por la Comisión Europea. Esta iniciativa tiene como objetivo impulsar la actitud emprendedora entre los estudiantes de secundaria.

Programa Brazo Directo con la Fundación Junior Achievement Portugal, iniciativa por la que se posibilita a jóvenes el contacto con la realidad empresarial acompañándoles durante un día en el centro de trabajo.

Programa Innovation Challenge con la Fundación Junior Achievement Portugal. Iniciativa que tiene como objetivo la resolución de un problema basado en una situación real del mundo empresarial propuesto a los alumnos.

Participación como jurado en el I Campamento de Innovación Financiera organizado por la F. Junior Achievement y la AEB para jóvenes estudiantes de tercero y cuarto de la ESO que presentaron el diseño de aplicaciones que facilitan la toma de decisiones financieras.

Alianzas con el Tercer Sector

El banco establece un diálogo continuo con las comunidades en las que opera, en el que identifica y procura responder a sus necesidades, expectativas y motivaciones. Para entablar valiosas relaciones con esas comunidades, establece alianzas estratégicas con organizaciones locales del Tercer Sector.

Para desplegar una gestión eficaz de su relación con el Tercer Sector, 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.

Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta.

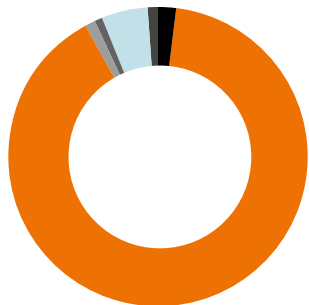
Además, es socio promotor de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo y acción humanitaria que cumplen con los nueve Principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

El banco es entidad promotora de Forética, asociación de empresas que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad social en la comunidad y en el entorno.

Como grupo de interés relevante, Bankinter reforzó su apoyo a los emprendedores, como motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo.



- Dinero 55,39%
- Tiempo 1,96%
- En especie 0,15%
- Costes de gestión 42,50%



- Educación 1%
- Desarrollo económico 93%
- Medio ambiente 2%
- Bienestar Social 3%
- Otro 1%



empresarial en España y Latinoamérica. Además, es miembro del Comité Ejecutivo de su Junta Directiva.

El banco impulsa también el diálogo con asociaciones y fundaciones mediante el desarrollo de productos y servicios con fines solidarios que pone a disposición del tercer sector, como la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios).

Además, el banco ha sido pionero en presentar el Bizum Solidario, servicio que facilita las microdonaciones por móvil sin necesidad de conocer el IBAN. Las organizaciones adheridas hasta la fecha a este servicio son Cruz Roja Española, Cáritas, Acnur, Banco de Alimentos, Niños con Cáncer, Cooperación Internacional, Amigos de los Mayores y Aspanion Valencia.

Como grupo de interés relevante, Bankinter reforzó su apoyo a los emprendedores, como motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo. Además del programa Emprendedores desarrollado por la Fundación, el banco apoyó 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 a través de programas de formación.

Convenio de colaboración con la Fundación Integra para la realización de talleres de educación financiera y de inclusión socio-laboral.

Participación en la organización de la XII Edición de los Premios Jóvenes Mashumano, para reconocer aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables. El banco apoya esta edición en la categoría "Mejor solución para facilitar la integración de personas con distintas capacidades", participando en los procesos de selección, formación y financiación de la iniciativa ganadora.

Financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores con iniciativas de impacto ambiental, organizadas por la start-up Greenweekend, a través de cinco eventos celebrados en 2017, como puntos de encuentro para el emprendimiento verde.

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

A continuación se detallan otras acciones solidarias llevadas a cabo a lo largo del año 2017:

Celebración de la VI Edición del programa Implicados y Solidarios. Iniciativa 360° a través de la que se financian 10 proyectos sociales con un importe total de 55.000 euros. Involucra a varios grupos de interés del banco: a los clientes, que utilizan la Visa Bankinter Solidarios; a los empleados, que presentaron 200 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.

Financiación del portal de empleo de COCEMFE que en 2017 posibilitó la integración laboral de mujeres con discapacidad.

Convocatoria del Premio Social Bankinter Portugal para reconocer las iniciativas con alto impacto social.

Organización de la IV Edición del Premio Innovación, Sostenibilidad y Red con Expansión y Viesgo, y con el asesoramiento técnico del IE Business School. 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.

Desarrollo de campañas de Navidad: 'Una Sonrisa por Navidad' para la recogida de juguetes, entre los empleados, organizada con la colaboración de Cooperación Internacional, Ong en beneficio de más de 900 niños de centros y asociaciones de familias sin recursos de toda España. Campaña de ocio y acompañamiento a personas mayores de la Fundación Terra dos Sonhos en Portugal. Y campaña de recogida de alimentos con el Banco de Alimentos de Portugal.

II Edición del Desafío Solidario Bankinter Madrid-Lisboa. Carrera virtual en la que empleados, familiares y amigos corrieron por una causa solidaria, alcanzando un total de 7.903 kilómetros. De esta iniciativa se derivó la donación correspondiente para un proyecto de mentorización social de la Fundación Junior Achievement.








Fundación Innovación Bankinter




El banco es entidad promotora de la Fundación Innovación Bankinter, organización que fomenta la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible en España y Portugal.



Más información en el capítulo "Fundación Innovación Bankinter"

Plan "3 en Raya" Eje Social – 2017

Líneas Estratégicas	Objetivos 2017	Cumplimiento	Objetivos 2018
Inclusión financiera	Ampliación del alcance del Sistema de gestión de la accesibilidad física universal, al nuevo edificio de Alcobendas. Desarrollo de un proyecto piloto de accesibilidad cognitiva.		Desarrollo de la Accesibilidad digital. Extensión sistema Accesibilidad Física Universal a la Universidad Corporativa Bankinter.
Gestión avanzada de personas	Desarrollo de programas de empresa saludable I.		Desarrollo de programas de empresa saludable II.
Fundación Innovación Bankinter	Desarrollo de los programas de la Fundación en España y Portugal.		Desarrollo de programas de la Fundación en España y Portugal. Implantación de un sistema de medición de impactos.
Voluntariado	17% de la plantilla involucrada en actividades de voluntariado. Implantación de una nueva herramienta para la gestión del voluntariado.		Consolidación programa de voluntariado corporativo. Desarrollo de programas de voluntariado técnico para la educación financiera y el emprendimiento.
Ciudadanía	Desarrollo de los programas, alianzas y colaboraciones con el Tercer Sector.		Desarrollo del diálogo con el tercer sector. Puesta en marcha del Proyecto Adaptative II.
Gestión huella social	Medición periódica de la huella social de la entidad.		Redefinición de los indicadores de huella social.
Estructura	Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan.		Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje medioambiental

Bankinter mantiene el firme compromiso de abordar 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.

La entidad tiene una Política de Medio Ambiente en la que asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno y que está orientada a potenciar los impactos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar la actividad sobre el mismo.

El área de Sostenibilidad es la responsable de velar por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso del banco con la protección del medio ambiente. El área coordina el Comité de Sostenibilidad, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de gestión ambiental de la entidad. En este comité tienen representación todas las áreas que están implicadas en el desarrollo de un modelo sostenible de gestión. También ha puesto en marcha un grupo de trabajo de Medio Ambiente con las áreas más implicadas, para realizar un seguimiento periódico de los indicadores ambientales y de la implantación y desarrollo del sistema de gestión ambiental.

En el eje ambiental se recoge la Estrategia de Cambio Climático y su 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.

Asimismo, en las políticas de financiación e inversión de la entidad se recogen criterios ambientales. Además, como se ha comentado en el capítulo correspondiente al eje económico, a finales 2016 Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, de manera que se llevan a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren.

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.

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.

Objetivo:
Minimizar impactos negativos.
Maximizar impactos positivos.



Acceda a la Política de Medio Ambiente

En julio de 2017, Bankinter inauguró un nuevo edificio sostenible, innovador y ecoeficiente en Alcobendas (Madrid), siguiendo las nuevas tendencias de la oficina del futuro, como se ha denominado a los entornos de trabajo más innovadores. Bankinter ha querido que este edificio se adapte a su apuesta por la sostenibilidad y cumpla con estrictos criterios de eficiencia energética y de entornos laborales más saludables. Para ello, el banco ha impuesto medidas de ahorro en el consumo de agua y de energía, además de asegurar que más del 90% de los puestos de trabajo cuentan con luz natural, una característica que no es habitual en los grandes edificios madrileños.

Todo el trabajo llevado a cabo en el diseño y construcción de esta nueva sede para el banco se reconocerá con la obtención del Certificado LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) en su nivel platino (máximo grado de la certificación).



Estrategia de cambio climático

Bankinter parte de una buena ponderación en los índices de sostenibilidad en cuanto a su estrategia de cambio climático, aunque es consciente de que las expectativas de sus grupos de interés son crecientes. Además, en 2018 se publicará la nueva Ley de Cambio Climático, y existen recomendaciones del Financial Stability Board que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

En el reto que el cambio climático plantea, cada actor debe identificar su rol. Y aunque el sector financiero no es una industria intensiva en carbono, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía baja en carbono.

Por lo tanto, la responsabilidad de la entidad con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década), como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

Bankinter ha definido una hoja de ruta para su neutralidad en carbono, que comprende fórmulas tanto para la reducción de emisiones a través de programas de ecoeficiencia, como para la neutralización (compra de energía verde) y la compensación (compra indirecta de derechos de carbono para proyectos de reforestación y conservación).



Primer Premio de la XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Nuno Salvador - Arte Xávega

También está trabajando en la identificación de los impactos indirectos, es decir, en conocer cuál es su contribución real al fenómeno de cambio climático y a la pérdida de biodiversidad.

Así, Bankinter lidera en España el proyecto piloto junto a la Natural Capital Coalition (iniciativa impulsada por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente) para desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilite la identificación y gestión de los impactos en el capital natural, la Guía para el sector financiero del Natural

Capital Protocol. Con este proyecto se va a conocer:

- Cuáles el impacto ambiental de sus políticas de inversión respecto al capital natural, en términos no solo de emisiones, sino también de impacto en la biodiversidad terrestre y marítima, en los recursos naturales (agua, usos del suelo, etc.).
- Cuál es el peso y el riesgo de cada uno de los sectores en los que invierte respecto a futuras regulaciones.



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 2017, Bankinter sometió a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, esta vez incluyendo la actividad del banco en Portugal, 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 volvió a inscribir su huella de carbono (la calculada para el año 2016) en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente, consiguiendo nuevamente sello "Reduzco" al haber disminuido la intensidad de sus emisiones en los últimos años.



Emisiones totales 2017 (TCO ₂ E)	España					Portugal				
	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte empresa			3.044,28	3.044,28	17,1%			125,06	125,06	4,9%
Transporte empleados			5.174,96	5.174,96	29,0%			974,12	974,12	38,4%
Consumo papel y tóner			76,68	76,68	0,4%			11,44	11,44	0,5%
Equipos informáticos			880,77	880,77	4,9%					
Mobiliario			65,48	65,48	0,4%			11,35	11,35	0,4%
Consumo electricidad		7.877,49		7.877,49	44,2%		1.395,91		1.395,91	55,0%
Electricidad clientes			272,05	272,05	1,5%					
Consumo calefacción	392,80			392,80	2,2%					
Gases refrigerantes	0,00			0,00	0,0%	1,93			1,93	0,1%
Grupos electrógenos	13,56			13,56	0,1%	0,40			0,40	0,0%
Residuos			3,63	3,63	0,0%			0,63	0,63	0,0%
Consumo productos limpieza			1,05	1,05	0,0%					
Desplazamientos mantenimiento								13,20	13,20	0,5%
Consumo agua			15,05	15,05	0,1%			2,83	2,83	0,1%
TOTAL	406,37	7.877,49	9.533,95	17.817,80	100%	2,33	1.395,91	1.138,63	2.536,88	100%

En 2017 la actividad de Bankinter en España produjo un total de 17.817,80 toneladas de CO₂ equivalente, 3,8 toneladas de CO₂/ por empleado (descenso de un 0,2% respecto a 2016).

Las emisiones del alcance 1 -las directas- sumaron un total de 406,4 toneladas de CO₂ España. Con respecto a 2016, esto supone un descenso de un 2,5% en términos absolutos. Estas emisiones disminuyeron un 5,8% en términos de emisiones por empleado.

En cuanto al alcance 2 -emisiones indirectas-, se registró un ligero aumento en el dato absoluto de un 0,7%. Sin embargo, el ratio de emisiones por empleado descendió un 2,7%. El dato global de emisiones de este alcance es de 7.887,5 toneladas de CO₂ equivalente (1,7 toneladas de CO₂ por empleado)

El total de emisiones de los alcances 1 y 2 por empleado, experimentó un descenso de un 2,8% con respecto al año 2016, 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 5,7% (un 2,2% por empleado), principalmente por las adquisiciones de material informático y los viajes de empresa debido a la mayor actividad comercial, en coherencia con los resultados económicos presentados por la entidad en 2017.

En el caso de la actividad del banco en Portugal, las emisiones directas sumaron un total de 2,33 toneladas de CO₂ (0,02 toneladas de CO₂ por empleado), un total de 1.395,91 toneladas de CO₂ (1,6 por empleado) en cuanto a las emisiones indirectas y un total de 1.138,63 toneladas de CO₂ (1,3 por empleado) en relación a las emisiones inducidas. Cabe señalar que estos datos no son comparables con la información del año 2016, ya que la actividad del banco comenzó en Portugal en el segundo trimestre de 2016.

	España			Portugal
Emisiones CO ₂ directas (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Por consumo Gas/gasoil y recarga de gases	416,88	406,37	-2,52%	2,33
Emisiones por empleado	0,09	0,09	-5,81%	0,002

Fuente: MAPAMA 2016

* Las emisiones del año 2016 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas. (G4-22)

	España			Portugal
Emisiones CO ₂ indirectas (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Por consumo electricidad	7.819,56	7.877,49	0,74%	1.395,91
Emisiones por empleado	1,72	1,67	-2,66%	1,66

Fuente: MAPAMA 2016

* Las emisiones del año 2016 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas. (G4-22)

	España			Portugal
Emisiones CO ₂ inducidas (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Viajes empresa	2.943,63	3.044,28	3,42%	125,06
Desplazamientos in itinere	5.114,87	5.174,96	1,17%	974,12
Agua	14,60	15,05	3,04%	2,83
Papel	49,93	47,02	-5,84%	8,51
Tóner	34,26	29,66	-13,42%	2,93
Residuos	12,60	3,63	-71,22%	0,63
Equipos informáticos	515,32	880,77	70,92%	-
Mobiliario	65,47	65,47	0,00%	11,35
Electricidad de clientes	264,69	272,05	2,78%	-
Productos de limpieza	1,05	1,05	0,00%	-
Desplazamientos mantenimiento	-	-	-	13,20
Total	9.016,44	9.533,95	5,74%	1.138,63
Emisiones por empleado	1,98	2,03	2,17%	1,35

Fuente de los factores: MAPAMA 2016

* 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.

* Portugal. Los equipos informáticos están contabilizados en las emisiones de España.

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los 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 estrategia para la mitigación del cambio climático.

Hay que destacar que en 2017 se produjeron dos hitos que afectaron a las tendencias de los indicadores ambientales: la inauguración de la nueva sede social de Alcobendas (Madrid) y el traslado de la mayor parte de los servicios centrales de Portugal a la sede de Marqués de Pombal (Lisboa). Cabe esperar que en 2018, ya a pleno funcionamiento ambas sedes, se vuelvan a normalizar las evoluciones descendentes de todos los indicadores ambientales.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al 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 eficiencia energética adoptadas, que han posibilitado un descenso de un 2,1% en consumo por empleado respecto a 2016.

A finales del 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 luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.) y se establecieron unos planes de mejora continua para siguientes ejercicios, que se han puesto en marcha.

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 2016.

En cuanto a los consumos de gas natural y gasóleo en España, se han identificado incrementos en términos absolutos (2%) en relación con 2016, debidos, en gran parte, al aumento de plantilla en los edificios principales del banco (se ha producido un descenso de un 1,4% en términos relativos de consumo por empleado).

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 aumentado un 0,8% el consumo energético de la entidad en España. No obstante, esto ha significado un 2,6% de reducción en consumo energético por empleado, lo que da idea de los esfuerzos que se llevan a cabo en mejoras de ecoeficiencia.

En las tablas se muestra la comparación de los datos de consumos de Bankinter en España en relación con 2016 y los datos de la actividad de Bankinter en Portugal del año 2017.

	España			Portugal ⁽¹⁾
Evolución consumo de energía (GJ)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Electricidad	82.795	83.409	0,7%	13.234
Consumo gasóleo	1.869	1.248	-33,2%	6
Consumo gas natural	4.789	5.547	15,8%	0
Total	89.454	90.204	0,8%	13.240
Total por empleado	19,66	19,16	-2,6%	15,70

*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 2016 han sido actualizados en función de los datos definitivos de facturas. (G4-22)

*En Portugal no hay equipos que consuman gas natural y el único consumo de gasóleo es debido a las pruebas de los grupos electrógenos.

	España			Portugal ⁽¹⁾
Evolución consumo de agua (m ³)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Total	45.488	46.871	3,0%	8.828
Total por empleado	10,00	9,96	-0,4%	10,47

* 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.

	España			Portugal ⁽¹⁾
Evolución consumo de papel (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Total	385	376	-2,3%	75
% papel A4 y A3 reciclado	100	100		100
Total por empleado (%)	0,02	0,02	-3,4%	0,08

* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres.

Fuentes de energía			
	2016	2017	% 2016-2017
Renovable	32.870	33.113	39,7%
Cogeneración	8.362	8.424	10,1%
CC Gas natural	8.611	8.675	10,4%
Carbón	11.343	11.427	13,7%
Nuclear	18.215	18.350	22,0%
Otras	3.395	3.420	4,1%
Total	82.795	83.409	100,0%

(1) No se muestran datos comparativos con 2016 al ser 2017 el primer año que han sido verificados.

Bankinter adquiere el papel según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Entre las medidas que el banco viene implantando para la reducción del consumo de papel destaca la solución de firma biométrica, que se implantó en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos como son: contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones, etc. Se ha distribuido entre los empleados de oficinas tabletas para que los clientes puedan llevar a cabo estas operaciones mediante la firma digital.

Además, otro hito importante del año 2017 en referencia a este aspecto fue la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado, va a formar parte de un archivo digital personal, reduciendo de esta forma las necesidades de papel.

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 de ahorro, se ha conseguido un descenso del consumo de papel en España de un 2,3% comparado con el año 2016 (un 3,4% 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 influyó en la gran cantidad de este tipo de residuos que se gestionó en el año 2016. En 2017, se ha vuelto a unos niveles normales de gestión.

En 2017, Bankinter compensó sus emisiones directas anuales del año 2016 de su actividad en España y Portugal (441 toneladas de CO₂) a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú.

	España		Portugal	
Evolución gestión de residuos (kg)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Papel y cartón	146.147	154.954	6,0%	42.834
Tóner	306,26	461,26	50,6%	142,92
Equipos electrónicos	36.191	6.795	-81,2%	-

*Los equipos electrónicos de ambos países están contabilizados en España, porque han sido gestionados por la misma empresa autorizada.



Segundo Premio de la XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Luis Anselmo Gallego - Disfrutando de la Bahía de Ha-Long en kayak.

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. Durante 2017, se adaptó dicho sistema a la nueva versión de la norma publicada en 2015 y se amplió el alcance al incluir el nuevo edificio de Alcobendas. Por lo tanto, actualmente el sistema de gestión incluye los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas), 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 42%. En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que durante 2017 amplió su alcance a la nueva sede de Lisboa en Marqués de Pombal (incluye también el edificio de Torre Oriente) y alcanza a un 49% de la plantilla. En total, un 43% de la plantilla del banco está cubierta por esta certificación.

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 emisiones directas (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Control exhaustivo de las posibles fugas de gases refrigerantes. Control de los consumos de los inmuebles mediante telegestión.

KPI	2017	2017 Target	2018 Target
Ton CO ₂ e / empleado	0,09	✓ (-1%)	(-1%)

* Se han reducido un 5,8% las emisiones directas por empleado en España.

Objetivo 2 : Reducir consumo eléctrico (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Sustitución de equipos por otros más eficientes. Mejoras en domótica.

KPI	2017	2017 Target	2018 Target
MWh / empleado	4,92	✓ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 2,1% el consumo eléctrico por empleado en España

Objetivo 3: Reducir emisiones inducidas (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Uso de las plataformas de comunicación digitales. Campañas de sensibilización, buenas prácticas ambientales, campañas de correo web.

KPI	2017	2017 Target	2018 Target
Ton CO ₂ e / empleado	2,03	× (-1%)	(-1%)

* Han aumentado sensiblemente las emisiones derivadas de los viajes de empresa, derivado de una mayor actividad comercial y la adquisición de material informático (aumento del 2% en tn/empleado)

Objetivo 4: Compensar emisiones

¿Qué hemos hecho en 2017?

Compensación de emisiones directas

KPI	2017	2017 Target	2020 Target
Ton CO ₂ compensadas	441	✓ Emisiones directas	Carbon Neutrality

Objetivo 5: Reducir consumo de papel (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Campañas de sensibilización y buenas prácticas ambientales, campañas de correo web para clientes, accesos de usuarios para las impresoras.

KPI	2017	2017 Target	2020 Target
Ton papel / empleado	0,02	✓ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 3,4% el consumo de papel por empleado en España.

Objetivos Bankinter Portugal 2018

¿Qué hemos hecho en 2017?

Desarrollo de distintas iniciativas de mejora de la ecoeficiencia.

KPI	2017	2018 target
Ton papel / empleado	0,08	(-2%)
Mwh electricidad / empleado	4,36	(-1%)

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 de 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.

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+).

Colaboración y financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores verdes, organizada por la start-up Greenweekend. En 2017, Bankinter colaboró en cinco eventos.

XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. El certamen, que se celebró en 2017 bajo el lema "Turismo Sostenible", contó con la participación de empleados de España y Portugal.

Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente en redes sociales. Por primera vez, se llevó a cabo un concurso de fotografía de medio ambiente para los seguidores del banco en redes sociales con el lema de "Turismo Sostenible". Este concurso tuvo una gran acogida y se recibieron más de 800 trabajos.

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 de empleados y clientes.




Premio ecoeficiencia de Portugal, un desafío para que los empleados aportasen las mejores ideas de ecoeficiencia interna.




Bankinter ha seguido participando en el Clúster de Cambio Climático que promueve WBCSD (World Business Council for Sustainable Development). Están adheridas al clúster 50 empresas de diferentes sectores. A lo largo de 2017, el grupo profundizó en el impacto del cambio climático en las ciudades, la futura Ley de Cambio Climático en España y el papel que jugarán en ella las empresas, así como las posibles vías de adaptación de las empresas al cambio climático.

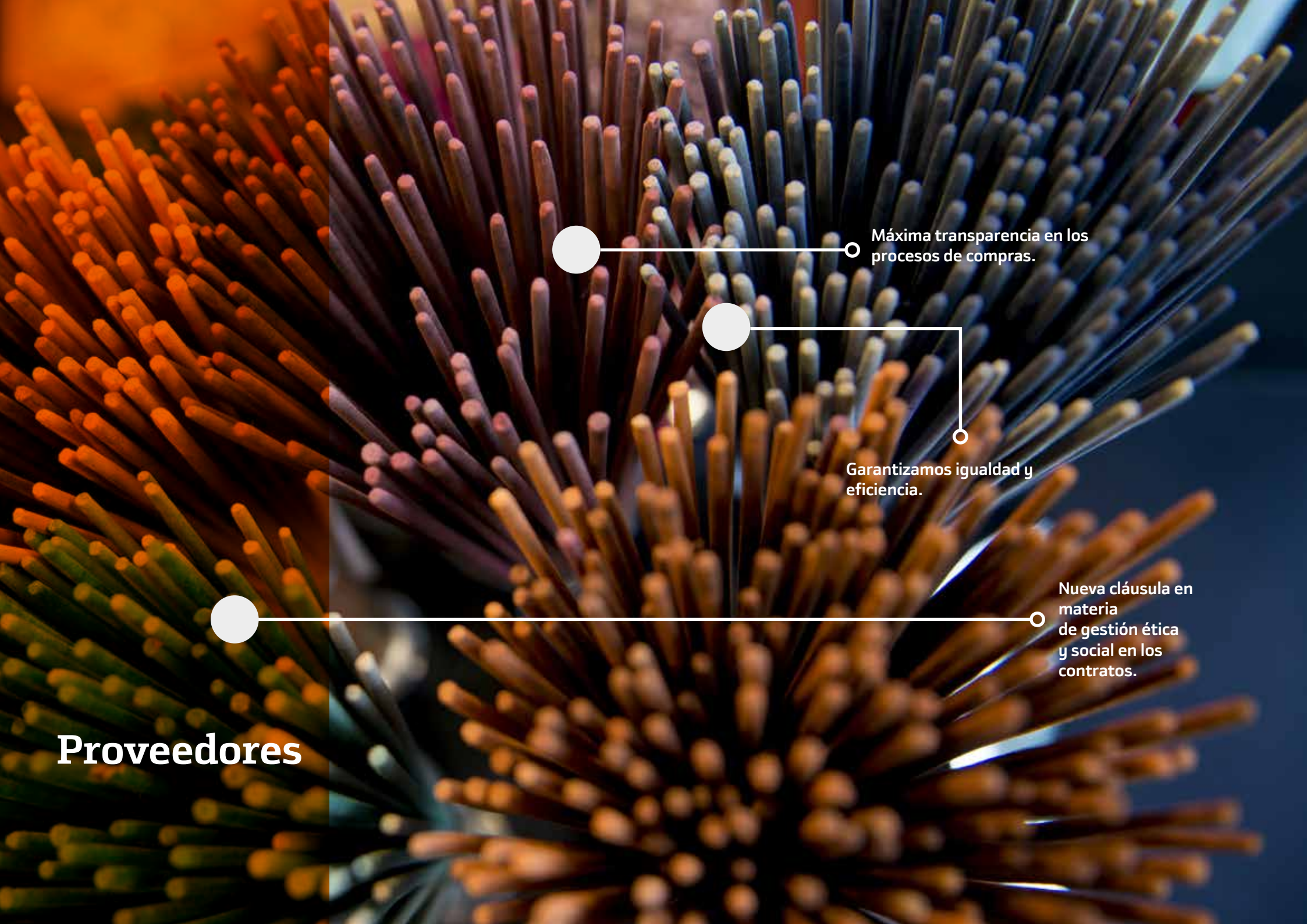


Tercer Premio de la XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Mireia Romero - Orcha

Plan "3 en Raya" Eje Ambiental – 2017

Líneas Estratégicas	Objetivos 2017	Cumplimiento	Objetivos 2018
Estrategia de cambio climático	Implantación acciones derivadas de las auditorías energéticas. Reducción intensidad de la huella de carbono por empleado en 1%. Certificación LEED del nuevo edificio de Alcobendas (Madrid).		Identificación del impacto en el capital natural de la cartera de inversión y financiación del banco.
Sistema de gestión ambiental	Ampliación del alcance del SGA. Certificación según norma ISO 14001:2015. Reducción consumo energético /empleado en un 2%. Reducción consumo papel /empleado en un 2%.		Compra de Energía Verde como mecanismo de compensación de emisiones. Campaña de reducción del consumo de papel. Mejora de los indicadores de ecoeficiencia por empleado en un 2%.
Estructura	Nuevo curso on-line de medio ambiente para empleados. Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan.		Nuevo curso on-line de medio ambiente. Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar



Máxima transparencia en los procesos de compras.



Garantizamos igualdad y eficiencia.



Nueva cláusula en materia de gestión ética y social en los contratos.

Proveedores

Proveedores

Una política reforzada, mirando a Europa

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 y garantiza la transparencia, la libre competencia, la igualdad, y la eficiencia en todas las actuaciones.

Esta política se reforzó en 2017, en parte como consecuencia de las recomendaciones del Banco Central Europeo y de la Autoridad Bancaria Europea para homogeneizar, racionalizar y ordenar los procesos de externalización de servicios. El nuevo modelo incluye la revisión de las políticas y los procedimientos, la definición de los servicios críticos para la entidad, la elaboración de un inventario de servicios y de un repositorio de información y el diseño de un procedimiento de comunicación, tanto a los reguladores y supervisores europeos como a los departamentos de Auditoría Interna y de Riesgos del banco.

Otra de las novedades del ejercicio fue la nueva herramienta de compras. Se trata de una plataforma que permite gestionar los procesos de compras con la máxima transparencia, agilidad y robustez, y que se complementa eficazmente con la gestión presupuestaria y la solicitud de gasto.

Durante 2017 la actividad tradicional de compras se ha visto notablemente incrementada por las peticiones recibidas en la integración del negocio en Portugal y los provenientes de los importante proyectos de transformación que el banco está acometiendo, situación que durante 2018 va a seguir y en el que también se deberá completar las nuevas políticas .

**Volumen de compras
negociado**

108^{M€}

Procesos de licitación

425

Código nuevo, valores de siempre

El Consejo de Administración de Bankinter aprobó a principios de 2018 el nuevo Código de Conducta de Proveedores, que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional que han de regir la actuación de todos sus proveedores y consagra los valores éticos que tradicionalmente han presidido las relaciones con ellos.

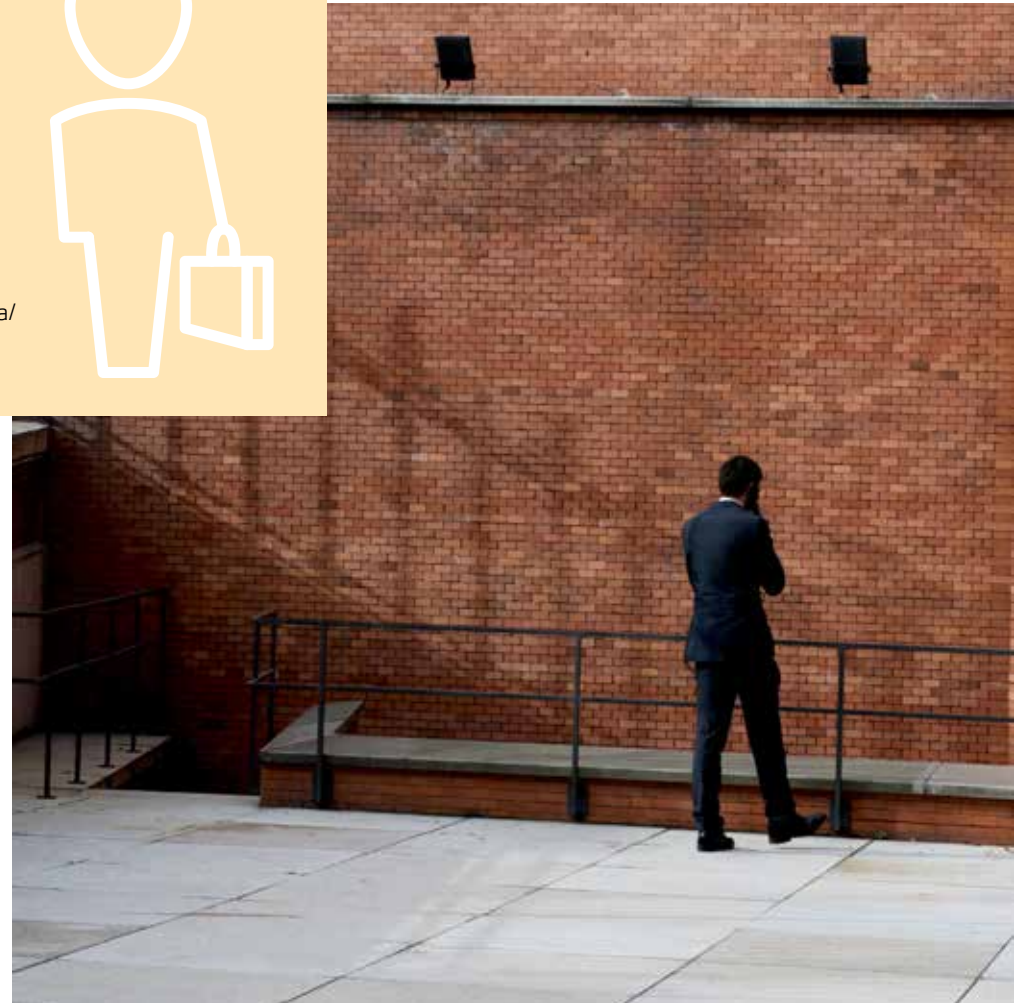
El código tiene por objeto que todos sus proveedores y empresas subcontratadas cumplan las estipulaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fomenten el desarrollo sostenible, velen por los derechos humanos, observen la normativa laboral y promuevan la protección del medio ambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que los proveedores comparten y respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

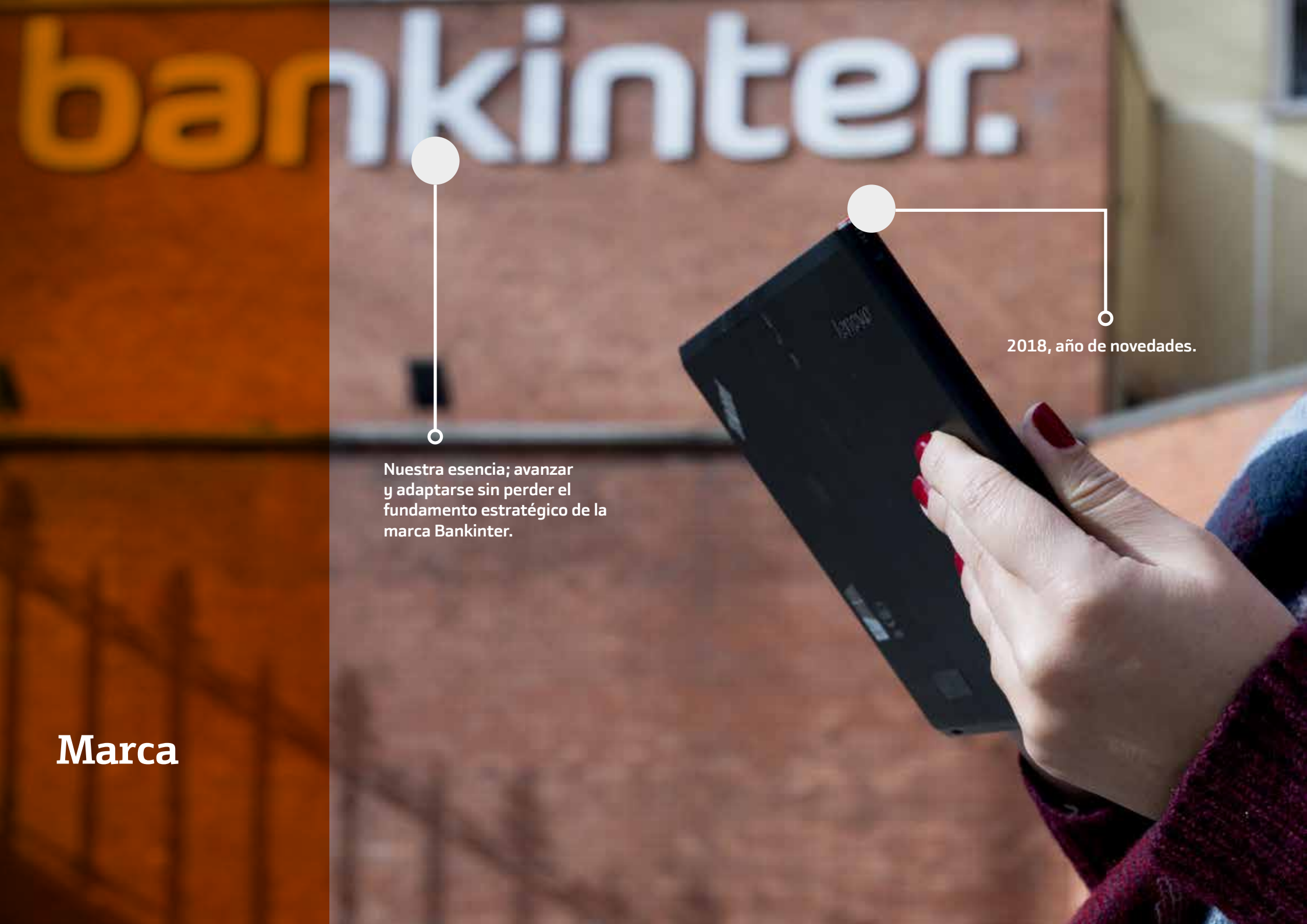
Los principios descritos en este Código de Conducta constituyen un componente importante a la hora de seleccionar y evaluar proveedores, y su incumplimiento puede conducir también a la rescisión del contrato.

Además, Bankinter incluye en sus contratos con los proveedores una cláusula en materia de gestión ética y social que les compromete a prevenir la corrupción, asegurar la protección de datos, evitar el trabajo infantil y garantizar la estabilidad en el empleo, entre otros requisitos.

En nuestros proveedores buscamos:

- Capacidad de innovación y reinversión.
- Mejora continua.
- Proactividad.
- Responsabilidad.
- Sostenibilidad.
- Ética empresarial.
- Ámbito de actuación España/ Portugal y Luxemburgo.





Nuestra esencia; avanzar y adaptarse sin perder el fundamento estratégico de la marca Bankinter.



2018, año de novedades.

Marca

Marca

Una misma imagen 'online' y 'offline'

Los responsables de Marca sentaron, durante 2017, las bases para armonizar la imagen offline de Bankinter con su imagen online, que el año anterior había sido objeto de un profundo tratamiento, a fin de alinearla con los requerimientos que la nueva era digital exige y darle, así, la coherencia con el ADN de la marca.

A lo largo de los años 2016 y 2017 se han establecido los principios y las herramientas que permiten a Bankinter crear una experiencia digital auténtica y única. De esta forma, se ha instaurado un patrón estructural continuado que confiere una homogeneización a la marca en todos sus ámbitos.

Para organizar y ofrecer una única imagen, en 2016 se definió un árbol de decisión común, de creación de apps, en tres parámetros, cada uno de un color distinto. De esta forma, se creó un sistema visual de Bankinter que permite al cliente identificar intuitivamente las aplicaciones. A esto se unió que se creó un movimiento visual específico para dichas aplicaciones, más sutil y elegante que la primera transición, al tiempo que se procedió a la puesta al día de algunos elementos de la identidad corporativa, como el uso del color.

La lógica de la paleta de color Bankinter se puede resumir en estas cuatro tipologías básicas de uso de color: fondos, textos, secundario e interacción. De esta forma, se constituye visualmente la marca y en términos de experiencia interactiva, manteniendo el color predominante: el naranja.

Asimismo, se creó una nueva tipografía digital que, sin perder la estructura de la actual, mantiene la misma personalidad que la principal y se adapta perfectamente a los nuevos entornos digitales. El cambio se realizó evitando disrupciones que pudieran desorientar a los clientes y manteniendo el estilo que caracteriza a Bankinter desde hace ya una docena de años.

Bankinter	Lenguaje digital	mayo 2017	
Paleta principal			
El color es un elemento identitario esencial, por eso, su correcto uso es fundamental para el éxito y la coherencia visual de nuestra marca.			
El naranja principalmente, pero también los grises y el blanco son los colores que predominan en la identidad visual de bankinter y por lo tanto unos protagonistas gráficos.			
Bankinter naranja #F79000 C25 6115 80 Bankinter naranja accesible #96A00 R249 G106 80	Bankinter turquesa ligero #C8E6E1 R193 G229 B225	Bankinter turquesa #109990 R18 G229 B213	Bankinter alerta #D62728 R219 G42 833
Bankinter negro #191919 R25 G27 B28	Bankinter gris ligero #EAEAEF R234 G239 B239	Bankinter verde #2ECC71 R44 G222 B115	Bankinter marrón #8E5C35 R140 G91 B53
Bankinter gris oscuro #203135 R43 G48 B53	Bankinter gris muy ligero #F9F9F9 R243 G245 B245	Bankinter oro #E6B600 R246 G240 B96	Bankinter amarillo #FED966 R254 G212 B48
Bankinter gris #525252 R82 G89 B91	Bankinter gris fío #517077 R97 G112 B119	Bankinter oro ligero #C0272F R204 G178 B118	Bankinter amarillo ligero #F07A44 R255 G231 B84

Entorno tradicional

El siguiente reto, que se emprendió en 2017, fue trasladar los cambios introducidos en la identidad corporativa digital al entorno tradicional (cartelería, papelería, señalética, etc.), de manera que se expresase de manera evidente el posicionamiento de la marca y su coherencia en todos los entornos.

Para ello, se han desarrollado unos principios de marca dentro de los que se ha creado un nuevo lenguaje visual y verbal para ofrecer una experiencia única y homogénea, adaptada a los nuevos tiempos. La esencia que subyace a todo el proceso se centra en avanzar y adaptarse a los nuevos tiempos, pero sin perder el fundamento estratégico de la marca Bankinter.

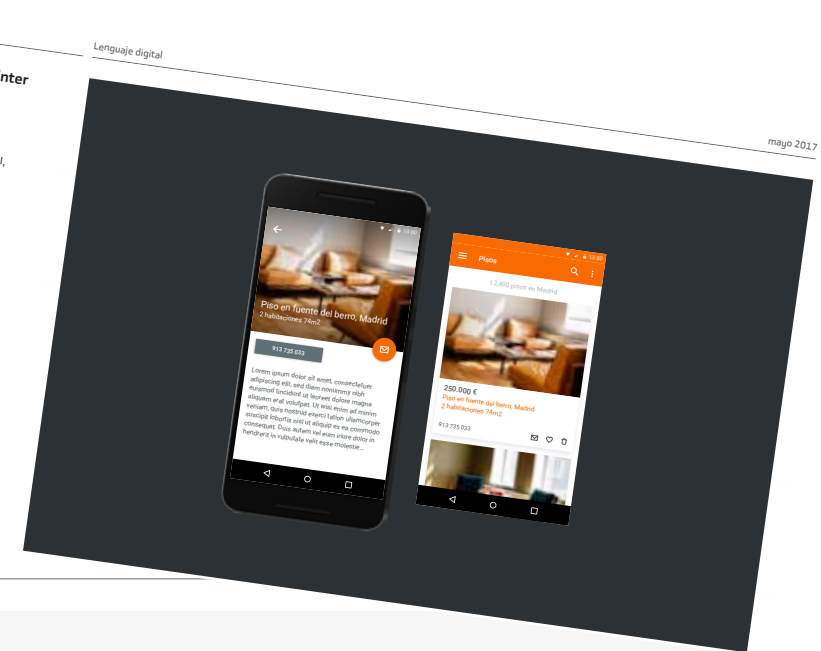
Después de un año largo de trabajo, la previsión es que las novedades estén implantadas a lo largo de 2018.

Una nueva métrica de medición de la Marca Bankinter

La marca es uno de los activos de la empresa y, como tal, debe contar con una métrica que refleje con datos tangibles la gran importancia que tiene este activo intangible. Se ha instaurado un nuevo sistema de medición que permite gestionar aún mejor los cambios en la marca Bankinter y su impacto en el negocio.

Crear movimiento Bankinter en el contexto de otros lenguajes de diseño

Cuando el movimiento Bankinter se combina con un lenguaje como Material, el lenguaje Bankinter nunca se impone de esta forma la experiencia siempre es natural y predecible para el usuario. El lenguaje Bankinter deja que los otros lenguajes se apoderen de la apariencia cuando es útil al usuario. Por ejemplo, cuando el lenguaje Bankinter se combina con Material, este toma la apariencia de Material (curvas de movimiento, motion paths, etc), se centra en la coreografía (por ejemplo dejando los CTAs para el final) y hace que Material sea vuelve más sutil y contenido.



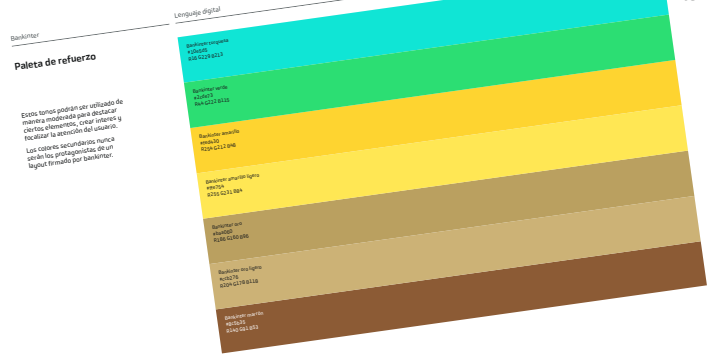
Bankinter

Lenguaje digital

Combinaciones de color sobre fondos claros

El sistema de uso de color Bankinter está diseñado para ser accesible AA. Es esencial ser consistente no solo en color si no en combinaciones de color.

Para mantener la accesibilidad AA recomendamos restringir las combinaciones de color a las que puedes ver en este documento. Sin embargo, en caso de crear nuevas combinaciones, es esencial no crear nuevos colores y comprobar que se da nueva combinación AA y los departamentos inter.



Título grande link

Título pequeño link

Lorem ipsum **linked text** sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis.

SECUNDARIO

PRIMARIO

Título grande link

Título pequeño link

Lorem ipsum **linked text** sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis.

SECUNDARIO

PRIMARIO

Título grande link

Título pequeño link

Lorem ipsum **linked text** sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis.

SECUNDARIO

PRIMARIO

Premios y Reconocimientos



Premios y reconocimientos

Merco 2017



En el Top 30 de empresas con mejor reputación

BrandZ Top 30 Most Valuable Spanish Brands



Entre las 30 marcas españolas más valiosas

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

Miembro del Dow Jones Sustainability Index



FTSE4Good

Renovación en el índice FTSE4Good

Fundación Másfamilia



Certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable)

Ranking Go to Think tank de la Universidad de Pensilvania.

El mejor think tank de tecnología de España

ILUNION

Comprometida con la Accesibilidad

Informe de Igualdad de Género 2017 Equileap

Bankinter, entre las compañías más igualitarias del mundo

Actualidad Económica

Cuenta Nómina, unas de las 100 mejores ideas empresariales

Emociones en el Sector Bancario español. EMO Insights.

El banco del Ibex que más confianza genera

Benchmark NPS Accenture

El banco más valorado por sus clientes

Rankia Awards



Mejor Hipoteca del año



Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)

Primer banco en obtener la certificación ECA®

Mª Dolores Dancausa, consejera delegada de Bankinter

Mejores CEO de España 2017 (Forbes)

Una de las personalidades más influyentes de 2017 (ABC)

Merco Líderes 2017
Premio Tintero 2017 (áccesit)

Interbrand

Mejores marcas españolas

Top Employer



Una de las mejores empresas para trabajar



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 2017 al 31 de diciembre de 2017, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2016, se publicó el 22 de febrero de 2017.

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

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

La información relativa a sostenibilidad del Informe Integrado Anual 2017 ha sido elaborada conforme al Marco 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)



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
 Email:
 incidencias_sac.bankinter@bankinter.com

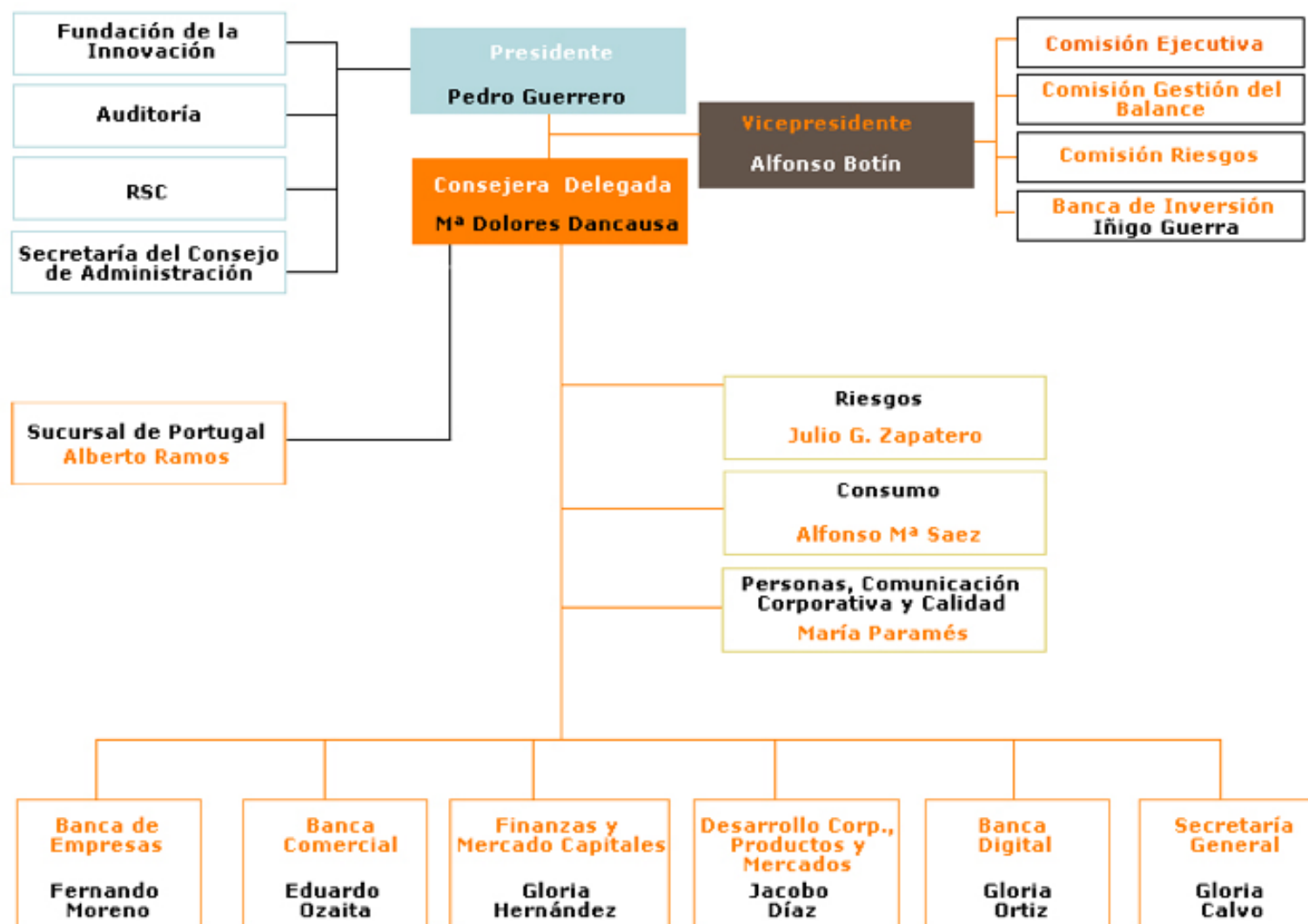
Comunicación Externa

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

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 Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 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

Estructura de dirección



Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero
Vicepresidente	Cartival, S.A.
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño
Consejero	Jaime Terceiro Lomba
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*
Consejero	Fernando Masaveu Herrero
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano
Consejera	María Teresa Pulido Mendoza
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo
Consejera	Teresa Martín-Retortillo Rubio
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 Sullà	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Enrique Becerril Atienza	Madrid Banca Corporativa
Ignacio Lozano Egea	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Lucas Peinado Mataix	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte

A close-up photograph of a white paper cup with a scalloped edge. The cup is the central focus, with its rim clearly defined. In the background, several other similar cups are visible but out of focus, creating a sense of depth. The lighting is warm, highlighting the texture of the paper.

**Índice de
contenidos
GRI**

Bankinter 2017				
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 182)
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	- Pág 33-34, 46-61, 128-152	-	Informe PwC (pág 182)
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización.	Portada del Informe	-	Informe PwC (pág 182)
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	- Pág. 63-86	-	Informe PwC (pág 182)
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	- Paseo de la Castellana, 29. Madrid.	-	Informe PwC (pág 182)
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	Las operaciones significativas de Bankinter se llevan a cabo en España y Portugal.	-	Informe PwC (pág 182)
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Bankinter S.A.	-	Informe PwC (pág 182)
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	- Pág. 63-86	-	Informe PwC (pág 182)
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. 18-34, 63-105, 114-125.	-	Informe PwC (pág 182)
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. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores.	- Pág 115-116, 124.	-	Informe PwC (pág 182)
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. En Luxemburgo el 100% está cubierto por un convenio colectivo. En Luxemburgo el 100% de la plantilla está cubierto por el convenio "Collective Bargaining Agreement for Bank Employees"	-	Informe PwC (pág 182)
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	- Pág. 154-155	-	Informe PwC (pág 182)
G4-13	Comuníquese 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	No ha habido cambios significativos durante el año 2017	-	Informe PwC (pág 182)
Participación en iniciativas externas				
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- Pág. 46-47 - IAGC 2017 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 182)
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 57-59, 128, 131-152	-	Informe PwC (pág 182)
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. 131, 134, 140-141, 143, 145, 151	-	Informe PwC (pág 182)

	Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
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 182)
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. 129-131, 162	- Informe PwC (pág 182)
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- Pág. 129-131	- Informe PwC (pág 182)
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	- Pág. 129-131. Índice de contenidos GRI (pág 167-181) Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	- Informe PwC (pág 182)
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	- Pág. 129-131. Índice de contenidos GRI (pág 167-181) Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	- Informe PwC (pág 182)
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	- Pág. 147-148. - CCAA Consolidadas Nota 2 (Criterios contables aplicados)	- Informe PwC (pág 182)
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	El Alcance y la Cobertura de cada aspecto se indica en el Índice de contenidos GRI 167-181) No ha habido cambios significativos con respecto a años anteriores.	- Informe PwC (pág 182)
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	- Pág. 129-131	- Informe PwC (pág 182)
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	- Pág. 129-131	- Informe PwC (pág 182)
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. 128-131	- Informe PwC (pág 182)
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 182)
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	- Pág. 162	- Informe PwC (pág 182)
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	- Pág. 162	- Informe PwC (pág 182)
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	- Pág. 162	- Informe PwC (pág 182)
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	- Pág. 163	- Informe PwC (pág 182)
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 182)
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 2017 dicha revisión ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	- Informe PwC (pág 182)

		Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
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. 36-39, 133 - IAGC: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe PwC (pág 182)
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. 39, 133	-	Informe PwC (pág 182)
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. 39, 133	-	Informe PwC (pág 182)
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. 28-30, 133 - IAGC 2017 F.1.2.	-	Informe PwC (pág 182)
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	- Pág. 36-39 - IAGC 2017: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe PwC (pág 182)
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. 36-39 - IAGC 2017 C.1.2 y C.1.3.	-	Informe PwC (pág 182)
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. 40-42 - IAGC 2017 C.1.19	-	Informe PwC (pág 182)
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 2017 D.6	-	Informe PwC (pág 182)
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. 36-37, 41-43, 133	-	Informe PwC (pág 182)
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, 133-134	-	Informe PwC (pág 182)
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 2017 C.1.20 y C.1.20.bis - Pág. 43	-	Informe PwC (pág 182)
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. 57-58, 128, 132-134 - IAGC 2017 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 182)
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. 133-134 - IAGC 2017 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 182)
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. 57-58, 128, 132-134 - IAGC 2017 E.1 y E.2	-	Informe PwC (pág 182)
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 182)
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. 129-131, 133-134 - IAGC 2017 F.1.2.	-	Informe PwC (pág 182)
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. 129-131, 133-134 - IAGC 2017 F.1.2.	-	Informe PwC (pág 182)

		Localización en el Informe	Omisión	Verificación externa
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. 44 - Política de Remuneraciones - IAGC Comisión de retribuciones	-	Informe PwC (pág 182)
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	- Pág. 44 - Política de Remuneraciones - IAGC Comisión de retribuciones	-	Informe PwC (pág 182)
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 2017 F.1.2. - Pág. 28-30, 44, 129-130.	-	Informe PwC (pág 182)
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 por países es: España 17,92 Portugal 6,11 Luxemburgo 2,34	-	Informe PwC (pág 182)
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.	El ratio entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución fija media de toda la plantilla por países es: España: 1,71 Portugal: 0	No está disponible la información relativa a Luxemburgo. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018.	Informe PwC (pág 182)
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	- Páginas 57-59	-	Informe PwC (pág 182)
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	- Páginas 57-59	-	Informe PwC (pág 182)
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	- Páginas 57-59	-	Informe PwC (pág 182)

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. 23-27	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 182)																																							
		EC1	Valor económico directo generado y distribuido	<table border="1"> <tr> <td colspan="3">BANKINTER (1)</td> </tr> <tr> <td>MileMiles €</td> <td>2017</td> <td>2016</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Generado (2)</td> <td>1.823.105</td> <td>1.658.793</td> </tr> <tr> <td>Margen bruto</td> <td>1.851.316</td> <td>1.717.389</td> </tr> <tr> <td>Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td> <td>-1.201</td> <td>-703</td> </tr> <tr> <td>Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas</td> <td>-27.010</td> <td>-57893</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Distribuido</td> <td>1.314.660</td> <td>1.231.456</td> </tr> <tr> <td>Gastos de personal</td> <td>498.494</td> <td>462.693</td> </tr> <tr> <td>Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos)</td> <td>379.767</td> <td>374.883</td> </tr> <tr> <td>Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)</td> <td>187.181</td> <td>192.380</td> </tr> <tr> <td>Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)</td> <td>247.603</td> <td>200.000</td> </tr> <tr> <td>Inversión Social</td> <td>1.615</td> <td>1.500</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</td> <td>508.445</td> <td>427.337</td> </tr> </table> <p>(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</p>	BANKINTER (1)			MileMiles €	2017	2016	Valor Económico Generado (2)	1.823.105	1.658.793	Margen bruto	1.851.316	1.717.389	Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-1.201	-703	Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-27.010	-57893	Valor Económico Distribuido	1.314.660	1.231.456	Gastos de personal	498.494	462.693	Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos)	379.767	374.883	Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)	187.181	192.380	Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	247.603	200.000	Inversión Social	1.615	1.500	Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	508.445	427.337	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 182)
		BANKINTER (1)																																												
		MileMiles €	2017	2016																																										
		Valor Económico Generado (2)	1.823.105	1.658.793																																										
Margen bruto	1.851.316	1.717.389																																												
Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-1.201	-703																																												
Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-27.010	-57893																																												
Valor Económico Distribuido	1.314.660	1.231.456																																												
Gastos de personal	498.494	462.693																																												
Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos)	379.767	374.883																																												
Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)	187.181	192.380																																												
Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	247.603	200.000																																												
Inversión Social	1.615	1.500																																												
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	508.445	427.337																																												
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización que se derivan del cambio climático	- Pág. 145-147 - Modulo de Risk y Opportunities del Cuestionario CDP 2017.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)																																									
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 182)																																									
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas (ver epígrafe F del Informe Bancario Anual). Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las notas 17 y 43 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 182)																																									
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 33-34, 73-74, 82	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)																																							
		EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	La relación entre el salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial (tanto para hombres como para mujeres) y el salario mínimo local por países es: España: 2,31 / Portugal: 1,55 / Luxemburgo: 1,26	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)																																							
		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 182)																																							
Consecuencias económicas indirectas (p)																																														
- Inversión en la comunidad	Externa	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 107-112	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)																																							
		EC7	Desarrollo e Impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	- Pág.107-112, 137-142. - 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 182) (1)																																							
		EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	- Pág 107-112	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)																																							

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
Prácticas de contratación (p)							
- Creación y estabilidad de empleo	Externa	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 154-155	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EC9	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018.	Informe PwC (pág 182) (1)
DIMENSIÓN AMBIENTAL*							
Materiales (p)							
- Política medioambiental	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018.	Informe PwC (pág 182)
		EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)
Energía (p)							
- Política medioambiental - Gestión de la energía en las instalaciones	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN3	Consumo energético interno	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018. En el caso del EN6 y EN7 no se dispone de la información comparativa de Portugal respecto a 2016. Se reportarán en 2018.	Informe PwC (pág 182)
		EN4	Consumo energético externo	- Pág. 146-147. Se asocia el consumo energético externo la información relativa al alcance 3 de la huella de carbono relativo a viajes de empresa, desplazamientos in itinere y a la estimación del consumo de electricidad de clientes.	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)
		EN5	Intensidad energética	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)
		EN6	Reducción del consumo energético	- Pág 148, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)
		EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	- Pág. 148, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)
Agua							
- Política medioambiental	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 148	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN8	Captación total de agua por fuente	- Pág 148. Todo el agua utilizada por Bankinter proviene del suministro municipal.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018	Informe PwC (pág 182)
		EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa		
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	
Emisiones(p)								
- Política medioambiental - Gestión de la energía en las instalaciones	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)	
		EN15	Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernaderos (Alcance 1)	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018. En el caso del EN19 no se dispone de la información comparativa de Portugal respecto a 2016. Se reportará en 2018.	Informe PwC (pág 182)	
		EN16	Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 2)	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)	
		EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)	
		EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)	
		EN19	Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)	
		EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		Grupo Bankinter (excepto LDA)		El indicador EN20 establece 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 182)
		EN21	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.		Grupo Bankinter (excepto LDA)		Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas de este tipo.	Informe PwC (pág 182)

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 149	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018	Informe PwC (pág 182)
		EN23	Peso Total de lo residuos, según tipo y método de tratamiento	- Pág 149. Los residuos son gestionados y valorizados por gestores autorizados.	Grupo Bankinter (excepto LDA)		Informe PwC (pág 182)
		EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no ha generado derrames significativos durante 2017.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o traídos que se consideran peligrosos en virtud de los ANEXOS I, II, III y VIII del Convenio de Basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Bankinter por su actividad no transporta residuos. El transporte de los residuos producidos en las instalaciones de Bankinter es realizada por gestores y transportistas autorizados.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Degradación, contaminación y recuperación de suelos							
Productos y servicios (p)							
- Política medioambiental - Política de RSC	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 145-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	- Pág 146-147, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018	Informe PwC (pág 182)
		EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica por la actividad que realiza Bankinter.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Cumplimiento normativo (p)							
- Política medioambiental - Cumplimiento normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 143, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 gestión de la sostenibilidad)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (3)
Transporte							
- Política medioambiental - Gestión de la energía en las instalaciones	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág 147	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 147	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Luxemburgo no está disponible, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018	Informe PwC (pág 182)
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

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
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 143, 150-151	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 182) (4)
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	- Pág 114	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo, sexo y región.	- Pág 114, 117	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 122-123	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	- Pág 118	Grupo Bankinter (excepto LDA)	La información relativa a Portugal y Luxemburgo no está disponible. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018.	Informe PwC (pág 182)
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 182)
		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 (España), Acordo Coletivo de Trabalho do Sector Bancário y Lei Geral do Trabalho (Portugal) y "Collective Bargaining Agreement for Bank Employees" (Luxemburgo)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
PRL							

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
- Atracción y retención del talento - Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Clima laboral	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 123	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 182)
		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 Comités de Salud de Seguridad y Salud en Madrid, en Barcelona y en Valencia, que se reúnen con una periodicidad trimestral (4 veces al año). Adicionalmente, hay Delegados de Prevención en Gerona 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, no obstante no se considera significativa en relación a la reportada. Se está trabajando para poder proporcionar la información en el Informe de 2018	Informe PwC (pág 182)
		LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	- Pág. 118 El número de víctimas mortales en 2017 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 182) (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 182)
		LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	En el año 2017 se han tratado asuntos relacionados con la salud y seguridad en un acuerdo formal con sindicatos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Capacitación y Educación							
- Formación - Evaluación del rendimiento del empleado - Clima laboral	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 120-122	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleo, desglosado por sexo y por categoría laboral	- Pág. 115, 120	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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. 120-122	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y categoría profesional.	- Pág. 122	Grupo Bankinter (excepto LDA)	Los desgloses por sexo y categoría profesional no están disponibles y se informarán en próximos ejercicios.	Informe PwC (pág 182)
Diversidad e Igualdad de oportunidades (p)							
- Igualdad de oportunidades - Clima laboral	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 36-39	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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. 36-40, 115 - Empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla: 1,1%	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres							
- Igualdad de oportunidades - Igualdad de remuneración	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 122	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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	- Pág. 122	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores							
No material	No aplica	LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	NA
		LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos relativos a las prácticas laborales.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	NA
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales							

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 58, 129	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- Informe PwC (pág 182)
		LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Durante el año 2017 no se han recibido reclamaciones relativas a prácticas laborales a través del Canal de Denuncia Confidencial.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- Informe PwC (pág 182) (4)
DIMENSIÓN SOCIAL: Derechos humanos						
Prácticas de inversión y aprovisionamientos (p)						
- Formación - Igualdad de oportunidades - Código de conducta	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 133-134	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- Informe PwC (pág 182)
		HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Bankinter opera principalmente en España y Portugal (países de la OCDE), no habiéndose identificado riesgos significativos en materia de Derechos Humanos. Asimismo, Bankinter está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2017 no ha habido ningún contrato o acuerdo de inversión significativo que incluya cláusulas de este tipo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- Informe PwC (pág 182)
		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.	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.	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 182) (1)
Derechos Humanos						
- Cumplimiento Normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- HR3	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- Informe PwC (pág 182)
		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 182)
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.	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico ibérico no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- NA
Medidas de seguridad						
- Formación - Código de conducta	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- HR7	Grupo Bankinter (excepto LDA)	- Informe PwC (pág 182)
		HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y 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)	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 2018 Informe PwC (pág 182)
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						

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
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 potenciales, 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. No obstante, se ha incluido una cláusula social en los contratos con proveedores.	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 182)
		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 182) (4)
DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad						
Comunidades locales						
- Inversión en la Comunidad - Canales de diálogo con los grupos de interés	Mixta	G4-DMA Enfoque de gestión	- Pág.137-141, 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	- Pág. 137, 150. Centros donde se han implantado sistemas de gestión ambiental y de accesibilidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 2017, se han cerrado 2 oficinas universales, 1 centro de empresas y 1 centro de banca privada.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
- 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.137, 139-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	- Pág.137, 139-141	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
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.57-58	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 19 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que equivale aproximadamente el 4,3% del total. En Portugal, Auditoría Interna ha auditado y revisado presencialmente procedimientos de control en 69 centros de la Red de Oficinas, lo que equivale aproximadamente al 78% del total. Asimismo a través de programas de generación de alertas para detección de riesgos significativos, monitorizamos parte de la actividad del 100% de los centros.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitaciones sobre la lucha contra la corrupción	Pág. 57-58. Durante el año 2017, un total de 4.288 empleados han realizado curso sobre PBC disponibles en la web de formación del banco, totalizando 25.478 horas de formación.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Durante el ejercicio 2017 se han tramitado por el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional, 33 expedientes disciplinarios por incumplimiento del Código de Ética Profesional de Empleados, de los cuales 7 se han resuelto con el despido.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
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 182)
		SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Bankinter no realiza contribuciones a ningún partido político. (Artículo 17.2 del Código de Ética)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Prácticas de competencia desleal							
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág.57-58	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 182) (3)
Cumplimiento Regulatorio							
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág.57-59	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	En el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones significativas. - Pág 59	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (3)
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
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 182)
		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 182) (4)
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.57-61	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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.57-61. Procesos de cumplimiento normativo, ética profesional, protección de datos y seguridad informática.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (1)
		PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (3)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
Etiquetado de los productos y servicios							
<ul style="list-style-type: none"> - 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 financiera según el tipo de beneficiario.	- Pág. 46-47, 56-58, 100-101, 139	-	Informe PwC (pág 182)	
		PR3	Tipo de información sobre los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	- Pág.57-59. 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, MIFIR, y PRIIPs	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (2)
		PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	En el ejercicio 2017, Bankinter ha sido sancionada por el Banco de España con multa de 1.920 euros, por haber solicitado una nueva tasación tras considerar la Entidad que la misma contenía irregularidades. El coste de la nueva tasación fue repercutido al cliente, incumpliendo lo establecido en el artículo 3 bis. I de la ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación de Mercado Hipotecario En el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones significativas. - Pág 59	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (3)
		PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	- Pág. 100-101	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
Comunicaciones de Marketing (p)							
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 57-59	-	Informe PwC (pág 182)	
		PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	En el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones significativas. Pág 57-59	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 182) (3)
Privacidad de los clientes							
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento normativo 	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 59	-	Informe PwC (pág 182)	
		PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	- Pág. 59	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (3)
Cumplimiento normativo (p)							
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento normativo 	Mixta	G4-DMA	Enfoque de gestión	- Pág. 57 -58	-	Informe PwC (pág 182)	
		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.	En el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones significativas.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182) (3)

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	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	- Pág. 128, 134.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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 150	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	No se han identificado requerimientos ambientales y sociales significativos en acuerdos y transacciones	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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. 120, 133-143	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	- Pág. 128-152	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	- Pág.63-86	Grupo Bankinter	-	Informe PwC (pág 182)
		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág. 134	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 182) (1)
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág. 134	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 182) (1)		
ACTIVISMO ACCIONARIAL						
- Política de RSC - Mecanismos de control y gestión de riesgos (financieros y no financieros)	Interna	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. 134	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)
		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. 134	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 182) (1)
		Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	- Pág. 134	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 182) (1)
		Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe PwC (pág 182)

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 (G4-20, G4-21 y G4-23)

Incluir debajo de la frase que hay las siguientes notas (cada una en una línea):

1. Solo se informa cualitativamente.
2. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
3. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 50.000 euros.
4. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 30.000 euros.



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

A la Dirección de Bankinter S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de sostenibilidad contenidos en el "Índice de contenidos GRI" del Informe Anual Integrado 2017 (en adelante, "los indicadores de sostenibilidad") de Bankinter, S.A. y sociedades dependientes, que componen el Grupo Bankinter (en adelante, "Bankinter") excluyendo Línea Directa Aseguradora S.A., correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos 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 el 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 Anual Integrado 2017, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con la Guía GRI G4 y con el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. 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 basan 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 Anual Integrado 2017.
- 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

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.Ó.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- Análisis de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad de Bankinter a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes de sostenibilidad y en el 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 Internacional 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 2017, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y con el 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 2018

2

