

# 2017

Relatório Executivo

**bankinter.**

# Índice

Pág. **4**

**"O Bankinter saiu de 2017 mais rentável e solvente do que entrou"**

Pedro Guerrero, Presidente

Pág. **8**

**"2017 representou, mais uma vez, um ano com resultados recorde na história do Bankinter"**

Maria Dolores Dancausa, CEO

## Resultados Pág. 13

O Bankinter concluiu 2017 novamente com resultados recorde que superam os alcançados em 2016, tendo em conta inclusivamente os resultados extraordinários desse ano. O banco apresenta uma rentabilidade superior à dos seus concorrentes e confirma a sua tradicional vantagem competitiva em termos de qualidade de ativos.



## Ações Pág. 21

## Estratégia Pág. 23

## Governo Corporativo Pág. 24

## Riscos Pág. 25

## Áreas de negócio Pág. 26

Cinco principais áreas de negócio muito bem orientadas e complementares entre si.



## Canais e redes

Pág. 33

Os balcões do Bankinter, centros cada vez mais digitalizados.



## Marketing

Pág. 37

## CRM

Pág. 37

## Qualidade

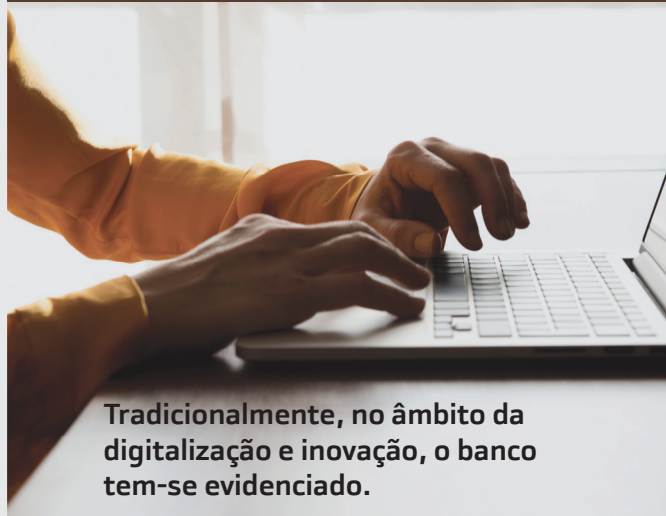
Pág. 38

## Serviço de Atendimento ao Cliente

Pág. 39

## Banca digital e omnicanalidade

Pág. 40



Tradicionalmente, no âmbito da digitalização e inovação, o banco tem-se evidenciado.

## Fundação para a Inovação Bankinter

Pág. 41

## Pessoas

Pág. 43

Bankinter: uma das melhores empresas para trabalhar em Espanha.



## Sustentabilidade

Pág. 44

Bankinter, incluído no Dow Jones Sustainability Index Europe pela sua gestão social, ambiental e de governo corporativo.



## Marca

Pág. 46

## Prémios e reconhecimentos

Pág. 47

## Entrevista ao Presidente, Pedro Guerrero

# "O Bankinter saiu de 2017 mais rentável e solvente do que entrou"

### Em que contexto macroeconómico se desenvolveu a atividade do banco em 2017?

À escala mundial, 2017 foi um ano bastante positivo do ponto de vista da atividade económica. De facto, o ano passado começámos a perceber como o ciclo, global e nacional, passou definitivamente de contrativo a expansivo. A consolidação desta nova e mais favorável situação deu-se apesar das incertezas que afetam a estabilidade

geoestratégica e política.

Em Espanha o PIB voltou a crescer, pelo terceiro ano consecutivo, acima dos 3% e de forma equilibrada, graças ao bom comportamento do consumo, do investimento e do setor externo.

Os bancos centrais iniciaram, ainda que timidamente, um lento processo de retirada de estímulos. Nos Estados Unidos, as taxas subiram três vezes em 2017 e o BCE começou a reduzir o volume das suas injeções de liquidez na zona Euro. Este é um indício de que o processo de normalização económica avança de forma apropriada, ao pôr em evidência que os estímulos monetários começam a ser menos necessários, ou seja, a economia global começa a ser capaz de funcionar adequadamente sem assistência externa.

Para além disso, talvez o aspeto mais positivo deste ciclo expansivo seja a sua enorme sincronização geográfica. Não é fácil identificar uma economia de primeira ordem que se esteja a desvincular deste processo. Tal é particularmente importante para a projeção internacional das empresas espanholas e reforça sobretudo a sustentabilidade a longo prazo do próprio ciclo. Tudo isto permite um ponto de partida promissor para 2018.



### **Será possível manter essa tendência de crescimento?**

Acredito que sim. As economias têm inércias acentuadas, tanto do ponto de vista positivo (expansão) como negativo (contração), que não são fáceis de inverter a curto prazo. Penso que podemos afirmar que, salvo acontecimentos imprevisíveis, a inércia positiva em curso irá estender-se até 2018 e mais além. É bom lembrar que os ciclos expansivos duram, geralmente, entre duas e três vezes mais do que os contrativos. Pelo menos é o que nos diz a história da economia desde o início do século XX, e não existem argumentos sólidos que venham agora pôr em causa esta teoria. Além disso, no século XXI no qual nos encontramos, o avanço cada vez mais rápido da tecnologia, em combinação com uma gestão mais profissionalizada da economia, pública e privada, deveria reduzir a probabilidade de um retrocesso desta dinâmica.

### **Como vê a situação do setor bancário?**

A banca é uma indústria sobrevivente de um conjunto de condições adversas que se prolongou durante quase 10 anos (2007/2017). Por esse motivo, atualmente restam apenas uma dezena de bancos em Espanha, quando antes da crise existiam mais de 60. E como sobreviventes, somos mais fortes e temos os balanços mais sólidos de sempre. Isto coloca-nos numa boa posição para aproveitar a melhoria da conjuntura que pensamos que irá ocorrer de forma progressiva ao longo dos próximos anos.

Por um lado irá ajudar-nos a recuperar os volumes de atividade, em combinação com uma melhoria da qualidade de crédito graças ao ciclo económico expansivo. Por outro lado, só muito dificilmente as taxas de juro irão baixar e o mais provável é que subam. Não é algo que vá acontecer a curto prazo na

zona Euro, pelo menos durante este ano, mas será inevitável, como já se passa nos Estados Unidos. E esse será igualmente um fator positivo para os resultados do setor.

Dito isto, não podemos ignorar as ameaças, que são imensas, causadas principalmente pela concorrência das empresas relacionadas com as novas tecnologias, pelo excesso de regulação que por vezes é asfixiante e também pela possível formação de bolhas originadas pelo excesso de liquidez.

### **Qual o papel da digitalização em tudo isto?**

É um papel muito importante, porque já não é só uma exigência crescente dos clientes, como também é essencial para proporcionar escalabilidade ao negócio sem necessidade de incorrer nos custos inerentes a uma extensa rede de balcões.

Até agora, os canais digitais do Bankinter estavam dirigidos à transacionalidade, ou seja, tinham como objetivo facilitar o self-service dos nossos clientes. Foi o que permitiu ao Bankinter ter uma rede física muito mais reduzida do que a que corresponderia à sua quota de mercado. No entanto, atualmente a tecnologia permite-nos dar um novo estímulo aos canais digitais, para que estes sejam um suporte de vendas e de captação de novos clientes, dando-lhe uma orientação mais comercial e não apenas transacional. Nesta linha, em 2017 lançámos um novo website para Particulares com uma experiência de utilizador melhorada e com ferramentas de captação, como simuladores, comparadores e motores de busca, e com uma maior oferta de produtos para venda.

Sentimo-nos especialmente orgulhosos da utilização maciça que os clientes já fazem dos canais virtuais na sua relação com o Banco. 91% dos nossos clientes são digitais, físicos (31%) ou mistos.

**"Podemos afirmar que a inércia positiva da economia em curso irá estender-se até 2018 e mais além."**

Do ponto de vista da digitalização interna, estamos a redesenhar os processos aplicando-lhes novas tecnologias como o reconhecimento facial, OCR (Optical Character Recognition), BPM (Business Process Management), para reduzir os tempos de processamento e também os recursos internos dedicados a tarefas administrativas. Tudo isto irá melhorar a qualidade percebida, a produtividade da equipa comercial e originar processos mais adaptados ao mundo digital.

Quer dizer que nos devemos esquecer da forma como temos gerido a atividade bancária até agora? De todo. Nos segmentos superiores, a relação humana e a consultoria continuarão a ser uma parte essencial da nossa proposta de valor, e como tal, a rede física continuará a desempenhar um papel fulcral, mas irá dedicar mais tempo às vendas, à captação e à consultoria e muito menos às tarefas operacionais.

### **O que destacaria do Bankinter em 2017?**

O mais importante foi o poder da nossa atividade comercial. Num mercado que, apesar da recuperação económica, diminuiu (o crédito, principal fonte de receitas da Banca, continua a diminuir), o Bankinter, pelo contrário, conseguiu crescer e desta forma ganhar quota de mercado em todos os segmentos, tanto de pessoas singulares como coletivas. Crescemos no segmento de

Particulares, na Banca Pessoal, na Banca Privada, em PME, em Médias Empresas e na Banca Corporativa.

Crescemos igualmente nos negócios nos quais nos focámos nos últimos anos por considerá-los estratégicos. Foi o caso do Crédito ao Consumo que teve um comportamento extraordinário ao crescer 42% no ano. O Negócio Internacional e a Banca de Investimento tiveram igualmente um comportamento muito positivo, contribuindo de forma relevante para os resultados do Banco.

A Línea Directa Aseguradora voltou a ter um ano brilhante. Cresceu significativamente, ganhando quota de mercado nos ramos automóvel e habitação. Com os seguros de saúde, através da marca Vivaz, lançou uma nova linha de negócio. Bateu igualmente o seu recorde de lucros, facto bastante meritório num ano em que se investiu fortemente no crescimento.

Por último, tenho de destacar o bom comportamento das operações em Portugal. No primeiro exercício completo desde a aquisição da rede de balcões 2016, conseguimos crescer significativamente em recursos e em crédito e obtivemos resultados positivos. Para além disso, a integração operacional está praticamente concluída.

Creio que é um feito muito significativo, tendo em conta que se trata da primeira operação de aquisição e saída para o exterior, de dimensões consideráveis, realizada pelo Bankinter em toda a sua história.

Resumindo, 2017 foi novamente um ano recorde para o Bankinter, no qual estabelecemos bases bastante sólidas para o nosso crescimento futuro.

## "O mérito pertence a uma equipa de qualidade excepcional, motivada e comprometida que conta com uma liderança determinada."

Os bons resultados de 2017 só foram possíveis graças à confiança dos nossos clientes, e ao profissionalismo, dedicação e entrega dos nossos colaboradores.

O mérito pertence a uma equipa de qualidade excepcional, motivada e comprometida que conta com uma liderança determinada.

A todos os que dela fazem parte, os meus parabéns e o meu muito obrigado.

### É os resultados do banco?

Embora a Conselheira Delegada os refira mais adiante, gostaria de destacar dois aspetos.

O primeiro é o seu montante. Foram 495 milhões de resultados líquidos, recorde histórico do Bankinter, e já há quatro anos que batemos recordes de lucros. Para além disso, este ano não contámos com nenhum fator extraordinário, como no ano passado em que contámos com 145 milhões de EBT derivados do goodwill negativo (badwill) gerado pela aquisição da operação de Portugal por se ter realizado a um preço muito favorável. Se não contabilizássemos este efeito, os resultados líquidos teriam crescido 20,2% durante o ano.

O segundo que gostaria de mencionar prende-se com a qualidade dos resultados.

Como disse, não tivémos qualquer resultado extraordinário. Para além disso, estes resultados são provenientes quase exclusivamente do negócio com Clientes.

O ROF (Resultado de Operações Financeiras) foi de 61 milhões de euros, o que representa apenas 3,3% da margem bruta. E a carteira de dívida do Banco não chega a 150% dos nossos recursos próprios, considerado tecnicamente correto para cobrir o risco de taxa de juro.

Estes resultados permitiram apresentar um ROE (rentabilidade sobre o capital investido) de 12,6%, o mais elevado, de longe, da banca espanhola e um dos maiores da banca comercial na Europa.

Se a este facto adicionarmos os nossos sólidos rácios de capital e de liquidez, sobre os quais a nossa Conselheira Delegada irá falar mais detalhadamente, e bem como nossa reduzida taxa de mora e de ativos adjudicados, podemos concluir que nos encontramos numa posição invejável para enfrentar o futuro.

Em resumo, o Bankinter saiu de 2017 mais rentável e solvente do que entrou.

### Como é que os acionistas veem estas melhorias?

Principalmente em duas coisas.

A primeira é o preço da ação. Em 2017, valorizou 7,4%. Quando colocado em contexto, este aumento é significativo. Temos sido o valor bancário do IBEX 35 que mais se revalorizou durante todos e cada um dos 4 anos anteriores. E no período

de cinco anos entre 2013 e 2017 (ambos incluídos) fomos o que mais se revalorizou entre 40 bancos cotados no índice europeu STOXX® Europe 600.

Os bons resultados do exercício, que em parte refletiram o mercado, fizeram com que as nossas ações se tenham revalorizado 17% no mês de janeiro de 2018.

A segunda é a rentabilidade por dividendos. Este ano propomos à Assembleia Geral pagar dividendos, totalmente em numerário, no valor de 247,6 milhões de euros, o que se traduz num aumento de 24% relativamente aos dividendos totais (e também dos dividendos por ação) do ano anterior. Parece-nos uma retribuição aos acionistas coerente com os resultados e que simultaneamente assegura a conservação do capital e da manutenção de um nível de solvência adequado.

#### **Quais as novidades na aposta do Bankinter pela sustentabilidade?**

É uma aposta decidida, que parte da nossa convicção de que todos, independentemente das nossas áreas de actividade e de acordo com as nossas possibilidades, devemos contribuir para um mundo melhor. E é com satisfação que observamos que esse esforço nos foi reconhecido, como demonstra o facto de no ano passado o Bankinter ter sido incluído no Dow Jones Sustainability Index Europe, o indicador da bolsa que engloba as empresas com melhor desempenho social, ambiental e de governo corporativo da Europa.

Em 2017 continuámos a desenvolver os objetivos fixados no plano "Tres en raya" (Três em linha), assim intitulado porque alinha as três dimensões da política de sustentabilidade do Bankinter: a económica,

a social e a ambiental. O que se pretende? Bem, basicamente, estabelecer uma relação equilibrada, transparente e clara com os nossos grupos de interesse (acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, sociedade em geral); facilitar a integração financeira das pessoas com deficiência; praticar uma gestão responsável das pessoas como principal ativo do banco; contribuir para o desenvolvimento da comunidade e reduzir ao mínimo o nosso impacto no ambiente.

Noutra secção deste relatório é feita uma descrição detalhada dos resultados do plano. Porém, aproveito a oportunidade para reafirmar o compromisso do banco para com a sustentabilidade, que está cada vez mais presente em todas as áreas do nosso negócio. Um compromisso que afeta certamente o governo corporativo, sujeito às práticas internacionais mais exigentes e ao previsto na União Bancária.

Gostaria igualmente de expressar o meu reconhecimento pela Fundação para a Inovação Bankinter, que leva a cabo um trabalho louvável para materializar as nossas preocupações, especialmente no que se refere ao papel transcendente da inovação e do empreendedorismo no progresso da humanidade. Este é o objetivo dos seus quatro programas. O Future Trends Forum que é o primeiro think tank de Espanha e o

**"Reafirmo o compromisso da instituição para com a sustentabilidade, que está cada vez mais presente em todas as áreas do nosso negócio."**

---

27.º do mundo dedicado à ciência e tecnologia segundo a Universidade da Pensilvânia. O programa Akademia que difunde a importância da inovação empresarial nos principais centros universitários e inicia os estudantes na colocação em prática de novos projetos de auto-emprego. O programa Empreendedores que investe capital em estádios precoces destes projetos. E o Cre100do que colabora para o crescimento e a internacionalização das empresas médias ajudando-as a tornarem-se maiores.

Acreditamos que os frutos destes quatro programas, juntamente com as características particulares da nossa atividade, irão ocupar um lugar importante no legado do banco.

## Entrevista à Conselheira Delegada, **María Dolores Dancausa** **"2017 representou, mais uma vez, um ano com resultados recorde na história do Bankinter"**



### **Qual o balanço dos resultados do exercício de 2017 para o Bankinter?**

Acredito, sinceramente, que podemos estar muito satisfeitos. Do ponto de vista da conta de resultados, foi um exercício um pouco peculiar, pela influência da incorporação do negócio de Portugal, realizada em 2016, e que como tal influenciou a evolução dos resultados líquidos em 2017. Apesar desse efeito, os resultados líquidos cresceram 1%, até aos 495,2 milhões de euros. Os resultados antes de impostos seguiram uma tendência semelhante e ascenderam a 677,1 milhões de euros, idênticos aos do ano anterior. Em termos homólogos, ou seja, se excluirmos o efeito da operação de Portugal, o ritmo do aumento dos resultados líquidos e brutos foi de 20,2% e de 19,1%, em linha com os de exercícios anteriores. Isto significa que, em termos comparáveis, os resultados da instituição mantiveram um ritmo de crescimento anual de dois dígitos nos últimos cinco anos e que 2017 se destacou por ser mais um exercício com resultados recorde na história do Grupo.

### **Para além dos resultados, que outros indicadores financeiros se destacam do exercício?**

Tanto a qualidade de ativos como os níveis de solvência, rentabilidade e eficiência se

mantiveram em termos muito positivos. O incumprimento caiu para os 3,45%, uma taxa que desceu 56 pontos base em relação a 2016 e que é um valor muito relevante em comparação à média do setor, superior a 8%. Simultaneamente, mantivemos um rácio de capital CET1 ("fully loaded", ou seja, assumindo antecipadamente os critérios de Basileia que estarão em vigor em 2019) de 11,46%, muito acima dos requisitos regulamentares. Além disso, o nosso índice de rentabilidade, medido em termos de ROE, situou-se nos 12,6%, o nível mais alto da banca cotada em Espanha. Apresentámos igualmente melhorias no índice de eficiência, que fechou o exercício com 46,8%, em comparação com 48,6% de 2016, e que é um indicador muito representativo da sustentabilidade dos resultados da instituição. Resumindo, podemos afirmar que 2017 foi um ano muito bom para o Bankinter, cheio de realizações e de bons projetos.

#### **Como se concretizaram essas realizações e projetos do ponto de vista do negócio?**

Temos cinco linhas principais de negócio muito bem orientadas e complementares entre si. A nossa principal fonte de criação de margem bruta é a banca de empresas, uma atividade que nos é inerente, uma vez que o Bankinter nasceu como banco industrial. Em 2017, a banca de empresas manteve um ritmo de crescimento moderado, destacando-se o aumento do negócio internacional. Na Banca Comercial, os negócios com Clientes de patrimónios mais elevados evoluíram de forma bastante positiva e estamos igualmente muito satisfeitos com a capacidade de atração de novos Clientes da nossa Conta Ordenado. O negócio do Bankinter Consumer Finance comportou-se um ano mais com grande dinamismo e já estamos entre os grandes operadores no negócio do Consumo. Portugal também respondeu bem

no exercício passado, o primeiro completo conosco, e apresentou aumentos notáveis em recursos e em crédito, em parte como consequência da melhoria da situação macroeconómica do país. Por fim, a nossa seguradora Línea Directa é uma das nossas apostas mais sólidas e em 2017 registou taxas de crescimento superiores à média do mercado, tanto nos seguros automóvel como de habitação. Definitivamente, creio que temos um conjunto de linhas de negócio muito equilibrado e com uma boa margem para continuar a crescer.

#### **Em que medida será possível manter esses bons resultados em 2018 e em próximos exercícios?**

Trabalhamos para que o ritmo de crescimento seja sustentável ao longo do tempo. Como mencionado anteriormente, fizemos progressos no rácio de eficiência, que mede a relação entre os custos e as receitas e que é um indicador muito significativo para garantir a sustentabilidade do nosso modelo de negócio. Os resultados obtidos em 2017 baseiam-se no negócio típico com clientes, e essa é a base mais firme para continuarmos a crescer no futuro. Se agirmos da forma correta e a economia evoluir como se prevê, creio que podemos ser ambiciosos nos nossos objetivos de crescimento. Isso não significa que vá ser fácil, porque o setor financeiro ainda tem de enfrentar alguns desafios importantes.

#### **E que desafios são esses?**

Em primeiro lugar, a regulação. Em 2018, temos que assumir a entrada em vigor simultânea de três novas normas que afetam de forma muito direta e relevante a nossa atividade. Por um lado, existe a nova regulação contabilística IFRS 9, que altera o conceito de provisionamento de créditos de

"A nossa rentabilidade, medida pelo ROE, encontra-se no nível mais alto da banca cotada em Espanha."

---

"A procura de crédito pelas empresas é sólida, especialmente no que diz respeito à atividade no estrangeiro".

---

cobrança duvidosa e que eventualmente nos vai obrigar a realizar mais dotações. Entram também em vigor duas diretivas europeias, a MiFID2, que está a alterar a forma de comercialização de produtos financeiros, e a PSD2, que regula o serviço de pagamentos e que abre caminho a que os bancos possam partilhar com terceiros informações sobre os seus clientes, com a sua devida autorização prévia. Creio que em termos gerais a regulação é positiva, porque obriga os bancos a serem disciplinados e a organizarem-se melhor, mas sempre e quando se desenvolver dentro de limites razoáveis. Penso que neste momento é legítimo perguntar se esses limites não foram ultrapassados. De qualquer forma, no Bankinter temos trabalhado muito nos últimos meses e estamos preparados para abordar estas alterações da forma correta.

Outro dos nossos grandes desafios é o das taxas de juro. Há já cinco anos que as taxas de juro oficiais na zona Euro estão abaixo de 1%, atualmente estamos com 0% e não existem previsões de alterações pelo menos durante 2018, apesar de nos Estados Unidos o preço do dinheiro já ter começado a aumentar. Este cenário de taxas estreita imenso as nossas margens e temos de superar as condições monetárias desfavoráveis com imaginação e trabalho. O nosso objetivo é avançar no processo de captação de clientes e oferecer-lhes produtos com maior valor acrescentado, de forma a que o nosso modelo de negócio não dependa demasiado da evolução das taxas de juro oficiais. Atualmente, como consequência da recuperação, a procura de crédito é sólida, especialmente em relação à atividade no exterior, uma vez que muitas empresas estão a investir no estrangeiro e necessitam de financiamento.

O nosso terceiro grande desafio é o impacto da tecnologia, tanto nos processos como nos serviços que oferecemos e nos hábitos

de consumo dos clientes. Como organização, essa metamorfose global apresenta-nos dilemas importantes. Por um lado temos de ser capazes de combinar o serviço exigido pelos nossos clientes tradicionais, que procuram consultoria, com as necessidades dos nossos clientes digitais, que querem tecnologia, rapidez e pouca interlocução. Para estes últimos, criámos produtos como o crédito hipotecário, cujo contrato pode ser feito 100% *online*, que lançámos a partir da plataforma digital Coinc no final de 2017. Por outro lado, temos de calcular bem o tempo e a adaptação à revolução tecnológica, porque o banco não pode controlar sempre o ritmo da mudança. Por vezes podemos implantar uma tecnologia muito rapidamente, mas o cliente demora algum tempo a aceitar as alterações e o processo complica-se. Além disso, temos de acertar nos perfis profissionais que vamos necessitar no futuro, porque a introdução de novas tecnologias exige igualmente mudanças nessa área. Para abordar todos os problemas resultantes da evolução tecnológica, em 2017 reforçámos o Bankinter Global Services, área dedicada ao fornecimento de tecnologia e de serviços operacionais à instituição, e que como tal é uma peça essencial do nosso processo de transformação e crescimento.

#### **De que forma a situação da Catalunha afeta o Bankinter?**

Afeta-nos de forma negativa, bem como a todo o setor bancário e à economia e à sociedade em geral. Não se pode dizer que uma situação de agitação social, política e económica beneficie alguém, e muito menos a banca, cujo funcionamento se baseia nos princípios de confiança, solidez e estabilidade. Como tal, não podemos falar em instituições beneficiadas ou prejudicadas com o que se passou na Catalunha. No caso do Bankinter, a nossa visão de negócio é sempre a longo

prazo e esperamos que em 2018 o bom senso seja repostado, que a convivência seja normalizada e que o ritmo de crescimento da atividade económica seja recuperado para continuarmos a aumentar a nossa quota de mercado na Catalunha, como temos feito nos últimos anos.

### **Se olharmos para o futuro a mais longo prazo, quais são os objetivos do Bankinter?**

Em primeiro lugar, queremos continuar a ser um banco independente. Temo-lo sido ao longo da nossa história e pretendemos continuar a ser a mesma instituição de sempre. O nosso percurso confirma esse objetivo de estabilidade, porque mantemos o nome, não nos fundimos com ninguém e não comprámos nada em Espanha. Num mundo tão volátil e vertiginoso como o que vivemos hoje em dia, queremos conservar a nossa essência. Isto significa igualmente sermos ambiciosos nos nossos objetivos de crescimento, mas sendo sempre seletivos, prudentes na nossa política de riscos e mantendo o foco na rentabilidade. Além disso, pretendemos preservar a nossa vocação em fazer as coisas da forma correta e imprimir um selo de qualidade em todos os nossos produtos e processos. A aposta na inovação e no respeito pelo cliente são também outras características que nos distinguem como instituição. Todos esses traços, que historicamente fazem parte do ADN do Bankinter, continuam a ser válidos nos dias de hoje e continuarão a sê-lo no futuro, se os ajustarmos às necessidades dos clientes e às transformações do mercado.

### **Qual a sua opinião sobre a situação atual do setor bancário espanhol?**

Creio que a banca em Espanha superou uma crise grave e que já se encontra em condições de operar com normalidade. O processo de consolidação, que reduziu o número de instituições de mais de 60 para 12, está praticamente concluído, exceto algumas

**"Somos ambiciosos nos nossos objetivos de crescimento, mas continuamos a ser sempre seletivos, prudentes na política de riscos e mantendo o foco na rentabilidade."**

---

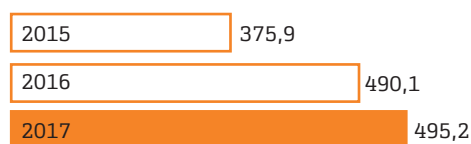
questões menores, e o nível de solvência aumentou de forma significativa. Para além disso, considero que o setor aprendeu com os erros do passado e que não se irão repetir determinados comportamentos ou erros de gestão.

Naturalmente, ainda há muito por fazer, porque como dizíamos anteriormente, os desafios em termos de regulação e supervisão, da assunção da evolução tecnológica e do modelo de negócio são muito grandes, e podem criar dificuldades às instituições menos sólidas. Mas penso que a consolidação do setor está feita e que a crise ficou para trás. Por vezes, em Espanha temos tendência a subestimar o que é nosso, mas não tenho qualquer dúvida de que dispomos de um sistema bancário solvente, dinâmico e moderno, perfeitamente comparável com o de outros países europeus avançados, no qual existe para além disso um elevadíssimo nível de competência. Esta pressão competitiva intensa, para além de ser paradoxal pela redução do número de jogadores, é bastante benéfica para os clientes e muito positiva para os bancos, porque nos obriga a melhorar e a sair da zona de conforto. A nível europeu, a banca espanhola também se encontra muito bem colocada em termos de eficiência, o que não significa que devemos parar de melhorar a relação entre os custos de exploração e as receitas.

### Resultado líquido

# 495,2 M€

O resultado líquido total do Grupo cresceu 1%. Se excluirmos Portugal, o resultado cresceu 20,2%.



### Margem de juros

# 1.062 M€

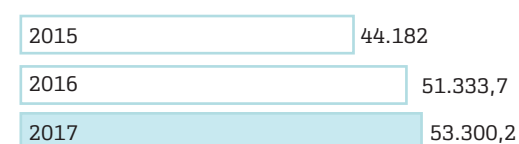
A margem de juros aumentou 8,5%.



### Crédito concedido

# 53.300,2 M€

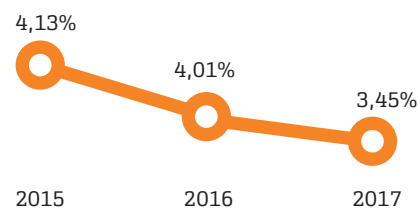
Os créditos totalizaram 3,8%.



### Taxa de incumprimento

# 3,45%

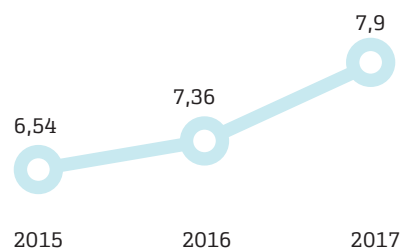
O índice de incumprimento diminuiu -0,56 pontos.



### Cotação da ação

# 7,90 €

As ações do Bankinter revalorizaram-se 7,4%.



### Saldos em Contas Ordenado

# 6.808 M€

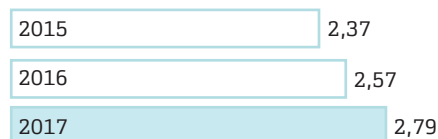
Os saldos das Contas Ordenado aumentaram 21,8%.



### Apólices da Línea Directa

# 2,79 milhões

As apólices da Línea Directa cresceram 8,7%.




### Património da Banca Privada

# 35.000 M€

O património gerido pela Banca Privada aumentou 12%.





O Bankinter fechou 2017 novamente com resultados recorde que superam os alcançados em 2016.

A instituição reforçou a sua liderança em solvência e capital e superou largamente as exigências dos reguladores.

A estratégia de negócio centrou-se em melhorar a oferta de valor e em aprofundar a captação de clientes.

## Resultados

# Resultados

O Bankinter fechou 2017 novamente com resultados recorde que superam os alcançados em 2016, tendo em conta inclusivamente os resultados extraordinários desse ano. O banco apresenta uma rentabilidade superior à dos seus concorrentes e confirma a sua tradicional vantagem competitiva em termos de qualidade de ativos.

ROE

12,6%

**Resultado.** O resultado líquido foi de 495,2 milhões de euros (+1%) e o resultado antes de impostos situou-se nos 677,1 milhões de euros, idêntico ao do ano anterior. O Bankinter compensou de forma orgânica, com o negócio de clientes, os resultados de 2016, que incluíam os resultados extraordinários contabilizados devido à operação de compra do Barclays Portugal. Em termos homogêneos, tendo em conta apenas os dados do negócio em Espanha, o resultado líquido aumentou 20,2% e o resultado antes de impostos 19,1%.

**Rentabilidade.** Mais um ano, o Bankinter ocupou em 2017 uma posição de liderança neste capítulo, com uma rentabilidade sobre o capital investido (ROE) de 12,6%, a mais elevada entre os bancos cotados em Espanha.

**Solvência.** O rácio de capital CET1 *fully loaded* fechou nos 11,46%, e o CET 1 *phase-in* nos 11,83%, seis pontos de base mais que em 2016 e muito acima do nível de exigência do BCE aplicáveis ao Bankinter em 2018, que é de 7,125%, das menores da banca espanhola. O gap de liquidez diminuiu 200 milhões de euros, situando-se nos 5.200 milhões no fecho de 2017. O rácio de depósitos sobre créditos alcançou 90,6%.

**Incumprimento.** Caiu para os 3,45%, em relação aos 4,01% do ano anterior. Se considerarmos apenas o negócio em Espanha, o índice de incumprimento é ainda mais baixo: 3,06%, menos de metade da média do setor (8,08% em novembro). A carteira de ativos imobiliários adjudicados registou uma redução significativa, até os 411,6 milhões de euros.

O **comportamento das margens** foi muito positivo:

**Margem de juro.** Após subir 8,5%, atingiu 1.062 milhões de euros.

**Margem bruta.** situou-se nos 1.851,3 milhões (+7,8%), em grande parte graças às comissões, que aumentaram o seu valor líquido 11,7%.

**Margem de exploração.** Totalizou 906,8 milhões, mais 11,3% do que em 2016. O aumento dos custos operacionais foi compensado por depósitos maiores, o que permitiu melhorar o rácio de eficiência da atividade bancária com amortizações, que passou de 48,6% para 46,8%.

No **balanço do Bankinter**, os ativos totais em 31 de dezembro alcançaram 71.332,7 milhões de euros, 6,2% mais que na mesma data em 2016.

**Crédito a clientes.** Chegou aos 53.300,2 milhões de euros (+3,8%) apesar do setor ter reduzido o seu volume de crédito 1,7%, dados de novembro.

**Recursos controlados.** Atingiram 79.376,2 milhões (+5,3%), destacando-se os recursos geridos fora de balanço (fundos de investimento, fundos de pensões e gestão patrimonial), que aumentaram 12,9%.

O **negócio com clientes** foi o principal responsável pelos resultados.

**Banca de Empresas.** O saldo da carteira de crédito a empresas voltou a crescer, até aos 22.900 milhões de euros (+5,2%). O banco captou 18.600 novos clientes (+6%). A evolução positiva do negócio internacional das empresas levou ao crescimento da margem bruta desta atividade de 18,4%.

**Banco Comercial.** Na Banca Privada, o património total totalizava 35.000 milhões de euros no final de dezembro (+12%). Na Banca Pessoal, situou-se nos 21.200 milhões de euros, com 2.300 milhões de novo património líquido captados no ano. Um dos principais produtos da Banca Comercial continuou a ser a Conta Ordenado 5%, com 21,8% mais de saldo nessa carteira.

**Línea Directa.** Manteve a sua tendência favorável de exercícios anteriores, chegando a 2,79 milhões de apólices. Os prémios registaram um crescimento de 8%, até aos 797 milhões de euros. O ROE da empresa foi de 35% e o rácio combinado de 86,9%.

**Bankinter Consumer Finance.** Foi uma das atividades do banco que mais cresceu em 2017. No final do ano tinha 1,1 milhões de clientes (+28%) e um valor de crédito que rondava os 1.500 milhões de euros (+42%).

**Bankinter Portugal.** O crédito (4.800 milhões de euros) aumentou 6%, sendo especialmente dinâmico o comportamento do crédito a empresas (+21%). Os recursos retalhistas mantiveram-se a um nível semelhante ao do ano anterior (3.600 milhões) e os recursos fora do balanço (fundos de investimento e *unit linked*) registaram um aumento de 25%. A margem bruta totalizou 133 milhões de euros e os resultados antes de impostos 31,4 milhões.

### Crédito a clientes

**+3,8%**

**53.300,2 milhões de euros**

### Recursos controlados

**+5,3%**

**79.376,2 milhões de euros**

Relatório Executivo  
2017 Bankinter  
16

Grupo Bankinter. Balanços Consolidados em 31 de dezembro de 2017 e 2016 (Milhares de Euros)

ATIVO	31-12-17	31-12-16 (*)
<b>Numerário, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem</b>	<b>5.594.779</b>	<b>3.556.750</b>
<b>Ativos financeiros detidos para negociação</b>	<b>2.734.699</b>	<b>2.676.719</b>
Derivados	268.303	386.897
Instrumentos de capital próprio	87.942	62.901
Títulos representativos de dívida	888.154	1.042.163
Empréstimos e adiantamentos	1.490.300	1.184.758
Instituições de crédito	1.480.161	1.031.734
Clientes	10.139	153.024
Pro-memória: emprestados ou em garantia	891.024	948.175
<b>Ativos financeiros designados pelo justo valor por via dos resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Pro-memória: emprestados ou em garantia	-	-
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>4.575.214</b>	<b>4.140.057</b>
Instrumentos de capital próprio	187.102	178.550
Títulos representativos de dívida	4.388.112	3.961.507
Pro-memória: emprestados ou em garantia	464.028	112.207
<b>Empréstimos e contas a receber</b>	<b>53.863.211</b>	<b>52.816.104</b>
Títulos representativos de dívida	357.056	499.004
Empréstimos e adiantamentos	53.506.155	52.317.100
Instituições de crédito	355.001	1.132.327
Clientes	53.151.154	51.184.773
Pro-memória: emprestados ou em garantia	1.460.212	1.743.051
<b>Investimentos detidos até à maturidade</b>	<b>2.591.774</b>	<b>2.019.546</b>
Pro-memória: emprestados ou em garantia	658.144	118.132
<b>Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juros</b>	<b>(3.563)</b>	<b>(1.889)</b>
<b>Derivados-contabilidade de cobertura</b>	<b>241.074</b>	<b>217.854</b>
<b>Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas</b>	<b>114.586</b>	<b>112.708</b>
a) Instituições associadas	94.993	93.156
b) Instituições multigrupo	19.593	19.552
<b>Ativos garantidos por contratos de seguro e resseguro</b>	<b>6.361</b>	<b>3.124</b>
<b>Ativos tangíveis</b>	<b>495.776</b>	<b>503.716</b>
Ativo fixo corpóreo	420.996	428.671
De utilização própria	387.428	391.509
Cedido em locação operacional	33.568	37.162
Investimentos imobiliários	74.780	75.045
Dos quais: cedido em locações operacionais	74.780	75.045
Pro-memória: adquirido em locação financeira	-	-
<b>Ativo intangível</b>	<b>255.878</b>	<b>245.063</b>
Goodwill	164.113	164.113
Outro ativo intangível	91.765	80.950
<b>Ativos por impostos</b>	<b>422.450</b>	<b>384.861</b>
Ativos por impostos correntes	234.272	219.615
Ativos por impostos diferidos	188.178	165.246
<b>Outros ativos</b>	<b>214.987</b>	<b>204.833</b>
Contratos de seguros de pensões	-	93
Remanescente de outros ativos	214.987	204.740
<b>Ativos não correntes e grupos de alienáveis de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda</b>	<b>225.425</b>	<b>303.021</b>
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>71.332.651</b>	<b>67.182.467</b>
PRO MEMÓRIA:		
Garantias concedidas:	4.009.695	3.934.041
Compromissos e contingentes concedidos	13.486.842	12.175.148

(\*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos.

PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO	31-12-17	31-12-16 (*)
<b>PASSIVO</b>	<b>66.975.511</b>	<b>63.085.091</b>
<b>Passivos financeiros detidos para negociação</b>	<b>1.993.190</b>	<b>2.195.816</b>
Derivados	321.625	461.494
Posições curtas	751.508	852.366
Depósitos	920.057	881.956
Instituições de crédito	65.877	63.687
Clientes	854.180	818.269
<b>Passivos financeiros designados pelo justo valor por via dos resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Pro-memória: Passivos subordinados	-	-
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>	<b>63.274.666</b>	<b>59.338.635</b>
Depósitos	53.135.951	48.788.810
Bancos centrais	6.500.608	4.750.000
Instituições de crédito	2.120.624	1.472.287
Clientes	44.514.719	42.566.523
Títulos representativos de dívida emitidos	8.187.472	8.915.470
Outros passivos financeiros	1.951.243	1.634.355
Pro-memória: Passivos subordinados	1.163.653	675.913
<b>Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juros</b>	<b>(9.736)</b>	<b>-</b>
<b>Derivados-contabilidade de cobertura</b>	<b>45.986</b>	<b>109.154</b>
<b>Passivos garantidos por contratos de seguro</b>	<b>737.571</b>	<b>683.659</b>
<b>Provisões</b>	<b>205.771</b>	<b>153.707</b>
Pensões e outras obrigações de benefícios definidos pós-emprego	494	13.935
Questões processuais e litígios por impostos em dívida	98.228	95.029
Compromissos e garantias concedidas	21.511	28.541
Restantes provisões	85.538	16.202
<b>Passivos por impostos</b>	<b>352.009</b>	<b>346.391</b>
Passivos por impostos correntes	184.155	169.710
Passivos por impostos diferidos	167.854	176.681
<b>Capital social reembolsável à vista</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Outros passivos</b>	<b>376.054</b>	<b>257.729</b>
Dos quais, fundo de assistência social	-	-
<b>Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>66.975.511</b>	<b>63.085.091</b>
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>	<b>4.249.619</b>	<b>3.987.518</b>
<b>Capital</b>	<b>269.660</b>	<b>269.660</b>
a) Capital realizado	269.660	269.660
b) Capital não realizado exigido	-	-
Pro-memória: capital não exigido	-	-
<b>Prémio de emissão</b>	<b>1.184.265</b>	<b>1.184.265</b>
<b>Instrumentos de capital próprio emitidos distintos do capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
a) Componente de património líquido dos instrumentos financeiros compostos	-	-
b) Outros instrumentos de capital próprio emitidos	-	-
<b>Outros elementos de património líquido</b>	<b>10.161</b>	<b>6.462</b>
<b>Ganhos acumulados</b>	<b>2.445.819</b>	<b>2.158.104</b>
<b>Reservas de revalorização</b>	<b>15.312</b>	<b>23.198</b>
<b>Outras reservas</b>	<b>(6.815)</b>	<b>(5.471)</b>
<b>(-) Ações próprias</b>	<b>(813)</b>	<b>(132)</b>
<b>Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe</b>	<b>495.207</b>	<b>490.109</b>
<b>(-) Dividendos intercalares</b>	<b>(163.177)</b>	<b>(138.677)</b>
<b>OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO</b>	<b>107.521</b>	<b>109.858</b>
<b>Elementos que não devem ser reclassificados nos resultados</b>	<b>30</b>	<b>1.347</b>
a) Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de benefícios definidos	30	1.347
b) Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda - -	-	-
c) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-	-
d) Remanescente dos ajustamentos de avaliação	-	-
<b>Elementos que devem ser reclassificados nos resultados</b>	<b>107.491</b>	<b>108.511</b>
a) Cobertura de investimentos líquidos em unidades operacionais estrangeiras (parte efetiva)	-	-
b) Operação em divisas	108	590
c) Derivados de cobertura. Coberturas de fluxos de caixa (parte efetiva)	1.320	(636)
d) Ativos financeiros disponíveis para venda	101.099	103.864
i) Instrumentos de dívida	97.182	96.485
ii) Instrumentos de capital próprio	3.917	7.379
e) Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda	-	-
f) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas em empreendimentos conjuntos e associadas	4.964	4.693
<b>INTERESSES MINORITÁRIOS (interesses que não controlam)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Outro resultado global acumulado</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Outros elementos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>	<b>4.357.140</b>	<b>4.097.376</b>
<b>TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>	<b>71.332.651</b>	<b>67.182.467</b>

**Grupo Bankinter. Contas de perdas e lucros consolidados correspondentes aos exercícios anuais concluídos a 31 de dezembro de 2017 e 2016 (Milhares de Euros)**

	(Débito)/Crédito	
	31-12-17	31-12-16 (*)
(+) Receitas de juros	1.288.805	1.271.458
(-) Despesas de juros	(226.810)	(292.441)
(-) Despesas de capital social reembolsável à vista	-	-
<b>= A) MARGEM DE JUROS</b>	<b>1.061.995</b>	<b>979.017</b>
(+) Receitas de dividendos	6.993	10.253
(+/-) Resultados de instituições avaliadas pelo método de participação	25.186	22.093
(+) Receitas de comissões	528.768	470.849
(-) Despesas por comissões	(105.278)	(91.740)
(+/-) Ganhos ou perdas a abater em contas de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor com alterações em resultados, líquidos	38.111	55.770
(+/-) Ganhos ou perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação, líquidas	21.439	15.085
(+/-) Ganhos ou perdas por ativos e passivos financeiros designados pelo justo valor por via dos resultados, líquidas	-	1.357
(+/-) Ganhos ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas, líquidas	(67)	(387)
(+/-) Diferenças de câmbio, líquidas	2.097	(376)
(+) Outras receitas de exploração	40.429	30.478
(-) Outras despesas de exploração	(119.634)	(91.510)
(+) Receitas de ativos garantidos por contratos de seguro ou resseguro	776.784	715.976
(-) Despesas de passivos garantidos por contratos de seguro ou resseguro	(425.507)	(399.476)
<b>= B) MARGEM BRUTA</b>	<b>1.851.316</b>	<b>1.717.389</b>
(-) Despesas administrativas:	(883.526)	(843.353)
(-) a) Despesas de pessoal	(498.494)	(462.693)
(-) b) Outras despesas administrativas	(385.032)	(380.660)
(-) Amortização	(60.945)	(58.893)
(+/-) Provisões ou reversão de provisões	(53.215)	(38.611)
(+/-) Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor com alterações em resultados	(148.571)	(168.875)
(+/-) a) Ativos financeiros mensurados pelo custo	-	-
(+/-) b) Ativos financeiros disponíveis para venda	(1.394)	(16.308)
(+/-) c) Empréstimos e contas a receber	(147.177)	(152.567)
(+/-) d) Investimentos detidos até à maturidade	-	-
<b>= C) RESULTADO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO</b>	<b>705.059</b>	<b>607.657</b>
(+/-) Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-	-
(+/-) Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros	275	(17.489)
(+/-) a) Ativos tangíveis	929	-
(+/-) b) Ativos intangíveis	-	(17.174)
(+/-) c) Outros	(654)	(315)
(+/-) Ganhos ou perdas pelo desconhecimento de ativos não financeiros e participações, Líquidas	(1.201)	(703)
(+) Goodwill negativo reconhecido nos resultados	-	145.140
(+/-) Ganhos ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda não elegíveis como unidades operacionais descontinuadas	(27.010)	(57.893)
<b>= D) GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO</b>	<b>677.123</b>	<b>676.712</b>
(+/-) Despesas ou receitas por impostos sobre os ganhos das unidades operacionais em continuação	(181.916)	(186.603)
<b>E) GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO</b>	<b>495.207</b>	<b>490.109</b>
(+/-) Ganhos ou perdas depois de impostos procedentes de unidades operacionais descontinuadas	-	-
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>495.207</b>	<b>490.109</b>
Atribuível a interesses minoritário (interesses que não controlam)	-	-
Atribuível aos proprietários da empresa-mãe	495.207	490.109
<b>LUCRO LÍQUIDO POR AÇÃO:</b>		
Básico	0,54	0,54
Diluído	0,54	0,54

(\*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos.

Relatório Executivo  
2017 Bankinter  
18

Grupo Bankinter. Mapas de receitas e despesas reconhecidas consolidados correspondentes aos exercícios anuais concluídos a 31 de dezembro de 2017 e 2016 (Milhares de Euros)

	31-12-17	31-12-16 (*)
<b>A) RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>495.207</b>	<b>490.109</b>
<b>B) OUTRO RESULTADO GLOBAL</b>	<b>(2.337)</b>	<b>1.117</b>
<b>Elementos que não devem ser reclassificados nos resultados</b>	<b>(1.317)</b>	<b>59</b>
a) Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de benefícios definidos	(1.862)	90
b) Ativos não correntes e grupos para alienação detidos para venda	-	-
c) Remanescente dos ajustamentos de avaliação	-	-
d) Imposto sobre os ganhos relativo a los elementos que não devem ser reclassificados	545	(31)
<b>Elementos que devem ser reclassificados nos resultados</b>	<b>(1.020)</b>	<b>1.058</b>
<b>a) Cobertura de investimentos líquidos em unidades operacionais estrangeiras [parte efetiva]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
- Ganhos ou perdas de valor creditadas no património líquido	-	-
- Transferido para os resultados	-	-
- Transferido para os resultados	-	-
<b>b) Conversão de divisas</b>	<b>(688)</b>	<b>412</b>
- Ganhos ou perdas cambiais creditadas no património líquido	(410)	64
- Transferido para os resultados	(278)	348
- Outras reclassificações	-	-
<b>c) Coberturas de fluxos de caixa [parte efetiva]</b>	<b>2.794</b>	<b>4.289</b>
- Ganhos ou perdas de valor creditadas no património líquido	-	-
- Transferido para os resultados	2.794	4.289
- Transferido para a quantia escriturada inicial dos elementos cobertos	-	-
- Outras reclassificações	-	-
<b>d) Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>(2.938)</b>	<b>(4.289)</b>
- Ganhos ou perdas de valor creditadas no património líquido	33.274	36.879
- Transferido para os resultados	(36.212)	(41.168)
- Outras reclassificações	-	-
<b>e) Ativos não correntes e grupos para alienação detidos para venda</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
- Ganhos ou perdas de valor creditadas no património líquido	-	-
- Transferido para os resultados	-	-
- Outras reclassificações	-	-
<b>f) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas</b>	<b>271</b>	<b>987</b>
<b>g) Imposto sobre os ganhos relativo aos elementos que devem ser reclassificados nos resultados</b>	<b>(458)</b>	<b>(341)</b>
<b>C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>492.870</b>	<b>491.226</b>
Atribuível a interesses minoritário (interesses que não controlam)	-	-
Atribuível aos proprietários da empresa-mãe	492.870	491.226

(\*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos.

**Grupo Bankinter. Demonstrações totais de alterações no património líquido consolidadas correspondentes aos exercícios anuais concluídos a 31 de dezembro de 2017 e 2016 (Milhares de Euros)**

	Capital	Prémio de emissão	Instrumentos de capital próprio emitidos distintos do capital	Outros elementos do património líquido	Ganhos acumulados	Reservas de reavaliação	Outras reservas	(-) Ações próprias	Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe	(-) Dividendos intercalares	Outro resultado global acumulado	Outro resultado global acumulado	Outros elementos	Interesses Minoritários	Total
<b>Saldo de abertura 31-12-16 (*)</b>	269.660	1.184.265	-	6.462	2.158.104	23.198	(5.471)	(132)	490.109	(138.677)	109.858	-	-	-	4.097.376
Efeitos da correção de erros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de abertura 31-12-16</b>	269.660	1.184.265	-	6.462	2.158.104	23.198	(5.471)	(132)	490.109	(138.677)	109.858	-	-	-	4.097.376
<b>Resultado global total do exercício</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	495.207	-	(2.337)	-	-	-	492.870
<b>Outras variações do património líquido</b>	-	-	-	3.699	287.715	(7.886)	(1.344)	(681)	(490.109)	(24.500)	-	-	-	-	(233.106)
Emissão de ações ordinárias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de ações preferenciais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de outros instrumentos de capital próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exercício ou vencimento de outros instrumentos de capital próprio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversão de dívida em património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redução de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(224.500)	-	-	-	-	(224.500)
Compra de ações próprias	-	-	-	-	-	-	-	(57.141)	-	-	-	-	-	-	(57.453)
Venda ou cancelamento de ações próprias	-	-	-	-	(312)	-	-	56.460	-	-	-	-	-	-	56.460
Reclassificação dos instrumentos financeiros do património líquido ao passivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclassificação dos instrumentos financeiros do passivo ao património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferências entre componentes do património líquido	-	-	-	-	291.453	-	(1.344)	-	(490.109)	200.000	-	-	-	-	-
Aumento ou (-) diminuição do património líquido resultante de concentrações de atividades empresariais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagamentos com base em ações	-	-	-	3.700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.700
Outros aumentos ou (-) diminuições do património líquido	-	-	-	(1)	(3.426)	(7.886)	-	-	-	-	-	-	-	-	(11.313)
Dos quais: dotação discricionária a assistência social e fundos sociais (apenas caixas económicas e cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de fecho 31/12/17</b>	269.660	1.184.265	-	10.161	2.445.819	15.312	(6.815)	(813)	495.207	(163.177)	107.521	-	-	-	4.357.140

**Grupo Bankinter. Demonstrações totais de alterações no património líquido consolidadas correspondentes aos exercícios anuais concluídos a 31 de dezembro de 2016 e 2015 (Milhares de Euros)**

	Capital	Prémio de emissão	Instrumentos de capital próprio emitidos distintos do capital	Outros elementos do património líquido	Ganhos acumulados	Reservas de reavaliação	Outras reservas	(-) Ações próprias	Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe	(-) Dividendos intercalares	Outro resultado global acumulado	Outro resultado global acumulado	Outros elementos	Interesses Minoritários	Total
<b>Saldo de abertura 31-12-15 (*)</b>	269.660	1.184.268	-	1.339	1.964.596	31.087	738	(988)	375.920	(137.184)	108.741	-	-	-	3.798.177
Efeitos da correção de erros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de abertura 31-12-15 (*)</b>	269.660	1.184.268	-	1.339	1.964.596	31.087	738	(988)	375.920	(137.184)	108.741	-	-	-	3.798.177
<b>Resultado global total do exercício</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	490.109	-	1.117	-	-	-	491.226
<b>Outras variações do património líquido</b>	-	(3)	-	5.123	193.508	(7.889)	(6.209)	856	(375.920)	(1.493)	-	-	-	-	(192.027)
Emissão de ações ordinárias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de ações preferenciais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de outros instrumentos de capital próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exercício ou vencimento de outros instrumentos de capital próprio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversão de dívida em património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redução de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(189.453)	-	-	-	-	(189.453)
Compra de ações próprias	-	-	-	-	-	-	-	(56.044)	-	-	-	-	-	-	(56.044)
Venda ou cancelamento de ações próprias	-	-	-	-	(190)	-	-	56.900	-	-	-	-	-	-	56.710
Reclassificação dos instrumentos financeiros do património líquido ao passivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclassificação dos instrumentos financeiros do passivo ao património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferências entre componentes do património líquido	-	-	-	-	194.169	-	(6.209)	-	(375.920)	187.960	-	-	-	-	-
Aumento ou (-) diminuição do património líquido resultante de concentrações de atividades empresariais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagamentos com base em ações	-	-	-	5.123	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.123
Outros aumentos ou (-) diminuições do património líquido	-	(3)	-	-	(471)	(7.889)	-	-	-	-	-	-	-	-	(8.363)
Dos quais: dotação discricionária a assistência social e fundos sociais (apenas caixas económicas e cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de fecho 31-12-16 (*)</b>	269.660	1.184.265	-	6.462	2.158.104	23.198	(5.471)	(132)	490.109	(138.677)	109.858	-	-	-	4.097.376

(\*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos.

Relatório Executivo  
2017 **Bankinter**  
20

Grupo Bankinter. Demonstrações de fluxos de caixa consolidadas correspondentes aos exercícios anuais concluídos a 31 de dezembro de 2017 e 2016 (Milhares de Euros)

	31-12-17	31-12-16 (*)
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO</b>	<b>2.228.916</b>	<b>1.779.105</b>
Resultado do exercício	495.207	490.109
<b>Ajustamentos para obtenção dos fluxos de caixa das atividades de exploração</b>	<b>559.741</b>	<b>446.342</b>
Amortização	60.945	58.893
Outros ajustamentos	498.796	387.449
<b>Aumento/diminuição líquida dos ativos de exploração</b>	<b>1.921.229</b>	<b>2.639.562</b>
Ativos financeiros detidos para negociação	57.980	(1.796.920)
Ativos financeiros designados pelo justo valor por via dos resultados	-	(57.209)
Ativos financeiros disponíveis para venda	440.500	625.778
Empréstimos e contas a receber	1.341.934	3.756.421
Outros ativos de exploração	80.815	111.492
<b>Aumento/diminuição líquida dos passivos de exploração</b>	<b>3.205.445</b>	<b>3.644.286</b>
Passivos financeiros detidos para negociação	(202.626)	(1.573.263)
Passivos financeiros designados pelo justo valor por via dos resultados	-	-
Passivos financeiros a custo amortizado	3.361.303	5.078.413
Outros passivos de exploração	46.768	139.136
<b>Recebimentos/pagamentos de impostos sobre o rendimento</b>	<b>(110.248)</b>	<b>(162.070)</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(461.006)</b>	<b>431.484</b>
<b>Pagamentos</b>	<b>(637.618)</b>	<b>(204.214)</b>
Ativos tangíveis	(23.976)	(44.106)
Ativos intangíveis	(40.251)	(23.796)
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-	(74.752)
Entidades dependentes e outras unidades de negócios	-	(61.560)
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda	-	-
Investimentos detidos até à maturidade	(573.391)	-
Outros pagamentos relacionados com atividades de investimento	-	-
<b>Recebimentos</b>	<b>176.612</b>	<b>635.698</b>
Ativos tangíveis	-	10.310
Ativos intangíveis	-	-
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	301	556
Entidades dependentes e outras unidades de negócios	-	-
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda	176.311	221.497
Investimentos detidos até à maturidade	-	383.835
Outros recebimentos relacionados com atividades de investimento	-	19.500
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>270.119</b>	<b>(102.721)</b>
<b>Pagamentos</b>	<b>(286.341)</b>	<b>(359.621)</b>
Dividendos	(224.500)	(189.453)
Passivos subordinados	(4.700)	(114.124)
Amortização de instrumentos de capital próprio	-	-
Aquisição de instrumentos de capital próprio	(57.141)	(56.044)
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento	-	-
<b>Recebimentos</b>	<b>556.460</b>	<b>256.900</b>
Passivos subordinados	500.000	200.000
Emissão de instrumentos de capital próprio	-	-
Alienação de instrumentos de capital próprio	56.460	56.900
Outros recebimentos relacionados com atividades de financiamento	-	-
<b>EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>AUMENTO (DIMINUIÇÃO) LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES</b>	<b>2.038.029</b>	<b>2.107.868</b>
<b>CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO PERÍODO</b>	<b>3.556.750</b>	<b>1.448.882</b>
<b>CAIXA E EQUIVALENTES NO FIM DO PERÍODO</b>	<b>5.594.779</b>	<b>3.556.750</b>

(\*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos.

## Ações

Em 2017, as ações do Bankinter tiveram um resultado idêntico ao do Ibex. A sua cotação valorizou-se 7,4% e atingiu máximos de 8,6 euros ao longo do exercício. A capitalização bolsista do banco a 31 de dezembro ascendia a 7.105 milhões de euros. Incluindo o dividendo, a rentabilidade para os acionistas superou os 10%, dados que se comparam muito favoravelmente com o ambiente internacional.



O Bankinter tem uma das melhores trajetórias da banca europeia no mercado de valores mobiliários durante os últimos anos, graças à confiança dos investidores na sua gestão. Desde finais de 2013, as ações valorizaram-se 58,5%, enquanto no mesmo período de quatro anos o Ibex aumentava 1,3% e o STOXX Europe 600 Banks registava perdas de 5,3%.

**Capital inicial.** No final de 2017, o capital social do Bankinter S.A. era composto por 898.866.154 ações de 0,30 euros de valor nominal cada uma, integralmente subscritas e realizadas. Todas elas se encontram representadas em títulos escriturais, admitidas à cotação oficial nas Bolsas de Madrid e Barcelona e transacionadas no mercado de valores mobiliários.

**Acionistas.** O número de acionistas era de 54.911 a 31 de dezembro. 53,5% do capital pertencia a residentes e os restantes 46,5% eram propriedade de não residentes. A carteira própria encerrou 2017 com 101.787 ações.

**Rating.** O Bankinter demonstrou em 2017 uma enorme capacidade para cumprir os compromissos financeiros assumidos. Tal é comprovado pelas melhorias de rating aplicadas por duas das agências de notação mais importantes do mundo (Standard & Poor's e DBRS Ratings Limited), o que facilita as operações de passivo e coloca o banco numa posição privilegiada no mercado em relação à sua dimensão.

**Dividendos.** Em 2017, o Bankinter manteve a sua política de dividendos, paga tradicionalmente em numerário e de forma trimestral. A boa evolução do negócio e a sua solvência comprovada permitiram-lhe evitar nos últimos anos as restrições impostas pelos reguladores em termos gerais para a preservação do capital dos bancos. Foram repartidos quatro dividendos em numerário: um dividendo complementar de 2016 e três dividendos relativos a 2017, que equivaliam aproximadamente a 50% do lucro ordinário obtido nos primeiros três trimestres. O quarto e complementar a pagar mediante os resultados completos do ano será aprovado na Assembleia Geral de Acionistas de 2018.

#### Dados por ação do período, a 31/12/2017 (euros)

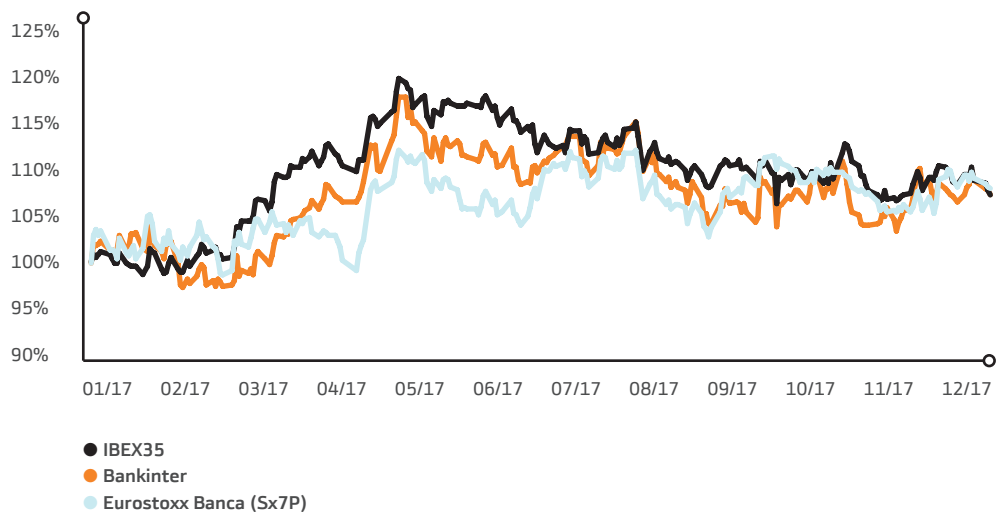
Resultado por ação *	0,54
Dividendo por ação	0,25
Valor contabilístico teórico por ação	4,85
Cotação no início do ano	7,36
Cotação mínima intradiária	7,14
Cotação máxima intradiária	8,75
Última cotação	7,90
Revalorização últimos 12 meses (%)	7,39

\* O lucro por ação é calculado dividindo o resultado atribuído ao Grupo, ajustado pelo montante depois de impostos correspondente à remuneração registada no património líquido das participações preferenciais convertíveis contingentes, pelo número médio ponderado de ações ordinárias em circulação durante o exercício, excluindo-se, neste caso, as ações próprias adquiridas pelo Grupo.

#### Rácios bolsistas a 31/12/2017

Cotação/Valor contabilístico teórico (vezes)	1,63
PER (cotação/lucros, vezes)	14,35
Rentabilidade por dividendo (%)	3,16
Número de acionistas	54.911
Número de ações	898.866.154
Número de ações de não residentes	417.965.351
Contratação média diária (número de ações)	3.272.947
Contratação média diária (milhares de €)	25.724

Cotação na bolsa. Variação relativa (%) dos últimos 12 meses (dez-16 base 100)



# Estratégia

O Bankinter manteve em 2017 uma estratégia focada principalmente no crescimento sustentável e equilibrado, com um negócio que assenta nos Clientes, que asseguram uma base firme e recorrente de receitas, garantindo uma rentabilidade contínua ao longo do tempo. Estes objetivos estratégicos foram abordados num contexto de melhoria da economia, mas com tendência para a diminuição das taxas de juro, com um impacto desfavorável consequente sobre as margens da atividade bancária.

O objetivo de crescimento do banco deparou-se em 2017 com um desafio adicional: superar o resultado do ano anterior, compensando o efeito de reação em cadeia originado pela incorporação em 2016 do negócio em Portugal. Para tal, o Grupo aprofundou vários dos seus eixos estratégicos, como a inovação ou a digitalização.

Outro eixo importante da sua estratégia foi a diversificação de receitas e lucros, que permitiu equilibrar a contribuição entre as várias linhas de negócio. Ainda que a Banca de Empresas continue a ser a principal área de atividade, o notável crescimento da Banca Comercial, do Bankinter Consumer Finance, de Portugal e dos Seguros gerou um mix de negócio mais homogéneo.

Simultaneamente, a instituição reforçou as suas linhas de negócio menos dependentes da margem de intermediação, como produtos e serviços de valor acrescentado para a Banca de Empresas (transacional, negócio internacional, banca de investimento, etc.), Banca Privada e outros negócios menos afetados pelas baixas taxas de juro, como os Seguros.

Os resultados em 2017 destas linhas estratégicas nas principais áreas de trabalho foram os seguintes:

**Transformação digital.** O processo de digitalização, que em 2017 se apoiou no reforço da estrutura tecnológica, esteve orientado para a criação de negócio, com especial atenção à captação de clientes e às vendas. Os novos projetos centram-se em propostas tangíveis, com objetivos a curto prazo e cujo ritmo de aplicação deve adaptar-se às necessidades dos clientes.

**Portugal.** Os resultados do negócio português durante o exercício foram melhores que o esperado. A integração do negócio de retalho do Barclays, cuja aquisição ficou concluída em 2016, está praticamente terminada em todas as suas vertentes e a carteira de crédito registou resultados muito positivos. Além disso, foi um bom ano para a captação de recursos (fundos de investimento, *unit links*...).

**Banca Privada.** É um dos traços de identidade do Bankinter, pela sua capacidade de se reinventar de forma permanente com produtos diferenciados e de competir num mercado bastante complexo. Em 2017, o negócio cresceu significativamente, mas menos que em 2016. O património captado foi de maior qualidade.

**Banca de Empresas.** Foi um bom ano para esta área de trabalho, especialmente graças ao impulso do negócio das PME, cuja contribuição para os resultados aumentou de forma notável. A Banca Corporativa teve maiores dificuldades para crescer, num contexto de enorme concorrência. O negócio internacional é um motor fundamental da área e gera 24% da sua margem bruta.

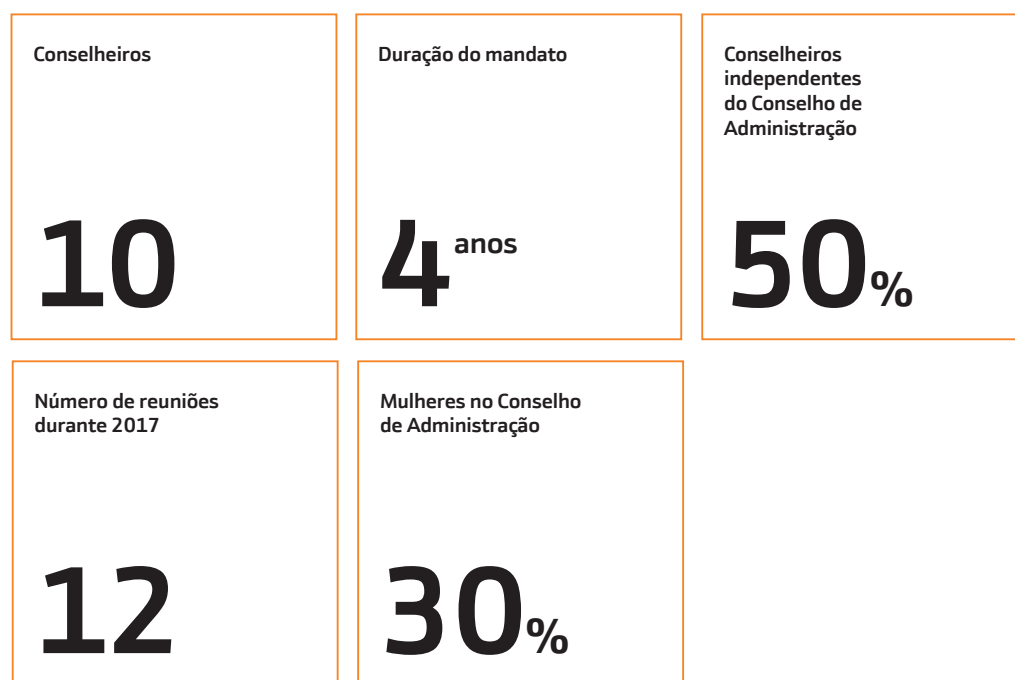
**Bankinter Consumer Finance.** É uma das alavancas de crescimento mais importantes dos últimos anos. O mercado de crédito ao consumo admite taxas de juro muito superiores aos dos outros produtos e alivia a margem de juros.

**Seguros.** A atividade da banca e seguros, desenvolvida em parceria com a Mapfre, foi uma das linhas de negócio que mais cresceu em comissões, em consequência do intenso esforço comercial. A Línea Directa, complemento fundamental da atividade bancária, fechou outro exercício com excelentes resultados.

Para o exercício de 2018, a instituição trabalha com a hipótese de que as taxas de juros irão continuar em níveis muito baixos, embora sem recear que os diferenciais de crédito piorem. Por outro lado, prevê-se um ambiente macroeconómico favorável. Nesse cenário, é fundamental aprofundar a estratégia de captação de clientes para aumentar o volume de atividade.

# Governo corporativo

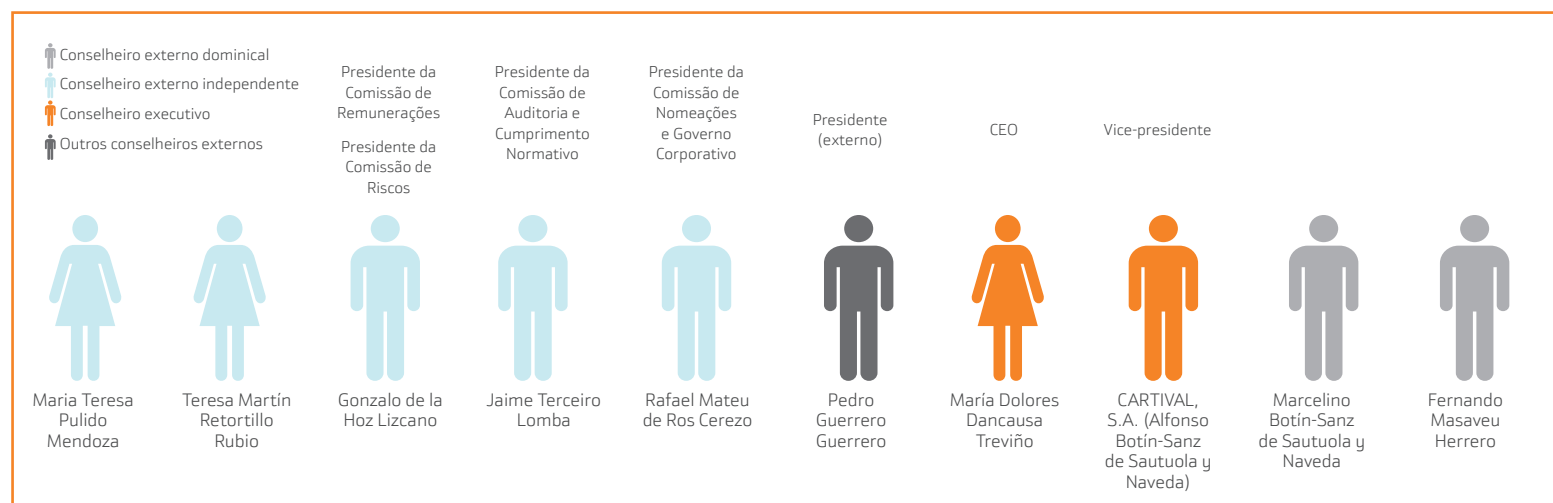
O Bankinter conta com uma política de governo corporativo que resume os princípios gerais e as normas e procedimentos internos na matéria, bem como as regras essenciais do seu funcionamento, de acordo com as melhores práticas internacionais.



O Conselho de Administração do Bankinter é formado por dez membros caracterizados pela sua capacidade profissional, integridade e independência de critério. Destes membros, dois possuem estatuto executivo e oito são externos. Destes últimos, cinco são independentes, dois são impostos pelos acionistas com participação significativa e o último não é, por decisão do Conselho, nem imposto pelos acionistas com participação significativa nem independente.

Durante 2017 registou-se uma alteração na composição do Conselho. Após a renúncia por motivos profissionais de Rosa María García García, a 7 de novembro de 2017 nomeou-se por cooptação Teresa Martín-Retortillo Rubio, como conselheira externa independente. A ratificação desta nomeação será proposta à Assembleia Geral de Acionistas que irá realizar-se em 2018.

A memória anual apresenta, de forma individualizada, as remunerações recebidas por conselheiro, expressas nas quantidades correspondentes a cada remuneração. Constam igualmente, de forma individualizada e de acordo com o determinado, as remunerações referentes às funções executivas a realizar pelos conselheiros executivos da instituição.



# Riscos

A gestão de riscos é um dos eixos centrais da estratégia competitiva do Bankinter. A instituição possui um modelo de gestão de riscos de eficácia comprovada, alinhado com os critérios regulamentares e com as melhores práticas internacionais.

Como resultado de tudo isto, o Bankinter reforçou em 2017 a alta qualidade dos seus ativos e manteve a sua tendência de crescimento moderado do crédito num ambiente económico favorável. Esta foi a evolução dos principais riscos da instituição:

**Risco de crédito.** O crédito aos clientes aumentou 3,8% e o risco quantificável (que inclui os riscos de assinatura) 2,7%. O incumprimento encerrou o ano com um índice de 3,45%, ou seja, menos 56 pontos de base que no anterior, e menos de metade da média do setor. A carteira de ativos adjudicados era de 412 milhões de euros, 0,7% do risco de crédito total, após redução de 21% no exercício. O Bankinter utiliza modelos de qualificação interna como ferramenta de apoio às decisões de risco de crédito.

**Risco de taxa de juro.** O risco estrutural de taxa de juro define-se como a exposição da instituição a variações nas taxas de juros de mercado, derivada da diferente estrutura temporária de vencimentos e depreciações das rubricas do balanço global. O Bankinter pratica uma gestão ativa deste risco com o objetivo de proteger a margem financeira e preservar o valor económico do banco. A exposição da margem financeira perante variações de +/-100 pontos de base paralelos nas taxas de juro de mercado é de + 10,9/-11,7%, para um horizonte de 12 meses.

**Risco de liquidez.** O risco de liquidez estrutural está associado à capacidade para atender as obrigações de pagamento adquiridas e financiar a atividade de crédito. O banco acompanha de forma ativa a liquidez e a sua projeção. Em 2017 o gap comercial (diferença entre crédito e recursos de clientes) aumentou ligeiramente em 55 milhões. A percentagem do crédito financiado por recursos de clientes situou-se nos 90,6%.

**Risco de mercado.** Considera-se risco de mercado a possibilidade de sofrer perdas resultantes das variações dos preços de mercado em posições dentro e fora do balanço da carteira de negociação. O Bankinter mede o valor em risco através de metodologia VaR histórica sobre dados de um ano e com um intervalo de confiança de 95%. O Valor em Risco (VaR) de uma carteira de ativos é a perda potencial máxima que se estima poder produzir-se. No Bankinter, o VaR total no fecho de 2017 foi de 0,61.

**Risco operacional.** O risco operacional é o risco de sofrer perdas devido a falhas de processos, pessoas ou sistemas internos ou devido a acontecimentos externos (como catástrofes naturais), incluindo riscos legais. O modelo de gestão do Bankinter é o denominado método standard, que exige sistemas de identificação, medição e gestão. Por linhas de negócio, o risco operacional

concentra-se na banca de retalho, tanto pelo número de incidências (81% do total) como pelo montante das mesmas (60%).

**Risco reputacional.** O banco conta com um sistema de diagnóstico e medição da perceção e expectativas dos principais grupos de interesse da instituição. Este sistema permite identificar as alavancas chave da reputação e influenciar ativamente as matérias mais preocupantes. Outros dos aspetos mais importantes para prever riscos reputacionais é entender as tendências do mercado e do ambiente, assim como o que se diz sobre a instituição nos meios de comunicação e nas redes sociais.

**O Bankinter reforçou em 2017 a alta qualidade dos seus ativos e manteve a sua tendência de crescimento moderado do crédito num ambiente económico favorável.**

---

Cinco áreas principais  
de negócio  
muito bem orientadas  
e complementares  
entre si.

O nosso objetivo:  
continuar a aumentar a  
quota de mercado.

Crescimento  
importante  
nas atividades  
estratégicas do  
negócio.

# Áreas de negócio

## Banca Privada

O empenho do Bankinter em construir uma relação a longo prazo com os seus clientes, baseada na excelência do serviço prestado e numa oferta cada vez mais global, proporcionou novamente em 2017 resultados bastante notáveis no segmento de Banca Privada.

O património gerido aumentou 12%, alcançando os 35.000 milhões de euros, o que consolida o Bankinter como líder do setor.

O comportamento dos fundos de investimento, cujo património aumentou 1.800 milhões, merece especial atenção graças a uma arquitetura aberta que permite escolher entre uma vasta gama de gestoras nacionais e estrangeiras.

Uma das grandes novidades foi o lançamento do fundo de capital de risco Helia Renovables, pela mão da Plenium Partners, um grupo internacional especializado na gestão desse tipo de ativos energéticos.

A Banca Privada baseia-se na consultoria financeira e fiscal, prestada por profissionais altamente qualificados e sujeitos a um processo de formação contínua, que fizeram do Bankinter uma referência para o setor.

**Património gerido na  
Banca Privada**

**+12%**

**35.000 milhões de euros**

## A estratégia do Bankinter na Banca Pessoal é melhorar a qualidade do serviço, ampliar a gama de produtos e adaptar a oferta às necessidades financeiras dos clientes.

### Banca Pessoal

A Banca Pessoal inclui os clientes com um rendimento superior a 70.000 euros ou com um património entre 75.000 euros e um milhão. É um dos segmentos de desenvolvimento natural do banco, mas está sujeito a uma forte concorrência, o que obriga a um esforço adicional de diferenciação.

A estratégia do Bankinter é melhorar a qualidade do serviço, ampliar a gama de produtos e adaptar a oferta às necessidades financeiras dos clientes, marcadas pelas baixas taxas de juro e pela escassa rentabilidade dos depósitos.

Em 2017, a instituição melhorou a sua oferta de fundos de investimento, que são uma das principais alternativas aos depósitos. Como tal, lançou novos produtos garantidos e adaptou outros da Banca Privada, como fundos premium ou perfilados em função do risco.

A Conta Ordenado continuou a ser um produto de sucesso, devido às vantagens comparativas que oferece relativamente a produtos semelhantes. No caso do crédito habitação, a instituição promoveu os de tipo fixo ou misto, num mercado especialmente competitivo e com margens muito pequenas.

## Particulares e Estrangeiros

No mercado de Particulares, a disputa pela captação de clientes foi especialmente intensa durante 2017 através de todos os canais, principalmente nos digitais.

O crédito ao consumo foi um dos principais produtos da instituição, que ao longo do ano fez um grande esforço em recursos e tecnologia para captar clientes particulares, conseguindo mais 20% de novos créditos pessoais apesar da crescente concorrência.

A Conta Ordenado manteve as suas condições vantajosas (5% de juro até 5.000 euros no primeiro ano e 2% no segundo, entre outras), e consolidou-se como um produto muito competitivo. Como tal, em 2017 foram abertas 31.002 contas ordenado e captaram-se 45.371 clientes, mais 34% que no ano anterior.

Em 2017, o negócio de Clientes Estrangeiros ganhou impulso na parte final do exercício, em especial como consequência da reativação do mercado imobiliário para não residentes, que registou aumentos significativos principalmente nas Canárias. O número de clientes estrangeiros ativos aumentou 4,7% em 2017. Os recursos totais destes clientes registaram uma subida de 5,2% e o saldo em crédito concedido fechou com 633 milhões de euros.

## Banca Corporativa

O negócio da Banca Corporativa, especializado em grupos empresariais com uma faturação superior a 50 milhões de euros por ano, desenvolveu-se o ano passado novamente num ambiente adverso. As baixas taxas de juro, o excesso de liquidez, a queda da procura de crédito e a desintermediação progressiva do financiamento continuaram a caracterizar este segmento de mercado.

Ainda assim, o Bankinter conseguiu que o crédito concedido no setor da Banca Corporativa crescesse 2,4% em 2017 e que os novos créditos registassem um aumento perto dos 30%. A 31 de dezembro, o volume de financiamento ascendia a 11.455 milhões de euros e o de recursos situava-se nos 8.412 milhões, com uma rentabilidade sobre ativos (ROA Líquido) de 1,87%.

O motivo deste bom comportamento reside na estratégia de especialização levada a cabo em 2015, que significou uma mudança importante no modelo de distribuição relativo a pessoas coletivas. As grandes empresas são agora atendidas por 22 centros corporativos, três dos quais se dedicam às que obtêm mais de mil milhões de receitas anuais.

### Investimento em crédito na Banca Corporativa

**+2,4%**

## Médias Empresas

Desde que o Bankinter reestruturou o seu negócio de pessoas coletivas, as empresas com 5 a 50 milhões de faturação anual recebem um tratamento específico na sua relação com o banco. Como tal, existem 72 centros de empresas, situados nos principais centros das cidades e dotados de diretores, responsáveis e comerciais para o efeito.

Estas equipas, formadas por quase 400 profissionais, têm como principal objetivo fazer das médias empresas clientes globais do Bankinter, não ocasionais, e que confiem no banco não apenas para cobrir as suas necessidades esporádicas de financiamento, mas para tudo o que possa facilitar a sua vida, desde as operações diárias de cobranças e pagamentos até ao negócio da empresa (avales) ou a subscrição de seguros.

Este empenho traduziu-se, em 2017, num aumento significativo das receitas por comissões, que contribuiu para melhorar a margem bruta do negócio em 6,4%, juntamente com a cobrança de juros. O processo de captação permitiu atrair mais de 4.000 clientes, até totalizar 23.306 clientes ativos.

## Pequenas Empresas

Para o negócio das PME, 2017 foi um bom ano, apesar da crescente pressão da concorrência e da deterioração dos preços, sobretudo do financiamento a fundos de maneio. Todos os grandes indicadores deste segmento apresentaram melhorias, entre os quais se destacam o crédito total (+3,9%) e o volume de recursos (+14,2%).

A conta de resultados produziu um saldo positivo de 41,5 milhões de euros, o que significa um aumento de 292% em relação a 2016. A contribuição das PME para a margem bruta do banco ascendeu o ano passado a 148,1 milhões de euros, montante muito significativo tendo em conta as suas particularidades.

Dois marcos importantes de 2017 foram a consolidação do empréstimo para o pagamento de impostos, que atingiu 199,6 milhões de euros, e os créditos pré-autorizados online, que são uma ferramenta bastante útil para as empresas atenderem às necessidades de liquidez que vão tendo.

### Volume de recursos de Pequenas Empresas

**+14,2%**

## Bankinter Portugal

Durante de 2017, a actividade do Bankinter Portugal desenvolveu-se num contexto de desenvolvimento económico.

Para o Bankinter Portugal foi um bom exercício, especialmente no que diz respeito a clientes. O segmento da Banca Comercial captou 13.768, mais 71% que em 2016, como consequência do aumento da notoriedade da marca e dos índices de satisfação. A captação de património líquido novo foi de 331 milhões de euros, 105% mais que no ano anterior, e o volume de crédito aumentou 159% até aos 598 milhões, com um forte impulso da produção de crédito hipotecário.

A Banca de Empresas também conseguiu aumentar os seus empréstimos de forma notável (104%), apesar deste mercado ainda estar em recessão. A 31 de dezembro, a carteira de crédito totalizava 1.270 milhões de euros, devido em grande parte aos novos clientes pessoas coletivas que aderiram ao banco durante o ano: 3.228, o dobro do que em 2016.



## Banca de Investimento

A área da Banca de Investimento oferece consultoria corporativa global aos clientes que têm de tomar grandes decisões para o futuro dos seus projetos empresariais e serve de ponte entre as empresas, sobretudo familiares, e os investidores interessados em financiar os seus projetos.

Em 2017, a evolução de negócio foi a seguinte:

**Fusões e aquisições.** Num momento de crescimento do mercado de compra e venda de empresas, o Bankinter esteve envolvido numa dezena de operações, essencialmente de clientes industriais e atuou na grande maioria como consultor dos vendedores.

**Mercado de capitais.** Foi um exercício de intensa atividade. A saída do Netex do Mercado Alternativo Bolsista, os aumentos de capital como da Oryzon ou a entrada em bolsa como a da Prosegur Cash ou Neinor Homes são exemplos de operações neste âmbito.

**Financiamento estruturado e alternativo.** Em 2017, celebraram-se operações no montante de mais de 1.000 milhões de euros e a carteira fechou o exercício com um saldo próximo dos 2.000 milhões, incluindo os empréstimos corporativos sindicados.

**A Banca Internacional conta com uma equipa muito sólida, cujo trabalho se traduziu o ano passado num volume de operações de 57.443 milhões de euros (+8,5%).**

## Banca Internacional

A grande aposta das empresas espanholas nos mercados exteriores, que foram a sua tábua de salvação durante os piores anos da crise, converteu-se num elemento estrutural da nossa economia, para o qual são necessários serviços prestados pelo Bankinter através do seu negócio da Banca Internacional.

Entre eles destacam-se os avales, os créditos documentários de importação e exportação, e o financiamento estruturado a médio e longo prazo dos projetos de investimento.

Os setores prioritários para o banco em 2017 foram as infraestruturas, os transportes ferroviários, as energias renováveis, o setor automóvel e as matérias-primas. As regiões com maior atividade foram o Sudoeste Asiático, Médio Oriente, Golfo Pérsico, Europa, Estados Unidos, Canadá e América do Sul.

A Banca Internacional conta com uma equipa especializada bastante sólida, cujo trabalho se traduziu o ano passado num volume de operações de 57.443 milhões de euros (+8,5%) e num investimento de 4.049 milhões (+17,4%). A sua margem bruta representa já 23,6% da margem bruta total da área de Empresas do Bankinter.

## Mercado de Capitais

Em linhas gerais, a área de Mercado de Capitais, que gere as atividades de *trading* e distribuição de produtos de tesouraria, assim como o balanço do banco, desenvolveu-se em 2017 num contexto favorável. Esteve ativa nos mercados cambiais, rendimento variável e rendimento fixo, e beneficiou da condição do Bankinter como Criador de Mercado de Dívida Pública e Letras e colíder nas emissões de consórcios do Tesouro espanhol.

A crescente atividade da instituição no segmento da Banca Privada gerou uma enorme procura dos produtos concebidos na área de distribuição, cujo trabalho no acesso dos clientes aos mercados cambiais, coberturas de taxas de juro e rendimento fixo também merece ser destacado.

O balanço do banco continuou com a sua melhoria sustentável da posição de liquidez, pois o importante aumento do investimento foi compensado com um aumento ainda maior dos recursos de clientes.

Relativamente às divisas, cobriram-se todas as posições estruturais, o que fez com que a conta de resultados do Bankinter não fosse afetada pelas flutuações das principais moedas durante 2017.

Património gerido em  
fundos de investimento

**+10,4%**

## Bankinter Gestão de Ativos

O mercado passou por um ponto de viragem e alguns produtos, como os fundos de investimento, alcançaram níveis anteriores à crise. A falta de alternativas de investimento, devido à escassa remuneração dos depósitos, fez com que mesmo os clientes do banco que nunca os tinham adquirido se interessassem pelos mesmos.

Os resultados foram os seguintes:

**Fundos de investimento.** O património sob gestão fechou 2017 nos 8.418 milhões de euros, com um aumento de 10,4% em relação a 2016. Atualmente, a gestora ocupa o 9.º lugar do ranking nacional nesse conceito, com uma quota de 3,20%.

**Sicavs.** Em finais de 2017, o banco geria um total de 371, com um património de 2.637 milhões de euros.

**Fundos de pensões.** O Bankinter ampliou a gama de possibilidades, o que permitiu alcançar 2.457 milhões de euros em produtos direcionados para a reforma. O aumento em relação a 2016 foi de 10,6%.

**Gestão delegada.** É uma das grandes apostas do Bankinter. A 31 de dezembro, o património gerido por delegação era de 2.991 milhões de euros.

## Rendimento variável

Os mercados de rendimento variável caracterizaram-se na primeira parte de 2017 por um aumento notável da contratação e por uma forte pressão de compra. Por outro lado, a segunda metade do ano foi marcada pela incerteza política, com a consequente queda do volume de atividade e dos preços.

Neste contexto, o volume de transações do Bankinter aumentou 4% em relação ao exercício anterior, após captar quase 10.500 novas contas de títulos. A carteira depositada aumentou 12,69%, até alcançar os 15.287 milhões de euros no final de dezembro, e gerou comissões de 74 milhões de euros (crescimento de 8,8%). Desta forma, o banco continuou a liderar em 2017 o negócio da intermediação na bolsa.

Tudo isto foi possível graças à adaptação das formas de trabalho aos novos hábitos de consumo e tecnologia, e ao pleno rendimento da estrutura da equipa criada em 2016, que permitiu uma maior proximidade do negócio e dos clientes em todas as cidades espanholas. Também influenciou positivamente a aposta decidida pelos programas educativos para todo o tipo de investidores, assim como o êxito da supertarifa para operações de pequeno montante.

## Bankinter Consumer Finance

A sociedade do Bankinter especializada em crédito ao consumo e cartões de crédito aproveitou a melhoria da atividade económica em Espanha e em Portugal para se consolidar como uma das principais alavancas de crescimento do banco.

Apesar da presença da concorrência cada vez mais forte, esta área de negócio obteve resultados muito bons em 2017, com um aumento de 42% no crédito ao consumo e de 27,5% no número de clientes, que totalizam já 1.145.000, incluindo Portugal.

Graças a isto, voltou a ser a instituição que mais cresceu no seu mercado, e situa-se já no quarto lugar do ranking de instituições especializadas, segundo dados da Associação Nacional de Instituições Financeiras de Crédito (ASNEF).

Para o progresso comprovado do Bankinter Consumer Finance contribuíram de forma determinante dois fatores: a tradicional experiência do banco na gestão de riscos e o desenvolvimento de um plano ambicioso de melhoria em termos de equipas e tecnologia.

De ambos os fatores beneficiaram as suas três grandes linhas de atividade, que registaram um comportamento positivo em 2017: o financiamento ao consumo para clientes do Bankinter, o Bankintercard e o financiamento em pontos de venda.

## Seguros e planos de pensões

O mercado de seguros e planos de pensões desenvolveu-se em 2017 num ambiente maduro e altamente competitivo. Em termos gerais, a opinião pública evoluiu a favor da possibilidade de contratar planos de pensões e outros produtos alternativos como complemento das pensões públicas, embora esta tendência tenha sido atenuada pela concorrência dos fundos de investimento, que atraíram muitos aforradores como consequência da melhoria dos mercados bolsistas.

Nos seguro de vida, a carteira aumentou 5,4%, ultrapassando os 80,4 milhões de euros no final de 2017. A percentagem de retenção de clientes, que é um indicador chave de fidelização, foi de 89,1%, o mais alto dos últimos exercícios.

Nos planos de pensões, o património acumulado alcançou os 2.457 milhões de euros, 10,6% mais que no ano anterior, quando em média o setor cresceu 3%, e a evolução do número de participantes também foi positiva, com um aumento de 8,6%, em comparação com uma quebra de 3% no mercado em geral.

A carteira de negócio de empresas em Seguros Multiriscos e Responsabilidade Civil aumentou 10%.

## Bankinter no Luxemburgo

O Bankinter continua a ser a única instituição financeira espanhola com ficha bancária própria no Luxemburgo, país da União Europeia líder em Banca Privada e distribuição de fundos de investimento. O seu lema é oferecer segurança, diversificação e um serviço de qualidade.

Em fevereiro de 2017, o Bankinter Luxemburgo obteve autorização para atuar como gestor de investimentos do Bankinter International Fund Sicav, a sociedade de investimento aí detida pelo banco. Outra novidade importante foi o lançamento de três novos subfundos, que ampliam a gama de fundos disponíveis para comercializar tanto em Espanha como em Portugal.

A instituição reforçou e consolidou igualmente a equipa para oferecer uma qualidade de serviço excelente aos clientes e responder às crescentes exigências reguladoras.

Como resultado de tudo isto, os ativos sob gestão do Bankinter Luxemburgo totalizaram 2.651 milhões de euros em dezembro, o que representa um aumento de 53% em relação ao fecho de 2016. A atividade de crédito praticamente duplicou.

Em gestão discricionária e consultoria, os números evoluíram igualmente de forma bastante positiva, chegando aos 1.184 milhões de euros, 26% mais que no fecho de 2016.

**O Bankinter continua a ser a única instituição financeira espanhola com ficha bancária própria no Luxemburgo, país da União Europeia líder em Banca Privada e distribuição de fundos de investimento.**

---

## Bankinter Global Services

A área dedicada ao fornecimento de tecnologia e de serviços operacionais à instituição é uma peça essencial do processo de transformação e crescimento. O ano passado, esta importância tornou-se patente com uma reestruturação com vista a aumentar os seus recursos, tanto humanos como tecnológicos.

Por zonas geográficas, estas foram as principais áreas de atuação em 2017:

**Portugal.** Procedeu-se à desvinculação total do Barclays, anterior proprietário do negócio adquirido em 2016.

**Luxemburgo.** Realizou-se um grande investimento em infraestruturas (redes, servidores, terminais telefónicos, etc.) e implantaram-se as melhores práticas da instituição, com o objetivo de equiparar a sua situação à existente em Espanha. Para além disso, procedeu-se à unificação de sistemas.

**Espanha.** O conjunto de aplicações foi simplificado, foi feita uma seleção para eliminar as menos úteis e aumentar o nível de eficiência do sistema e trabalhou-se na adaptação das aplicações para a sua exportação para a divisão de Portugal.

## Línea Directa Aseguradora

A Línea Directa Aseguradora, companhia de venda direta de seguros de participação a 100% pelo Bankinter, bateu novamente os seus recordes de faturação, lucros e carteira. O volume de prémios emitidos em 2017 foi de 797 milhões de euros, 7,9% mais do que em 2016.

Esta solidez comercial permitiu fechar o ano com uma carteira de 2,79 milhões de apólices e 152 milhões de euros de resultados antes de impostos, um novo nível recorde para a empresa. O rácio de rentabilidade sobre o capital investido (ROE) foi de mais de 35% e o rácio combinado (gastos e prémios) de 86,9%.

A grande novidade do exercício foi o lançamento da Vivaz, a sua nova marca de seguros de saúde. Este novo produto nasce da ambição de ser uma referência de simplicidade, eficiência e qualidade que se concentra no cuidado integral da saúde das pessoas. Para tal, conta com um quadro médico de mais de 30.000 profissionais e 1.000 centros médicos, com um amplo leque de coberturas, como meios de diagnóstico, hospitalização, intervenções cirúrgicas ou consultas de psicologia.

N.º de apólices

**+8,7%**

2,79 milhões

**A Línea Directa Aseguradora fechou o exercício com um resultado antes de impostos de 152 milhões de euros, o maior de toda a sua história.**

## Bankinter Securities

O exercício de 2017 da sociedade de valores do banco esteve marcado pela implementação da diretiva MiFID2 e do regulamento MFIR, que teve um grande impacto na sua atividade ao obrigar à revisão da maioria dos seus processos.

Outro grande desafio do exercício foi a incorporação das alterações introduzidas na prestação dos serviços de análise de investimento, de forma a garantir uma total independência através da separação da sua cobrança do volume executado pela instituição.

O volume intermediado ascendeu a 28.243,6 milhões de euros, o que representa uma quota de mercado de 2,2%, depois de aplicações. As receitas por comissões foram de 9,9 milhões (+3%), graças em parte à melhoria da atividade da Banca de Investimento. O resultado antes de impostos situou-se nos 4,9 milhões de euros, com um crescimento muito significativo (+30%), devido em grande parte à redução de custos.

Apesar das dificuldades dos mercados de valores europeus, o Bankinter Securities manteve de forma bem sucedida a sua estratégia de orientar a sua atividade para os mesmos, que contribuem já para 30% das suas receitas.

Os balcões do Bankinter são centros cada vez mais digitalizados.

Melhoria notável de resultados na Rede de Agentes.

Blog do Bankinter, 2,2 milhões de visitas, 34,1% mais que o ano passado.

The infographic features a background of blurred wooden sticks and a large orange circular graphic. Three white circles are connected by white lines to their respective text blocks. The top circle connects to the text about digitalized branches. The middle circle connects to the text about the agent network. The bottom circle connects to the text about the blog's performance.

## Canais e redes

## Rede de Agências

Nas Agências Universais é feita a gestão do negócio com Clientes dos segmentos de Particulares, Banca Pessoal e PME; os Centros de Banca Privada são responsáveis pela gestão e consultoria dos clientes com património mais elevado, que se incluem neste segmento da Banca Privada.

As empresas médias são distribuídas pelos Centros de Empresas e os clientes do segmento Banca Corporativa por Centros de Gestão especializados.

A captação de clientes aumentou significativamente em 2017, o que aconteceu em paralelo com o aumento da sua satisfação, como resultado do excelente serviço prestado pelas Agências e pelo apoio de gestores à distância.

A atividade das Agências foi ainda beneficiada pela crescente utilização da Internet pelos clientes. 91% dos mesmos relaciona-se com a instituição tanto através dos canais digitais como dos espaços físicos, o que facilita a comunicação, a interação e o processo de venda.



## Rede de Agentes

A Rede de Agentes é composta por profissionais independentes, com escritório próprio, que se associam ao Bankinter para prestar serviços de banca privada. Contribuem com os seus conhecimentos e os seus clientes, e o banco contribui com a sua carteira de produtos, estrutura e marca. Os resultados gerados são partilhados.

No final de 2017, a Rede incluía 400 agentes, com uma elevada qualificação e com um perfil muito focado na gestão de patrimónios elevados. Todos estão completamente habilitados para as funções de consultoria que lhes foram pedidas e possuem a formação exigida pela Diretiva MiFID2, que reforça a proteção dos clientes na atividade financeira.

O balanço da Rede totalizava 11.801 milhões de euros a 31 de dezembro, o que significa que praticamente triplicou nos últimos seis anos, apesar do forte aumento da concorrência. A média por agente situava-se nos 29 milhões, com um aumento próximo dos 40% em relação a 2016.

## Banca Partnet

A Banca Partnet é uma rede paralela à das agências convencionais, baseada em acordos de colaboração com grandes empresas para o desenvolvimento conjunto de serviços financeiros. O projeto permite criar balcões bancários virtuais, ou seja, sem rede física, dentro da própria empresa. O banco oferece a tecnologia e o conhecimento, enquanto a empresa promove os seus serviços entre colaboradores, clientes, associados e fornecedores. Os resultados gerados são distribuídos por ambas as partes. Este modelo de negócio inovador cumpre 25 anos em 2018.

Durante o exercício de 2017, a Banca Partnet avançou no cumprimento do seu novo plano estratégico, cujos objetivos são: tornar a rede de associados mais eficiente, oferecer um serviço melhor ao cliente e aumentar a contribuição em benefício da instituição.

No primeiro ano da aplicação do plano, a captação de clientes aumentou quase 60%, cumpriram-se folgadoamente os objetivos em matéria de resultados e outros indicadores, e ajustou-se a capilaridade da Rede para a adaptar às novas linhas estratégicas.

**Objetivos do novo plano estratégico: tornar a rede de associados mais eficiente, oferecer um serviço melhor ao cliente e aumentar a contribuição em benefício da instituição.**

---

## Rede à Distância

Através da Rede à Distância, os clientes têm a possibilidade de receber um atendimento personalizado através de canais diferentes: telefone, e-mail ou na própria Internet, num horário de atendimento alargado.

A plataforma da rede foi evoluindo e sendo aperfeiçoada com vista a melhorar a qualidade do serviço. A partir desse objetivo, o passo seguinte é orientar a sua atividade para a realização de resultados comerciais, tanto através da Banca Telefónica como dos gestores à distância, profissionais que atendem os clientes captados anteriormente por telefone ou através da Internet e que lhes oferecem produtos e serviços adequados ao seu perfil.

Tendo em conta esses objetivos, em 2017 a Rede à Distância trabalhou para melhorar os procedimentos de gestão da Banca Pessoal para facilitar ao cliente processos como a domiciliação de ordenado ou a alteração de recibos e adaptar os modelos da instituição ao seu ciclo de vida.

## Redes Sociais

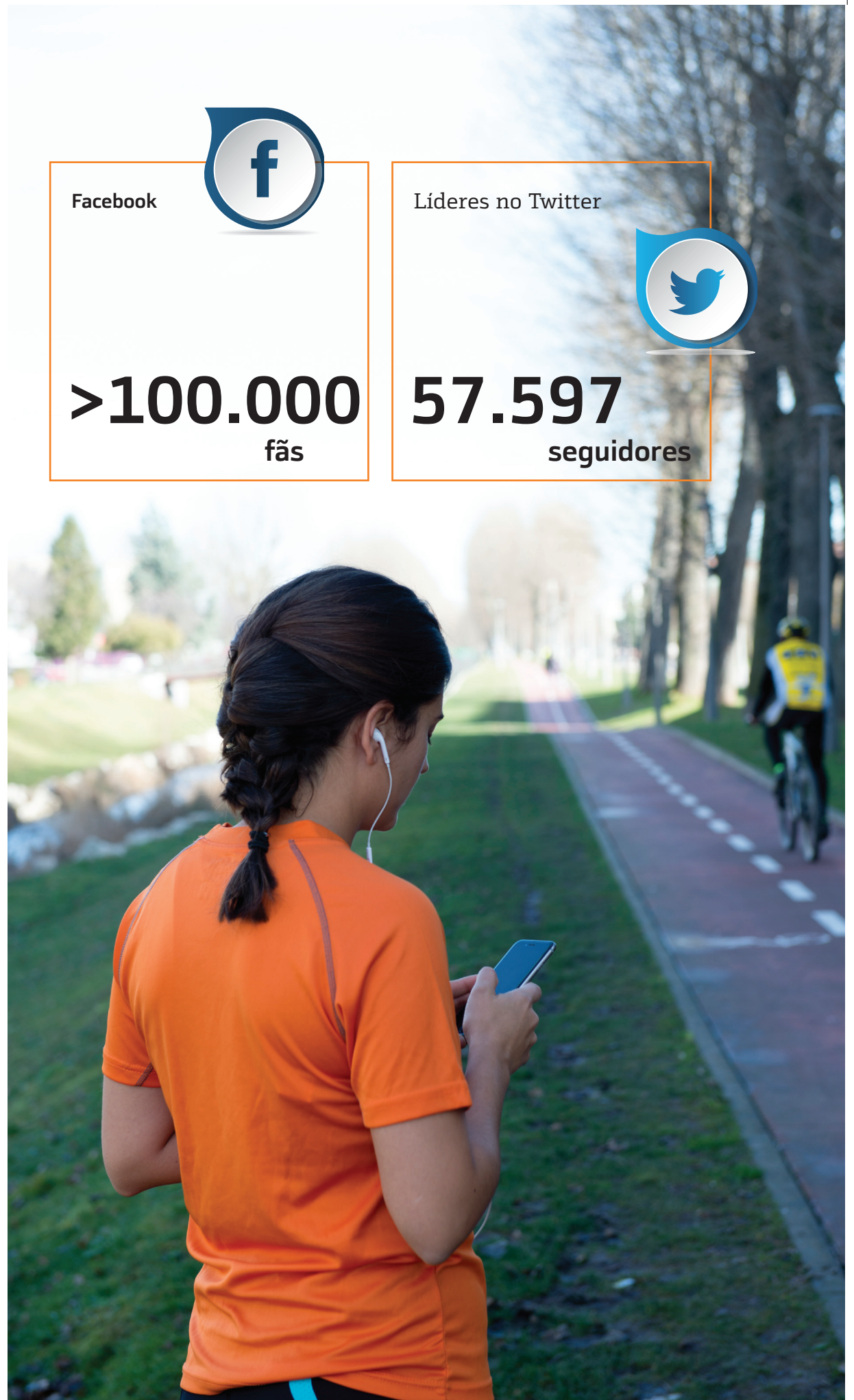
A principal responsabilidade do departamento de Redes Sociais é assegurar a comunicação digital do banco. No entanto, o caráter multidisciplinar da sua equipa permite investigar e envolver-se numa grande variedade de projetos adicionais nos quais o negócio é sempre considerado o eixo da atividade.

O Bankinter fechou 2017, pelo quinto ano consecutivo, como o melhor banco espanhol neste canal, com 74,4% de referências positivas, percentagem que não foi superada por nenhum outro, de acordo com medições independentes realizadas pela empresa Acceso.

Para tal contribuiu de forma determinante a grande aposta do Bankinter por conteúdos digitais próprios, como alavanca de ajuda a clientes e potenciais clientes e para aumentar a presença positiva da instituição nas redes sociais.

A grande maioria desses conteúdos é distribuída através do Blog do Bankinter, um espaço digital informativo sobre investimento, habitação, finanças e fiscalidade de forma regular, que em 2017 alcançou 2,2 milhões de visitas (34,1% mais que em 2016).

A 31 de dezembro, o Bankinter tornou-se o quinto banco espanhol a ultrapassar os 100.000 fãs no Facebook e era líder no Twitter, onde tinha 57.597 seguidores.



## Marketing

A área de Marketing participa no trabalho de captação e fidelização de clientes através da criação e lançamento de campanhas publicitárias, marketing direto e eventos comerciais. As suas principais ações de 2017 foram as seguintes:

- Foram lançadas novas campanhas publicitárias para elevar os níveis de notoriedade e reconhecimento da marca Bankinter em Portugal.
- Continuou o desenvolvimento nos meios de comunicação da estratégia publicitária *Decididamente pessoal*, combinando de forma equilibrada a oferta comercial e os valores da marca.
- Foram implantadas novas ferramentas com capacidades digitais, que ajudam a otimizar continuamente tanto as ações publicitárias como a tomada de decisões de negócios orientadas para o cliente.
- Foram introduzidas novas funcionalidades da ferramenta de ofertas personalizáveis, essencial para a equipa comercial.
- A imagem dos folhetos publicitários utilizados pela Rede foi renovada e atualizada.
- Foi implementado um plano de marketing estratégico para o negócio de rendimento variável, que inclui um programa completo de formação, com sessões gratuitas a nível nacional.
- Foram gerados todos os conteúdos comerciais do novo website Bankinter.

## Gestão da Relação com o Cliente (CRM)

O CRM, como área responsável pelo conhecimento do cliente e pelo desenvolvimento da relação com este, encontra-se em pleno processo de aproveitamento da transformação digital do Bankinter. O objetivo fundamental é potenciar a utilização de novas ferramentas para estabelecer uma relação mais próxima, personalizada e eficiente, bem como transformar os dados em oportunidades comerciais.

Do ponto de vista interno, estão a desenvolver-se modelos de propensão com tecnologia Big Data para descobrir as necessidades do cliente antes que ele as expresse. Do ponto de vista do cliente, trata-se de digitalizá-lo o mais possível, com envios e ações reativas quando ligam para a Banca Telefónica ou quando se dirigem a um balcão, para além de outras ações que incentivam a utilização de e-mails.

No final de 2017, 91% dos clientes ativos no segmento de pessoas físicas relacionava-se com o banco de forma digital, combinada com outros canais (60%) ou exclusivamente de forma digital (31%). Tal facilita um contacto mais rápido e uma reorientação dos canais, sem deixar de aumentar os contactos através do seu gestor pessoal.

CUENTA NÓMINA  
Hasta **5%**  
TAE el primer año.  
Saldo máximo a remunerar: 5.000€

**bankinter.**  
Decididamente personal.

## Qualidade

NPS  
(Net Promoter Score)

30,0%

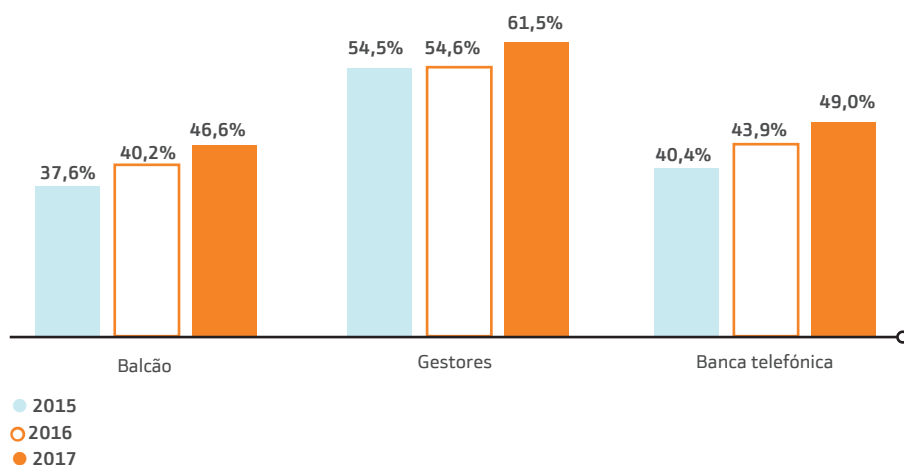
Em 2017, a área de Qualidade centrou-se sobretudo no processo de transformação digital, considerado fundamental na estratégia da instituição. Analisou-se especialmente a experiência do cliente na banca digital, com dois objetivos fundamentais: melhorar as opiniões menos favoráveis e transformar as favoráveis em alavancas de recomendação.

A área de Qualidade trabalhou para consolidar os processos de medição do negócio de Portugal, após a sua incorporação na estrutura do Grupo em 2016.

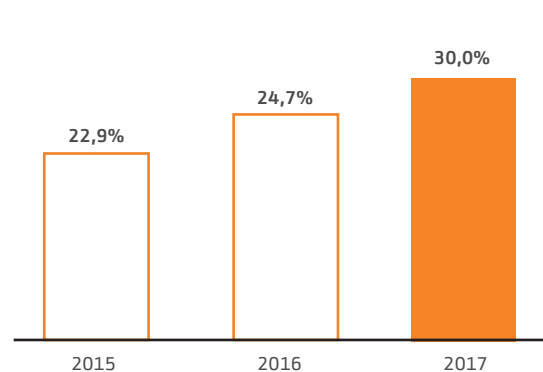
Os resultados destas ações foram bastante positivos. O Net Promoter Score (NPS), índice utilizado para medir a probabilidade dos clientes recomendarem os serviços do Banco, melhorou de 24,7% em 2016 para 30,0% em 2017. Observou-se igualmente uma evolução favorável em medições parciais dos canais digitais e de atendimento personalizado.

Além disso, o nível do índice da qualidade objetiva da rede comercial manteve-se elevado, uma valorização que analisa mais de 4.000 balcões do setor. Neste estudo, elaborado pela empresa Stiga com a técnica de *mystery shopping*, o Bankinter obteve em 2017 uma pontuação de 7,8 em dez, que faz de si o primeiro banco do Ibex 35 com o melhor serviço. A média do setor foi de 7,0.

NPS Agências e gestor (dados anuais acumulados)



NPS banco (dados anuais acumulados)



# Serviço de Atendimento ao Cliente

Os clientes do Bankinter podem contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), através de qualquer canal, sobre queixas e reclamações que digam respeito a operações ou serviços bancários ou financeiros, decorrentes de contratos, da norma em vigor ou das boas práticas e utilizações financeiras.

Durante o exercício de 2017, foram geridos 26.329 situações: 1.626 queixas (6,2%) e 24.703 reclamações (93,8%). Destas últimas, 91,3% resultaram a favor do Bankinter e os restantes 8,7% a favor do cliente. 40,2% das incidências foram resolvidas em menos de sete dias, muito abaixo do prazo máximo legal de dois meses.

No seguimento da recomendação dos reguladores, ao longo do ano preparou-se um ambicioso plano de formação para todos os colaboradores do departamento, com o objetivo de ampliar os seus conhecimentos jurídicos e regulamentares e para aprofundar aspetos práticos da gestão bancária.

Prosseguiu igualmente o processo de otimização das aplicações utilizadas, para avançar na digitalização e melhorar o serviço ao cliente.

**40,2% das incidências foram resolvidas em menos de sete dias.**

---



# Banca digital e omnicanalidade

Tradicionalmente, no âmbito da digitalização e inovação, o banco tem-se evidenciado. Esta valiosa proposta digital do Bankinter leva os clientes a utilizar frequente e massivamente os canais virtuais na sua relação com a instituição.

A sua grande maioria (91%) utiliza indistintamente canais digitais e presenciais. Apenas 9% são considerados clientes "tradicionais", que operam com o banco através do balcão.

Entre os diferentes projetos digitais impulsionados pelo banco em 2017 destacam-se:

**O lançamento do novo website de Particulares**, cujo eixo é o cliente e que tem uma orientação essencialmente comercial.

## Avanços significativos na omnicanalidade.

Um exemplo é a assinatura à distância que permite ao cliente dar início à contratação de um produto no balcão e assinar os contratos digitalmente onde e quando quiser a partir do seu telefone ou portátil. Atualmente, esta funcionalidade está disponível para todas as atividades relacionadas com fundos de investimento, fundos de pensões, depósitos, contas correntes, contas de corretagem e débitos.

**Popcoin**, gestor automático de investimentos direcionado a um tipo de aforrador com perfil digital e para investimentos desde 100 até 100.000 euros.

**O primeiro crédito hipotecário do mercado 100% digital**, dentro do ecossistema de COINC, contratável de forma direta através do telemóvel, portátil ou tablet, com aprovação online, e que não exige contratação de outros produtos nem mudar de banco.

**91% dos nossos clientes utilizam canais digitais e presenciais indistintamente.**

## Distribuição de clientes segundo o canal de relação com o banco





# Fundação para a Inovação Bankinter

A Fundação para a Inovação Bankinter fomenta a inovação e o empreendedorismo como motores de criação de riqueza sustentável em Espanha e, desde 2016, também em Portugal. Conta com a colaboração das melhores instituições, especialistas e profissionais, que colaboram de forma *pro bono*.

Contando com a colaboração de várias entidades, importa destacar o Patronato, composto por 22 personalidades de alto nível, eleitas pela sua relação com a inovação e provenientes do tecido empresarial, tanto público como privado.

A Fundação conta desde abril do ano passado com um website redesenhado para mostrar todos os seus conteúdos e atividades, difundidos igualmente através dos perfis correspondentes nas redes sociais.

## Future Trends Forum

É o único *think tank* multidisciplinar e internacional centrado em inovação. Formado por 519 especialistas, antecipa e deteta tendências de inovação, analisando o seu impacto na sociedade e nos modelos de negócio. Em 2017, abordou as seguintes tendências:

**Saúde Digital.** Os especialistas analisaram a revolução tecnológica para desenvolver um novo mapa de saúde digital, com os seus obstáculos e vantagens, assim como para identificar os agentes envolvidos (pacientes, profissionais de saúde, serviços públicos) na aceleração da saúde digital.

**Modelos Disruptivos de Negócio.** A inovação disruptiva, pouco frequente até ao aparecimento dos últimos desenvolvimentos tecnológicos, está a criar novos modelos de negócio, como a digitalização, a economia de plataformas ou a economia colaborativa. Esta tendência analisou esses modelos e o seu impacto socioeconómico.

**Longevidade.** Centra-se nas consequências do envelhecimento da população: as implicações biológicas, profissionais, sociais e económicas da longevidade; a gestão empresarial com colaboradores mais velhos; as novas formas de sistemas públicos de saúde, assistência e pensões e, sobretudo, as oportunidades de inovação num futuro próximo.

Todo o conteúdo gerado por cada tendência é publicado no website da Fundação e é difundido através das conferências levadas a cabo por todo o país, com o principal objetivo de antecipar-se ao futuro e potenciar a inovação na nossa sociedade.

O Future Trends Forum foi reconhecido pelo índice *Go to Think tank* elaborado pela Universidade da Pensilvânia como o primeiro *think tank* de ciência e tecnologia em Espanha e um dos 30 melhores do mundo.





## Akademia

Criado em 2008, este programa pretende influenciar a educação e promover a atitude inovadora entre os líderes do futuro.

Em 2017, a Akademia colocou em prática as suas três modalidades:

**Akademia You Project.** Curso de inovação nas principais universidades espanholas. Foi levado em cabo em dez universidades, com um total de 176 alunos e com uma taxa de recomendação de 93%.

**Akademia Open Project.** Cursos online, modulares e gratuitos, de acesso livre a todas as pessoas interessadas. A segunda edição do curso sobre "O Futuro do Dinheiro" teve 3.287 alunos inscritos e uma taxa de conclusão superior a 38%.

**Akademia Business Project.** Formação empresarial focada na inovação. Em 2017, foi desenvolvido um curso com 25 colaboradores de 25 áreas distintas dentro dos serviços centrais do Bankinter. Incluiu sessões teóricas e práticas e foi um dos cursos de formação mais valorizados do banco, alcançando índices de qualidade superiores a 85%.

## Empreendedores

Programa conjunto entre a Fundação para a Inovação Bankinter e o Bankinter Capital de Risco para apoiar empreendedores espanhóis e os seus projetos de alto potencial nas suas primeiras fases de desenvolvimento. Desde a sua implementação em abril de 2013, foram apresentados 1.969 projectos, tendo-se investido em 1,5% deles.

Em 2017, o programa Empreendedores apoiou as seguintes *startups*:

**Photoslurp.** Plataforma de *visual commerce* que permite às marcas utilizar o conteúdo gerado por utilizadores (UGC), criado pelos seus compradores e seguidores. Recolhe automaticamente fotos e vídeos que os utilizadores partilham nas redes sociais.

**3Ants.** É uma das maiores empresas do mundo de proteção e luta contra a pirataria em portais e meios digitais. Trabalha para as principais produtoras e distribuidoras de cinema em países como Espanha, Estados Unidos, Argentina, México e Reino Unido.

**Iristrace.** Plataforma de formulários que controla em tempo real toda a informação do serviço e permite planejar inspeções, auditorias, ordens e tarefas em poucos minutos, com o objetivo de envolver todos os colaboradores na qualidade e na excelência através de uma única ferramenta integrada na nuvem.

## Cre100do

É um programa da Fundação para a Inovação Bankinter em colaboração com o Círculo de Empresários e o ICEX, que contribui para o desenvolvimento de um modelo produtivo baseado em empresas com maior dimensão, com mais valor acrescentado, mais inovadoras, mais competitivas e mais internacionais. Durante cinco anos, o Cre100do acompanha um total de 100 empresas espanholas que faturem entre 25 e 300 milhões de euros e cujo objetivo seja o crescimento.

As atividades do Cre100do fazem parte de um quadro conceptual onde se analisam os pontos chave que todas as empresas devem seguir caso pretendam adquirir maior dimensão:

**Potencial de crescimento.** Trabalha-se com vista a que todas as empresas (participantes ou não do Cre100do) ponham em prática todas as ferramentas disponíveis para esse fim.

**Agenda do CEO.** Contém os temas essenciais que os principais executivos devem ter presentes, como as tendências que irão influenciar o seu futuro próximo, o ecossistema no qual a empresa, a organização, o talento e a marca se estão a desenvolver.



# Pessoas

O Bankinter concluiu 2017 com 5.578 colaboradores, o que representa um aumento de 1,7% em relação aos 5.486 colaboradores de 2016.

Este aumento, pelo quinto ano consecutivo, está em linha com a estratégia de crescimento equilibrado da instituição e faz parte da contribuição do Bankinter para a economia espanhola, em que um dos seus pontos vulneráveis é precisamente o mercado laboral. Além disso, tratam-se de postos de trabalho estáveis e de qualidade, uma vez que a grande maioria dos colaboradores tem contrato sem termo (98,3%) e trabalham a tempo inteiro (94,3%).

No emprego criado em 2017, os perfis tecnológicos voltaram a ter um grande destaque, com vista a colmatar as crescentes necessidades de especialistas para apoiar os projetos estratégicos da transformação tecnológica e os processos da banca digital. A área de Riscos e Cumprimento Normativo também foi reforçada, devido à entrada em vigor em 2018 de várias regulamentações, como as novas diretivas europeias de proteção do investidor (MiFID2) e do sistema de pagamentos (PSD 2), e a nova norma contabilística (IFRS 9).

O aumento de colaboradores acompanhou o processo de crescimento do negócio em 2017, mas a política de gestão de recursos humanos do Bankinter vai mais além: a procura pela excelência, a valorização do mérito e a aposta pela igualdade de oportunidades são alguns dos seus traços característicos.

O objetivo final é construir um quadro integrado de procedimentos baseado na ideia de que os colaboradores são os principais ativos da instituição, pelo que a sua satisfação e participação no projeto é determinante para o sucesso do banco e tem um impacto direto na conta de resultados.

Para cumprir esses objetivos, o banco implementa programas de captação de profissionais, é responsável pela sua formação, facilita a melhoria do contexto de trabalho, estimula a motivação e promove o desenvolvimento profissional.

**Bankinter: uma das melhores empresas para trabalhar em Espanha.**



# Sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade do Bankinter, aprovada pelo Conselho de Administração da instituição em janeiro de 2016, é o quadro de ação a partir do qual se desenvolve a estratégia delineada no Plano "Três em Raya", estabelecido para o período 2016-2020. O seu objetivo é dar resposta aos três grandes desafios (económico, devido à mudança de modelo; social, pelas alterações demográficas, e ambiental, devido às alterações climáticas) identificados em Espanha e em Portugal, países nos quais a instituição opera.

Esta Política define-se em conformidade com os princípios de responsabilidade social corporativa previstos no Código de Bom Governo das Sociedades Cotadas publicado pela CNMV, e é complementado com as restantes políticas internas que englobam as diferentes diretrizes definidas pelo banco.

Em relação ao Real Decreto-lei 18/2017, que transpõe para o ordenamento jurídico espanhol a diretiva europeia sobre divulgação de informações não financeiras e informações sobre diversidade para o ordenamento jurídico espanhol, a instituição tem vindo a reportar, há vários anos, informações sobre a sua gestão social, laboral e ambiental, antecipando-se a este novo enquadramento legal.

Como instituição associada da Rede Espanhola do Pacto Mundial, identificou vários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais pode contribuir de forma mais significativa, e como tal integrou na sua estratégia os objetivos relativos ao Trabalho Digno e Crescimento Económico (ODS 8), Redução das Desigualdades (ODS 10) e Ação Climática (ODS 13).

## Eixo económico

A gestão de sustentabilidade desenvolvida pelo Bankinter foi reconhecida em 2017 pela inclusão da instituição no prestigiado Dow Jones Sustainability Index Europe, como um dos dez bancos europeus que apresenta o melhor governo corporativo e desempenho social e ambiental. O Bankinter também figura nos restantes índices de sustentabilidade, como o FTSE4Good ou Carbon Disclosure Project, e está incluído no Sustainability Yearbook 2018 elaborado pela empresa de analistas de sustentabilidade Robeco SAM.

A instituição estabeleceu, juntamente com outras grandes empresas espanholas, o Cluster de Transparência, Bom Governo e Integridade, plataforma coordenada pela Forética, associação de empresas e profissionais da RSE em Espanha, da qual o Bankinter é sócio-promotor. Através deste cluster, as principais tendências empresariais sobre transparência, bom governo e integridade são transpostas para o contexto espanhol, contribui-se para a criação de conhecimento e colabora-se com administrações públicas e líderes de opinião, assumindo desta forma uma posição de liderança na matéria.

O Bankinter aderiu aos Princípios do Equador, iniciativa internacional de referência no setor financeiro cujo objetivo é a avaliação e gestão dos riscos ambientais e sociais dos projetos a financiar.

Primeiro Prémio da XIII edição do Prémio de Fotografia sobre o Meio Ambiente. Nuno Salvador - Arte Xávega



## Eixo social

No âmbito da sua estratégia de integração, o Bankinter assume o firme compromisso de tornar acessíveis todos os seus canais de relação com os seus grupos de interesse, e em particular tem em conta as necessidades das pessoas com deficiência e idosas, oferecendo um serviço de qualidade adaptado. Desta forma, certificou dois dos seus grandes centros de trabalho e sete balcões com o selo UNE 170001 de Acessibilidade Física Universal.

Em termos de acessibilidade digital, o objetivo fixa-se tanto nos conteúdos como nos serviços oferecidos através dos websites do Bankinter, criados de acordo com as recomendações feitas pelo World Wide Web Consortium (W3C).

Em colaboração com a Fundação Hazlo Posible, o Bankinter implementou o novo portal de voluntariado corporativo Mueve.te, que permite gerir eficazmente ações de voluntariado, e permite que os colaboradores consultem as ações de voluntariado em aberto e adiram às mesmas. Em 2017, 14% dos colaboradores do banco participaram nas 84 atividades de ordem técnica, ambiental

e social, com impacto direto em 1.617 beneficiários.

O departamento de Sustentabilidade mantém um diálogo contínuo com o terceiro setor nas comunidades onde opera, e apoia o desenvolvimento de produtos e serviços solidários que o banco coloca à sua disposição, como é o caso do Bizum Solidario, serviço apresentado em Espanha pelo Bankinter em primeira mão, para facilitar as micro-doações por telemóvel.

Por outro lado, graças à transferência das comissões do cartão Bankinter Solidarios, o banco implementou o Programa "Implicados y Solidarios" (Envolvidos e Solidários), iniciativa através da qual se financiam anualmente 10 projetos sociais.

A instituição adotou a metodologia LGB que permite medir, gerir, avaliar e comunicar as contribuições, resultados e impactos da ação social no ambiente.

## Eixo ambiental

O Bankinter mantém o firme compromisso de abordar a sua gestão ambiental ao assumir o desafio e a responsabilidade de desenvolver a sua atividade da forma mais inócua para o ambiente, e ao tomar as medidas necessárias para mitigar o seu impacto ambiental direto e indireto.

A principal linha estratégica do eixo ambiental do Plano "Tres en Raya" (Três em linha) é a Estratégia de Alterações Climáticas e o seu projeto "Pegada de Carbono", através do qual se identificam, medem e controlam os impactos ambientais gerados pela atividade do banco.

Os critérios ambientais também fazem parte das políticas de financiamento e investimento da instituição. A gestão ambiental responsável estende-se igualmente à cadeia de fornecedores e subcontratados, incluindo critérios ambientais para a homologação dos mesmos e cláusulas ambientais nos contratos nos quais o risco é mais relevante.

Segundo Prémio da XIII edição do Prémio de Fotografia sobre o Meio Ambiente.  
Luis Anselmo Gallego - A desfrutar da Baía de Ha-Long em kayak



Terceiro Prémio da XIII edição do Prémio de Fotografia sobre o Meio Ambiente.  
Mireia Romero - Orcha



# Marca

Em 2017 foram lançadas as bases para harmonizar a imagem *offline* do Bankinter com a sua imagem online, que no ano anterior tinha sido objeto de um tratamento profundo, com vista a alinhá-la com os requisitos exigidos pela nova era digital e, desta forma, torná-la coerente com o ADN da marca.

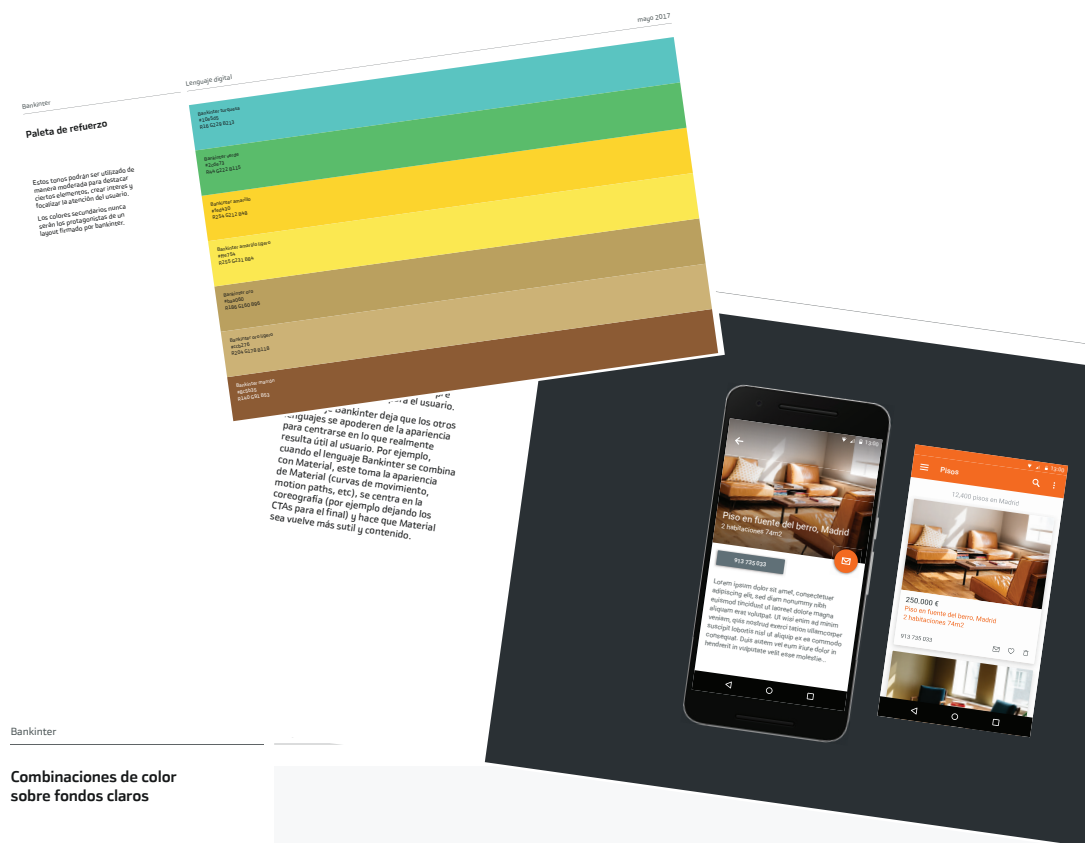
Foi criado um sistema visual do Bankinter que permite ao cliente identificar intuitivamente as aplicações. A este juntou-se um movimento visual específico para estas aplicações, mais subtil e mais elegante do que a primeira transição, e ao mesmo tempo atualizaram-se alguns elementos da identidade corporativa, como a utilização de cor.

A lógica da paleta de cores Bankinter pode resumir-se a estas quatro tipologias básicas de utilização de cor: fundos, textos, secundário e interação. Desta forma, a marca é constituída visualmente e, em termos de experiência interativa, mantém a cor predominante: o laranja.

Desta forma, criou-se uma nova tipografia digital que, sem perder a estrutura da atual, mantém a mesma personalidade que a principal e que se adapta perfeitamente aos novos ambientes digitais.

O desafio seguinte enfrentado em 2017 foi implementar as alterações introduzidas na identidade corporativa digital no ambiente tradicional (cartazes, papelaria, sinalética, etc.), para expressar o posicionamento da marca de forma evidente e a sua coerência em todos os ambientes. A previsão é que as novidades sejam implementadas durante 2018.

Por último, é importante destacar a adoção de um novo sistema de medição que permite gerir ainda melhor as mudanças na marca Bankinter e o seu impacto no negócio.



Bankinter

## 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 cada nueva combinación pasa las especificaciones AA y los requerimientos del departamento de usabilidad Bankinter.

### 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

# Prémios e reconhecimentos

Merco 2017



No Top 30 de empresas com melhor reputação

BrandZ Top 30 Most Valuable Spanish Brands



Entre as 30 marcas espanholas mais valiosas

MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

Membro do Dow Jones Sustainability Index



FTSE4Good

Renovação no índice FTSE4Good

Fundação Másfamilia



Certificado efr (Empresa familiarmente responsável)

Ranking Go to Think tank da Universidade da Pensilvânia.

Melhor think tank de tecnologia de Espanha

ILUNION

Comprometida com a Acessibilidade

Relatório de Igualdade de Género 2017 Equileap

Bankinter, entre as empresas mais igualitárias do mundo

Atualidade Económica

Conta Ordenado, uma das 100 melhores ideias empresariais

Emoções no setor bancário espanhol. EMO Insights.

O banco do Ibex que gera mais confiança

Benchmark NPS Accenture

O banco mais valorizado pelos seus clientes

Rankia Awards



Melhor Crédito Hipotecário do ano



Primeiro banco a obter a certificação ECA®

María Dolores Dancausa, Conselheira Delegado do Bankinter

Melhores CEO de Espanha 2017 (Forbes)  
Uma das personalidades mais influentes de 2017 (ABC)  
Merco Líderes 2017  
Premio Tintero 2017 (áccesit)

Interbrand

Melhores marcas espanholas

Top Employer



Uma das melhores empresas para trabalhar

maio 2017

**Publicação**

Departamento de Comunicação Externa do Bankinter

**Conceção e desenvolvimento**

**gosban** reporting

