bankinter.

Informe Integrado 2018

Índice

Hitos	3
Introducción a las cartas-entrevistas	4
Entorno económico	5
Carta-Entrevista al Presidente, Pedro Guerrero	8
Carta-Entrevista a la Consejera Delegada, María Dolores Dancausa	11
Resultados	14
Gobierno Corporativo	34
Riesgos	41
Áreas de negocio	58
Otros negocios	70
Redes y Canales	81
Relación con el cliente	88
Marketing	89
CRM	91
Comunicación	93
Calidad	94
S.A.C. (Servicio de atención al cliente)	96
Banca Digital y Multicanalidad	91
Fundación Innovación Bankinter	100
Factor humano	106
Sostenibilidad	118
Eficiencia y transformación	144
Marca	146
Reconocimientos y premios	148
Anexo	152

Hitos del año

Más información en el capítulo 'Resultados'

Beneficio neto
526,4 M€
+6,3%

Margen de intereses
1.094,3 M€
+5,8%

Créditos sobre clientes
55.469,6 M€
+4,1%

Índice de morosidad
2,90%
-0,55 puntos

Cuentas nómina
8.317 M€
+22%

Nuevas hipotecas
2.532 M€
+11%

Patrimonio de Banca Privada
35.605 M€
+2%

Cartera de Inversión al Consumo
2.000 M€
+ 34%

Pólizas de Línea Directa
3,01 M
+7,9%

Beneficio antes de impuestos Línea Directa
156 M€
+3%

Porcentaje de clientes digitales
92,5%
+1,5 pp

Bankinter batió en 2018 el **récord de beneficios** por cuarto año consecutivo.

La entidad sigue siendo **líder en rentabilidad** entre la banca cotizada española.

Sus **niveles de solvencia y capital** superaron holgadamente las exigencias de reguladores y supervisores.

La estrategia del banco se centró en el negocio de clientes para asegurar un crecimiento sólido, estable y recurrente de cara al futuro.

La gestión sostenible de Bankinter fue reconocida en 2018 con su inclusión en el índice Dow Jones Sustainability Index World.

La Política de Gobierno Corporativo reforzó su **apuesta por la independencia** y la diversidad de género en el Consejo de Administración.

Se anunció la compra **de la actividad bancaria de EVO Banco en España** y de su filial de crédito al consumo en Irlanda, Avantcard.

La entidad hizo un gran esfuerzo de adaptación por la entrada en vigor de las nuevas normativas europeas de protección del inversor y de datos.

Un Informe Anual con criterios avanzados

El contenido del Informe Anual de 2018 responde a las recomendaciones nacionales e internacionales más rigurosas. Para ello se tienen en cuenta normativas como el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV, las principales referencias internacionales en la materia (señaladamente, la Global Reporting Initiative en su versión G4), el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y de los empleados y en general las mejores prácticas de los líderes mundiales en el sector bancario.

Con esas guías, el informe centra su atención no solo en lo ocurrido durante el ejercicio del año pasado, sino también en los proyectos y objetivos para 2019, con el fin de compartir con los distintos grupos de interés el horizonte de futuro de la entidad. Asimismo, el informe ofrece información detallada sobre su estrategia y su modelo de negocio, que son también considerados referentes clave para conocer a fondo la naturaleza y la evolución previsible de Bankinter.

El informe incluye a modo de preámbulo las entrevistas realizadas al Presidente y a la Consejera Delegada de la entidad. En ellas se explican con un enfoque global los aspectos más importantes de los resultados y de las líneas de negocio de la entidad, así como los rasgos fundamentales del entorno económico y financiero que condicionan su actividad. El resto de los contenidos incluyen la descripción detallada de los principales resultados del ejercicio, la política de Gobierno Corporativo, la gestión del riesgo, las actividades de negocio, los recursos humanos y la estrategia de sostenibilidad, entre otros capítulos.

Dudas sobre el ciclo global

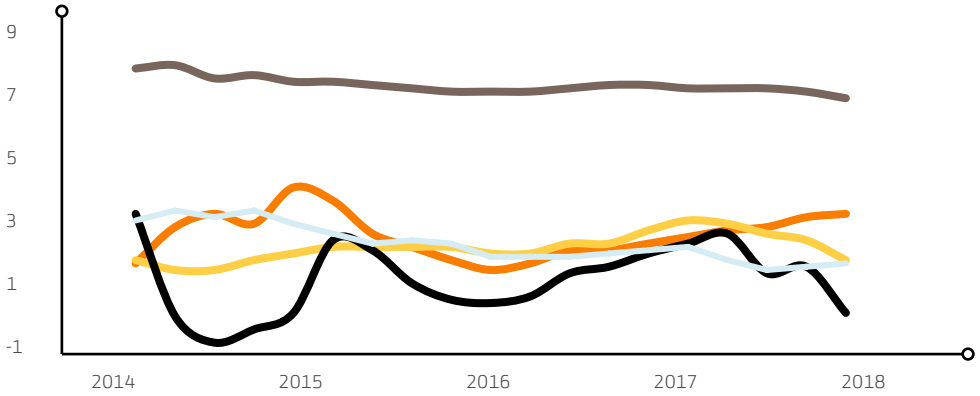
En 2018 se sembraron las primeras dudas sobre la solidez del ciclo económico global. El ejercicio representó el tránsito desde una expansión sincronizada hacia una desaceleración asimétrica.

Este cambio de perspectiva introdujo una severa incertidumbre que no pasó desapercibida en los mercados, aumentando la volatilidad y sometiendo a una severa presión a las bolsas. La fase expansiva global acusó una pérdida de impulso que, sin embargo, presentó diferente intensidad según el área geográfica:

- **Estados Unidos.** El ciclo expansivo americano, que en algún momento llegó a marcar un crecimiento cercano al 4%, se prolongó hasta mediados de 2018. A pesar de una cierta pérdida de tracción transitoria en la segunda mitad del año, EEUU mantuvo su posición de liderazgo entre las economías desarrolladas con un sólido crecimiento medio en el entorno del 3% en tasa interanual. Las medidas fiscales expansivas adoptadas en el frente de los ingresos, no en el del gasto, contribuyeron a dinamizar el consumo privado, priorizando la consecución de mejoras de la renta disponible de las familias, que terminaron fortaleciendo la inversión empresarial y el empleo. Las complejas relaciones comerciales de Estados Unidos con el resto del mundo, pero particularmente con China, redujeron significativamente el impacto expansivo de las medidas fiscales, pero no lo anularon. De hecho, la capacidad ociosa del mercado laboral se redujo progresivamente a lo largo de 2018 y la tasa de paro se situó cómodamente por debajo del 4%, inferior a la considerada como estructural (es decir, de largo plazo).

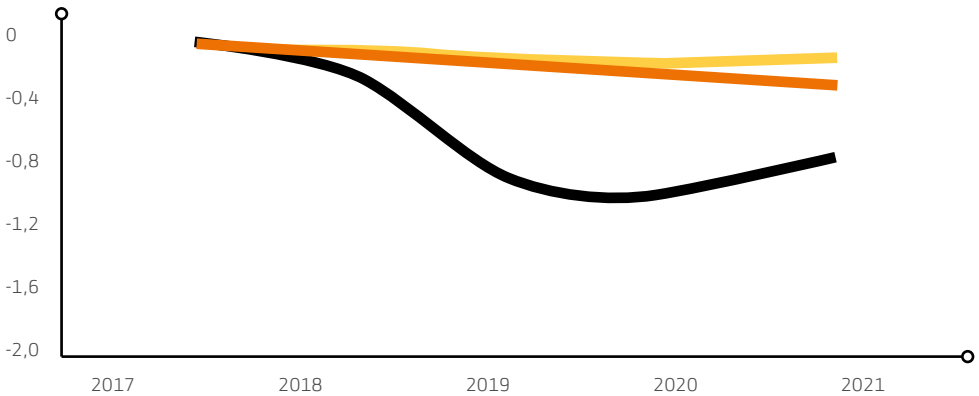
La confortable situación del mercado laboral permitió que la Reserva Federal subiera su tipo director progresivamente a lo largo del año hasta cerrar el ejercicio en 2,25%-2,50%, sin que ello pusiera en riesgo la expansión económica.

PIB (%)



China · Japón · EE.UU. · UK · UEM

Impacto estimado de la guerra comercial sobre el PIB (EE.UU.)



Sit. actual · Fase II guerra comercial* · Efecto reacción mercado

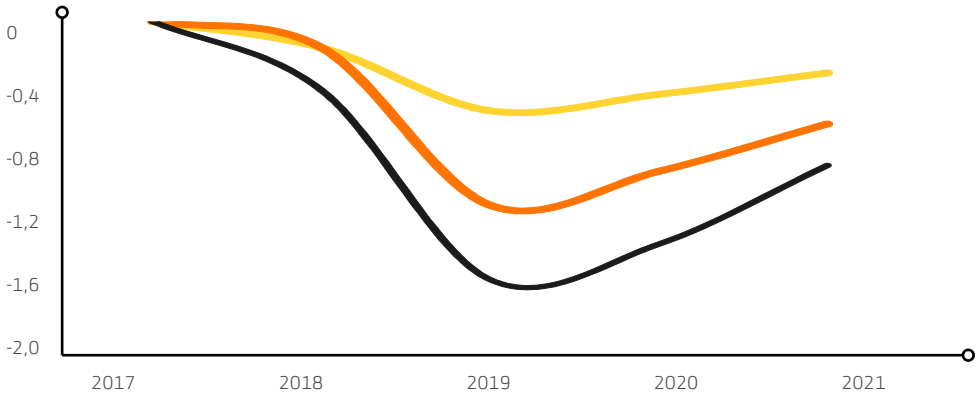
* Impacto considerando un arancel del 25% sobre exportaciones adicionales por 267.000 M$ y posteriores represalias de China.
Fuente: FMI

- **Europa.** El contexto político-económico europeo fue complicándose progresivamente a lo largo de 2018, tanto por las negociaciones sobre la salida de Reino Unido de la Unión Europea, que en principio debería hacerse efectiva a finales del primer trimestre de 2019, como por la propia desaceleración inercial del ciclo europeo, ante la cual las contramedidas adoptadas resultaron tan descoordinadas como insuficientes. El debilitamiento de la disciplina fiscal en varios estados miembros forzó la intervención de la Comisión Europea para reconducir la situación. A pesar de ello, se ampliaron las primas de riesgo de las economías más laxas en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y se transmitió una sensación de vulnerabilidad que desembocó en una desaceleración del crecimiento económico europeo. El clima político se volvió más tenso e incierto en los principales estados miembros, proyectando esta misma sensación sobre la dirección y efectividad de las políticas económicas aplicadas en las principales economías europeas. El incierto desenlace del *Brexit* elevó peligrosamente no solo la tensión política, sino también el riesgo de agotamiento del ciclo económico británico. Parece improbable que la situación se reconduzca antes de bien entrado 2019, siempre y cuando tenga lugar un *Brexit* negociado. En caso contrario, el desenlace para la economía británica, sobre todo, pero también para Europa continental, sería más duro. En consecuencia, desde una perspectiva de conjunto, el crecimiento económico y la creación de empleo perdieron tracción en Europa a lo largo de 2018, dejando en herencia una perspectiva retadora de cara a 2019.

- **Japón.** Entre los países desarrollados más lejanos geográficamente, la pérdida de dinamismo de la economía nipona volvió a poner sobre la mesa sus debilidades estructurales (demografía, elevada deuda, baja inflación...). El deterioro, sobre todo durante la segunda mitad de 2018, de algunos indicadores adelantados (confianza del consumidor e índice de producción Tankan), el retroceso de las exportaciones y la fortaleza del yen señalaron, probablemente, el final de la fase más larga de expansión de Japón en casi las dos últimas décadas.

- **Economías emergentes.** Los países en desarrollo igualmente se encontraron con un entorno hostil en 2018, siendo además más vulnerables que los desarrollados (por sus propios modelos económicos y desequilibrios internos) a la guerra comercial y la subida de tipos en EE.UU. En consecuencia, la tónica predominante fue de desaceleración generalizada de sus indicadores de actividad y la depreciación de sus divisas, además de algunas crisis puntuales perfectamente localizadas (en especial, Turquía y Argentina). La progresiva pérdida de impulso de China continuó siendo un serio motivo de preocupación, no por esperable menos grave. La implicación directa de la economía china en el realineamiento de los intereses comerciales norteamericanos incrementó significativamente la incertidumbre, particularmente sobre el sector tecnológico.

Impacto estimado de la guerra comercial sobre el PIB (China)



Sit. actual
Fase II guerra comercial*
Efecto reacción mercado

* Impacto considerando un arancel del 25% sobre exportaciones adicionales por 267.000 M$ y posteriores represalias de China.
Fuente: FMI

Como contrapartida positiva, otras economías emergentes ofrecieron expectativas más alentadoras. Este fue el caso de India y Brasil, países para los que el abaratamiento del petróleo ofreció un notable respiro en favor de la reactivación del consumo privado y la inversión empresarial. En paralelo, el avance o las expectativas de avance con respecto a la implementación de reformas estructurales favoreció a ambas economías.

Tipos de interés y divisas

El año 2018 se caracterizó por el firme proceso de subidas de tipos interés en Estados Unidos (cuatro subidas, desde 1,25%/1,50% hasta 2,25%/2,50%), una singular subida en Reino Unido a pesar del *Brexit* (desde 0,50% hasta 0,75%) y la estabilidad en la eurozona y Japón.

El proceso de endurecimiento de la política monetaria americana, junto con la excelente evolución de su economía, dio como resultado una apreciación generalizada del dólar frente al resto de las principales divisas, pero especialmente frente al euro. El euro cerró 2017 en 1,201/$ y acabó 2018 en 1,147/$. En esta tendencia a la apreciación influyó también que el dólar actúa como divisa refugio en momentos de superior incertidumbre. Ese papel de divisa refugio favoreció también al franco suizo, que se apreció un 3,9% frente al euro (hasta 1,126/€). Como consecuencia indirecta de todo lo anterior, el euro sufrió un notable debilitamiento frente al resto de las principales divisas.

Bolsas y mercado de bonos

La tendencia principal en los mercados de valores en 2018 fue la retirada de posiciones en bolsas y la búsqueda de refugio en bonos. Durante la segunda mitad del año dominó el debate sobre el alcance de la desaceleración del ciclo económico, hasta el punto de abrirse una intensa polémica sobre la proximidad o no de la siguiente recesión.

Los riesgos e incertidumbres penalizaron los activos de riesgo (prácticamente todos los principales índices bursátiles cerraron 2018 en negativo), favoreciendo la revalorización de otros activos, como los bonos, además de las divisas. Como referencia, la TIR del bund o bono alemán a 10 años se redujo desde 0,43% hasta 0,24% a lo largo de 2018, lo que significa que su rentabilidad de mercado se redujo a prácticamente la mitad y que, por tanto, se apreció significativamente, a pesar de la expectativa de retirada de estímulos monetarios (programa de compras de activos) por parte del Banco Central Europeo (BCE).

Sin embargo, el oro, otro activo refugio por excelencia, se depreció un 1,7% el pasado año, desde 1.303$/onza hasta 1.281$/onza, en contra de todo pronóstico lógico teniendo en cuenta la búsqueda de refugio que caracterizó 2018.

Este contraste pone de manifiesto que 2018 fue un año extremadamente incierto e imprevisible en muchos aspectos, pero especialmente en relación a la interpretación que el mercado realizó sobre el alcance y las consecuencias de la desaceleración de la economía global.

Bolsas

Área geográfica	Índice	Var. % 2018	Var. % 2017
Japón	Nikkei -225	-12,2%	+19,1%
Estados Unidos	Nasdaq 100	-1,0%	+31,5%
Estados Unidos	S&P 500	-6,2%	+19,4%
Alemania	DAX	-18,3%	+12,5%
España	Ibex - 35	-15,0%	+7,4%
Francia	CAC -40	-12,4%	+10,4%
Italia	FTSE MIB	-17,2%	+15,0%
Eurozona	EuroStoxx - 50	-14,3%	+6,5%
Reino Unido	FTSE 100	-12,5%	+7,6%
India	Sensex	+5,9%	+27,9%
China	CSI 300	-25,1%	+21,8%
Brasil	Bovespa	+15,0%	+26,9%

'Estar entre los bancos más sostenibles del mundo nos llena de orgullo'

Pedro Guerrero, Presidente

¿Cómo describiría el año 2018 en términos generales?

Fue un año en el que abundaron las incertidumbres, y ese es siempre un elemento disuasorio para la toma de decisiones, que requiere certezas y estabilidad. En España tuvimos un inesperado cambio de Gobierno. En nuestro entorno más cercano, el *Brexit* y el contencioso presupuestario con Italia debilitaron la cohesión interna de la Unión Europea. Y a escala mundial, la nueva oleada de proteccionismo, alentada por la Administración Trump en Estados Unidos, ralentizó el crecimiento y sembró dudas sobre la evolución futura del comercio mundial.

Todo ello se dejó sentir en la economía española, que perdió brío respecto a ejercicios anteriores, al coincidir un cierto retroceso del sector exterior con un menor tirón de la demanda interna.

Entonces, ¿ha sido un año complicado?

Sí, pero también con noticias positivas. Al fin y al cabo, España siguió teniendo la economía más pujante de la Unión Europea y el empleo creció con fuerza. La inflación

'Tenemos una sólida posición en términos de capital y una gran capacidad de adaptación al entorno'.

'La buena marcha del banco no sería posible sin la confianza de nuestros clientes y accionistas'

resistió muy bien la escalada de los precios del petróleo, y la persistencia de la política monetaria expansiva facilitó el desarrollo de la inversión, sobre todo en vivienda, con el consiguiente despegue de una actividad tan intensiva en mano de obra como la construcción.

Eso demuestra la vitalidad de la economía española y su capacidad para proporcionarnos buenas noticias, incluso en tiempos complejos. En el debe hay que apuntar la inestabilidad política. El conflicto catalán perjudica la percepción de España en el exterior e inhibe la inversión. Y el Gobierno actual cuenta con un soporte parlamentario fragmentado y heterogéneo, lo que dificulta la coherencia de la política económica.

¿Cuáles son las expectativas para el futuro próximo?

Soy una persona de natural optimista, y albergo la esperanza de que, más bien pronto que tarde, el sentido común acabe imponiéndose, porque a todos nos va mucho en ello. La economía española se ha saneado bastante, ha ganado competitividad y solo necesita que se le allane un poco el camino. Hay reformas estructurales pendientes que no deberían demorarse, aunque el apretado calendario electoral que España tiene por delante no ayude. Las emprendidas a principios de la presente década fueron decisivas para la recuperación, y eso debería invitar a la reflexión.

Respecto a la amenaza que el renacimiento del proteccionismo representa para la economía mundial, quiero decir que la globalización es irreversible y que en ella no tienen encaje las trabas al libre comercio amparadas en pretendidos intereses nacionales. Son movimientos que puntualmente pueden resultar populares pero que, a la larga, acabarán por deteriorar el bienestar de los ciudadanos. En cualquier caso, no creo que el proteccionismo pueda llegar muy lejos.

¿Y cómo se ha comportado el sector financiero en este escenario?

Yo destacaría dos cosas de 2018. Por una parte, la persistencia de un entorno de bajos tipos de interés, que obliga a buscar nuevas vías de ingresos para mantener los márgenes. Y, por otra, la reducción de las pérdidas por deterioro de activos, después de los ingentes esfuerzos de saneamiento realizados por las entidades. Lo primero ha hecho que el sector amplíe su oferta de valor añadido, con servicios de alta calidad basados fundamentalmente en el asesoramiento. El saneamiento de activos, a su vez, explica la mejora de los niveles de solvencia, reconocida en las pruebas de esfuerzo llevadas a cabo durante el año por el Banco Central Europeo (BCE) y por la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

En estas pruebas, por cierto, Bankinter obtuvo un excelente resultado, por encima incluso de los correspondientes al resto de las instituciones financieras españolas, que fueron en general muy buenos. Incluso en el escenario más adverso, nuestro banco sería uno de los que mejor respondería, gracias a su sólida posición en términos de capital y a su gran capacidad de adaptación al entorno, ya demostrada en los peores momentos de la crisis. Esa consideración supone un espaldarazo en toda regla al trabajo desarrollado por Bankinter, cuyos dos principales pilares han sido históricamente, y seguirán siendo, el rigor y la innovación.

'La digitalización es irreversible, lo que no quiere decir que no quede espacio para el trato directo con el cliente'

¿Cuál es su impresión sobre la polémica del impuesto de las hipotecas?

Es un asunto que no dependía ni depende de la banca. Al fin y al cabo, las decisiones fiscales las toman los parlamentos y los gobiernos, no nosotros. La banca se limita a cumplir lo que el marco normativo exige en cada momento. Así lo hacíamos cuando el criterio era que ese impuesto debían pagarlo los clientes, que es algo que viene de mucho tiempo atrás, y así lo hacemos desde que se decidió que recayera sobre las entidades financieras. Con lo que no estamos cómodos es con la inseguridad jurídica que algunas situaciones crean. Ni, por supuesto, con que se culpe a la banca de aquello que no es responsabilidad suya. Y, desde luego, decidir quién paga qué impuestos no lo es.

¿Cómo valora los resultados de Bankinter en 2018?

Teniendo en cuenta las dificultades del entorno, a las que me he referido antes, creo que son unos resultados excelentes. La Consejera Delegada da cuenta detallada de los mismos en las páginas siguientes, pero no quiero dejar de congratularme por el esfuerzo que derrocharon un año más nuestros profesionales. Gracias a ellos, las principales líneas de negocio de Bankinter siguieron creciendo, mejoró la calidad de sus activos, y su nivel de solvencia volvió a superar con creces las exigencias regulatorias.

Nada de eso habría sido posible, no obstante, sin la confianza de nuestros clientes y

accionistas, a quienes se lo agradecemos profundamente; confianza de la que aspiramos a seguir siendo merecedores. Con los clientes renovamos nuestro compromiso de prestarles un servicio de excelencia, cada vez más eficiente, allí donde lo necesiten y por los medios que mejor se adapten a sus circunstancias particulares. A los accionistas les aseguramos que no cejaremos en el empeño de crear valor, de modo que su inversión se vea debidamente recompensada.

En esta línea, el Consejo propondrá a la Junta General de Accionistas la distribución con cargo a los resultados de 2018 de 263,2 millones en efectivo, un 6,3% más que el ejercicio anterior, lo que equivale a 0,29286115 euros por acción. Nos parece una retribución coherente con los resultados y que al mismo tiempo asegura la conservación del capital y el mantenimiento de un adecuado nivel de solvencia.

Además de rentable, ¿es Bankinter un banco sostenible?

Todos debemos contribuir a un mundo mejor, desde nuestros respectivos ámbitos de actividad y en la medida de nuestras posibilidades. En Bankinter intentamos hacerlo a través del plan '3 en Raya', de carácter plurianual, cuya última versión abarca el periodo 2016-2020. El plan se llama así porque alinea las tres dimensiones de la Política de Sostenibilidad de Bankinter: la económica, la social y la ambiental. Sus objetivos son numerosos, pero yo los resumiría en cinco. Primero, establecer una relación equilibrada, transparente y clara con nuestros grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y sociedad en general). Segundo, facilitar la integración financiera de las personas con discapacidad. Tercero, llevar a cabo una gestión responsable de las personas, que sin lugar a dudas son el principal activo del banco. Cuarto, contribuir al desarrollo de la comunidad. Y quinto, reducir al mínimo nuestro impacto en el entorno.

Como reconocimiento a todo este empeño, Bankinter fue incluida en septiembre del año pasado en la lista de compañías que cotizan en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial. Este índice nos sitúa como el 13º banco más sostenible del mundo, lo que debe ser motivo de orgullo para el conjunto de la plantilla de la entidad.

¿Qué papel juega en esto la Fundación Innovación Bankinter?

Un papel clave, pues materializa nuestras inquietudes, sobre todo en lo que se refiere a la influencia de la innovación y el emprendimiento en el progreso de nuestra sociedad. A ello están enfocados sus cuatro programas: 'Future Trends Forum', que según el prestigioso ranking que elabora anualmente la Universidad de Pensilvania, es el primer *think tank* de España y el 27º del mundo dedicado a ciencia y tecnología; 'Akademia', que fomenta la visión innovadora y emprendedora en los jóvenes universitarios; 'Emprendedores', que es un programa de apoyo al emprendimiento como fuente de riqueza sostenible y creación de empleo a corto plazo; y 'Cre100do', consagrado al crecimiento y la internacionalización de las medianas empresas. Estoy convencido de que toda esta actividad será considerada, con el tiempo, una de las aportaciones más importantes de Bankinter a la sociedad española.

¿Cómo marcha la transformación digital?

Se trata de un proceso imparable. Hace años que somos conscientes de su importancia y hemos ido poniendo los medios para avanzar decididamente en ello. El resultado de ese esfuerzo es que hoy día la inmensa mayoría de nuestros clientes usan los canales digitales y un tercio de los clientes se relacionan con el banco únicamente a través de ellos. En coherencia con nuestra apuesta digital, el año pasado anunciamos la compra de EVO Banco en España: una entidad muy desarrollada tecnológicamente que cuenta con una importante cartera de clientes en nuestro país; la mayoría de ellos, jóvenes ahorradores de un perfil marcadamente digital. Su potencial de crecimiento es enorme, y no me cabe duda de que juntos podremos sacarle un partido mayor.

'La Fundación Innovación Bankinter materializa nuestras inquietudes en lo que se refiere a la influencia de la innovación y el emprendimiento en el progreso de nuestra sociedad'.

Pero el hecho de que la digitalización sea irreversible no quiere decir que no quede espacio para el trato directo en el mundo financiero. La actividad bancaria se basa en la confianza, razón por la cual el factor humano resulta esencial.

Así lo hemos entendido siempre en Bankinter, estando en vanguardia de la innovación, pero sin desaprovechar lo bueno que tiene la banca tradicional. Hemos sido pioneros en muchas cosas, desde la banca telefónica hasta la digital, pero nunca hemos perdido de vista que nada tiene sentido si no está asentado en valores que, con frecuencia, solo se pueden transmitir cara a cara. Por ello quiero reiterar mi convicción de que las personas son nuestro principal valor, y terminar expresando mi reconocimiento y gratitud al extraordinario equipo humano del Grupo Bankinter, por su entusiasmo, su compromiso y su brillante desempeño durante el ejercicio de 2018.

Carta Entrevista de la Consejera Delegada

'Bankinter tuvo un año excelente en todas sus líneas de negocio'

María Dolores Dancausa, Consejera Delegada

¿Cómo fueron los resultados de Bankinter en 2018?

Los resultados del ejercicio fueron sin duda muy satisfactorios. Por cuarto año consecutivo, el Grupo consiguió el mayor beneficio de su historia, confirmando la solidez y la sostenibilidad de su actividad. El beneficio neto creció un 6,3% y alcanzó la cifra de 526,4 millones de euros. El beneficio antes de impuestos siguió una evolución parecida y se elevó a 721,1 millones de euros, lo que supone un 6,5 % más que en el ejercicio anterior. Con ello, el nivel de rentabilidad del Grupo, medido en términos de retorno sobre el capital invertido (ROE, por sus siglas en inglés), se situó en el 13,2%, uno de los niveles más altos entre las entidades bancarias cotizadas en España. Nuestros márgenes también siguen mejorando año a año. El margen de intereses alcanzó en 2018 la cifra de 1.094,3 millones de euros, lo que representa un 5,8% más que el año anterior, y el margen de explotación, se situó en 936,4 millones de euros, con un crecimiento del 6,5%.

'Nuestros resultados no solo son satisfactorios; son igualmente sólidos y sostenibles en el tiempo'

¿Y cómo fue el año desde el punto de vista de la solvencia?

Los indicadores de solvencia tuvieron igualmente una evolución muy positiva. El cociente de capital CET1 en su versión *fully loaded* (es decir, asumiendo con un año de antelación los criterios de Basilea para el ejercicio 2019), se situó en el 11,75%, un nivel significativamente superior a las exigencias regulatorias. Es igualmente digno de destacar el buen resultado obtenido por Bankinter en las pruebas de esfuerzo realizadas en 2018 por el Banco Central Europeo (BCE), en paralelo a las llevadas a cabo por la Autoridad Bancaria Europea (EBA). En el escenario adverso planteado (en condiciones severas de tensión macroeconómica) Bankinter mantendría a 31 de diciembre de 2020 un saludable ratio de capital CET1 *fully loaded* del 10,61%, lo que supone un impacto mínimo respecto a la cifra actual. Este resultado es uno de los mejores de la banca europea, y demuestra la capacidad de resistencia de Bankinter ante eventuales situaciones de crisis.

¿Qué otros indicadores se podrían destacar de la evolución en 2018?

La calidad de activos, que es una de nuestras fortalezas tradicionales, mantiene una tendencia positiva, con un cociente de morosidad sobre la actividad crediticia que continúa descendiendo: alcanza la cifra de 2,9% en el conjunto de la actividad bancaria de España y Portugal, y de 2,84% cuando se limita a la actividad crediticia en España, algo menos de la mitad de las cifras publicadas como media del sector. Igualmente progresamos en eficiencia, donde el cociente de gastos sobre ingresos mejora casi un punto porcentual y cierra en un 46,8%.

En síntesis, ¿cómo podríamos calificar el ejercicio?

Podemos calificar el ejercicio 2018 como un año excelente en su conjunto, que confirma la fortaleza del Grupo tanto en rentabilidad, como en solvencia, calidad de activos, resistencia frente a entornos externos adversos, y eficiencia.

Dentro de esta tendencia de mejora, ¿cuáles fueron las áreas del negocio más destacadas?

Todas las áreas de negocio crecieron y contribuyeron positivamente a nuestros resultados. Tanto las áreas más maduras, como Banca de Empresas, Banca Comercial y Línea Directa, así como las más jóvenes, Financiación al Consumo y Portugal, tuvieron un año magnífico; especialmente estas dos últimas, lo que nos confirma el acierto de lanzar esos dos negocios en 2013 y 2016. Todas ellas, además, muestran un desarrollo equilibrado apoyado en ingresos recurrentes.

En Banca de Empresas, que es la que realiza una mayor aportación al margen bruto, la cartera de créditos aumentó un 3,2% en España, y resultó especialmente destacable la buena evolución de la actividad de apoyo a empresas en sus negocios en el exterior, lo que conocemos internamente como Negocio Internacional. Banca Comercial también progresó satisfactoriamente, con excelentes resultados en productos como las cuentas nómina, las hipotecas y los fondos de inversión. Línea Directa Aseguradora mantuvo una trayectoria muy sólida y registró un crecimiento en primas superior a la media del sector. Bankinter Consumer Finance continuó con un extraordinario ritmo de crecimiento en clientes y cifra de inversión, manteniendo al mismo tiempo una estricta y rigurosa política de selección en el riesgo crediticio concedido.

'La compra de EVO Banco y de Avantcard complementa y diversifica nuestra estructura de negocio'

Quiero referirme de forma especial a los resultados de Bankinter Portugal, una de las líneas que más favorece la diversificación de nuestros ingresos. La evolución de su actividad es mejor de lo esperado, y en muy poco tiempo se ha convertido en una palanca de crecimiento del Grupo. En 2018, Portugal progresó en todas las áreas de negocio y su margen bruto aumentó un 14%. Además, el beneficio antes de impuestos se elevó a 60 millones de euros, casi duplicando la cifra alcanzada en el año anterior.

Mención expresa merece también nuestra actividad digital, que es uno de los ejes de nuestro proceso de transformación como Grupo. El 92,5% de nuestros clientes se consideran ya digitales, bien de manera exclusiva u ocasional. El éxito del portal financiero COINC, cuyos usuarios han crecido un 17% en un año, es un reflejo de esta realidad.

El Grupo lleva cuatro años consecutivos con resultados récord. ¿Es posible mantener esta tendencia en 2019 y años posteriores?

Esa es nuestra intención, aunque somos conscientes de su dificultad, particularmente en un entorno tan lleno de incertidumbre y cambios como el actual. Pero, si en el pasado hemos sabido afrontar los retos que se nos han planteado y hemos sabido crecer ante las adversidades, creo que una vez más, con el buen hacer, dedicación y plena atención de todos cuantos trabajamos en la entidad, conseguiremos alcanzar las metas que nos proponemos; aunque sea en un contexto nuevo y ciertamente complicado, en el que

'El sector bancario se encuentra ante una encrucijada en la que ha de tomar decisiones que determinarán su futuro'

los cambios tecnológicos, regulatorios y legislativos se multiplican y aceleran. En ese tipo de entorno hay que saber responder con rapidez, pero sobre todo con acierto, a todos ellos.

¿Cómo encaja la compra de varios negocios de EVO Banco en esa estrategia de futuro?

Al mismo tiempo que desarrollamos nuestras principales líneas de actividad para hacerlas crecer de manera orgánica, nos mantenemos alerta a las oportunidades que aparecen en el mercado para complementar y diversificar nuestra estructura de negocio. Esa es la lógica que hay detrás del acuerdo para la adquisición de la actividad bancaria de EVO Banco en España y de Avantcard, su filial de crédito al consumo en la República de Irlanda, que anunciamos en el último cuatrimestre de 2018. Esta operación, que esperamos esté aprobada por los reguladores y las autoridades competentes en el primer cuatrimestre de este año, va a suponer un impulso importante para el Grupo.

Se trata de fortalecer y reforzar dos de nuestros principales ejes de negocio: por un lado, nuestra actividad en banca digital; y, por otro, añadir capacidad de crecimiento a Bankinter Consumer Finance, ampliando al mismo tiempo nuestra diversificación geográfica.

En resumen, creo que es una adquisición que puede y debe enriquecer la oferta de Bankinter al tiempo que diversifica nuestra actividad y nos prepara para un futuro donde la tecnología va a jugar un papel todavía más relevante del que ya juega.

Si ampliamos el foco al conjunto del sector, ¿cuáles son las expectativas de futuro?

El sector bancario, en España y en Europa, se encuentra en una encrucijada y tiene que tomar decisiones clave para su futuro. Es verdad que este sector ha reforzado las estructuras de capital y tiene, por tanto, una mayor resistencia ante posibles adversidades que puedan sobrevenir en el futuro. Sin embargo, los niveles de rentabilidad son una asignatura pendiente y distan mucho de estar en cifras atractivas, fruto de los bajos tipos de interés, de los costes directos e indirectos asociados al incremento de las obligaciones regulatorias, que son muy altos, y de la intensa competencia. Por otra parte, la transformación digital y los cambios en el comportamiento de los clientes que esta lleva consigo obligan a todo el sector a revisar su modelo de negocio, en un escenario que se adivina más complejo y abierto que nunca.

A lo anterior hay que añadir el problema general de reputación, que es muy difícil de superar, ya que en parte es consustancial con las características de la actividad en sí y en parte se debe a episodios recientes, como las dudas creadas con la sentencia del impuesto hipotecario. Ambas cuestiones no ayudan a recuperar una credibilidad que creo que el sector merece por los esfuerzos de transformación, saneamiento y modernización que ha realizado en los últimos años. Por ello hay que insistir y transmitir con claridad que las funciones de canalizar el ahorro, promover la inversión y facilitar las relaciones entre los agentes económicos contribuyen decisivamente al crecimiento de la economía, al progreso social y a la prosperidad de la sociedad.

INFORME INTEGRADO 2018

Resultados

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

ACTIVO	31-12-2018
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**5.503.428**
Activos financieros mantenidos para negociar	**5.162.908**
Derivados	432.233
Instrumentos de patrimonio	107.024
Valores representativos de deuda	2.623.615
Préstamos y anticipos	2.000.036
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	2.000.036
Clientela	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.309.138
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**129.178**
Instrumentos de patrimonio	89.880
Valores representativos de deuda	39.298
Préstamos y anticipos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**-**
Valores representativos de deuda	-
Préstamos y anticipos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**4.839.963**
Instrumentos de patrimonio	78.463
Valores representativos de deuda	4.761.500
Préstamos y anticipos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.171.852
Activos financieros a coste amortizado	**58.844.761**
Valores representativos de deuda	3.100.712
Préstamos y anticipos	55.744.049
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	481.860
Clientela	55.262.189
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.231.566
Derivados - contabilidad de coberturas	**170.197**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**11.010**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**110.563**
Negocios conjuntos	37.678
Asociadas	72.885
Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**9.134**
Activos tangibles	**473.411**
Inmovilizado material	405.925
De uso propio	376.949
Cedido en arrendamiento operativo	28.976
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-
Inversiones inmobiliarias	67.486
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	67.486
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	-
Activos intangibles	**294.077**
Fondo de comercio	164.113
Otros activos intangibles	129.964
Activos por impuestos	**547.502**
Activos por impuestos corrientes	255.640
Activos por impuestos diferidos	291.862
Otros activos	**209.248**
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-
Existencias	-
Resto de los otros activos	209.248
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**196.159**
TOTAL ACTIVO	**76.501.539**

ACTIVO	31-12-2017(*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**5.594.779**
Activos financieros mantenidos para negociar	**2.734.699**
Derivados	268.303
Instrumentos de patrimonio	87.942
Valores representativos de deuda	888.154
Préstamos y anticipos	1.490.300
Entidades de crédito	1.480.161
Clientela	10.139
Pro-memoria: Prestados o en garantía	891.024
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**-**
Pro-memoria: Prestados o en garantía	-
Activos financieros disponibles para la venta	**4.575.214**
Instrumentos de patrimonio	187.102
Valores representativos de deuda	4.388.112
Pro-memoria: Prestados o en garantía	464.028
Préstamos y partidas a cobrar	**53.863.211**
Valores representativos de deuda	357.056
Préstamos y anticipos	53.506.155
Entidades de crédito	355.001
Clientela	53.151.154
Pro-memoria: Prestados o en garantía	1.460.212
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	**2.591.774**
Pro-memoria: Prestados o en garantía	658.144
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**(3.563)**
Derivados-contabilidad de coberturas	**241.074**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**114.586**
a) Entidades asociadas	94.993
b) Entidades multigrupo	19.593
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	**6.361**
Activos tangibles	**495.776**
Inmovilizado material	420.996
De uso propio	387.428
Cedido en arrendamiento operativo	33.568
Inversiones inmobiliarias	74.780
De las cuales: cedido en arrendamientos operativo	74.780
Pro memoria: adquirido en arrendamiento financiero	-
Activo intangible	**255.878**
Fondo de comercio	164.113
Otro activo intangible	91.765
Activos por impuestos	**422.450**
Activos por impuestos corrientes	234.272
Activos por impuestos diferidos	188.178
Otros activos	**214.987**
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-
Resto de otros activos	214.987
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**225.425**
TOTAL ACTIVO	**71.332.651**
PRO-MEMORIA:	
Garantías concedidas	4.009.695
Compromisos contingentes concedidos	13.486.842

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2018
PASIVO	**72.015.687**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**3.798.092**
Derivados	499.813
Posiciones cortas	1.833.893
Depósitos	1.464.386
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	173.870
Clientela	1.290.516
Valores representativos de deuda emitidos	-
Otros pasivos financieros	-
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**-**
Depósitos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
Valores representativos de deuda emitidos	-
Otros pasivos financieros	-
Pro memoria: pasivos subordinados	-
Pasivos financieros a coste amortizado	**66.361.761**
Depósitos	56.925.312
Bancos centrales	6.506.663
Entidades de crédito	1.950.146
Clientela	48.468.503
Valores representativos de deuda emitidos	7.772.126
Otros pasivos financieros	1.664.323
Pro memoria: pasivos subordinados	1.158.791
Derivados - contabilidad de coberturas	**86.845**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**19.748**
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**749.563**
Provisiones	**301.925**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	807
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	97.752
Compromisos y garantías concedidos	18.575
Restantes provisiones	184.791
Pasivos por impuestos	**425.515**
Pasivos por impuestos corrientes	220.581
Pasivos por impuestos diferidos	204.934
Capital social reembolsable a la vista	**-**
Otros pasivos	**272.238**
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**-**
TOTAL PASIVO	**72.015.687**

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2018
Fondos propios	**4.344.186**
Capital	**269.660**
a)Capital desembolsado	269.660
b)Capital no desembolsado exigido	-
Pro memoria: capital no exigido	-
Prima de emisión	**1.184.265**
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	**-**
a)Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-
b)Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-
Otros elementos de patrimonio neto	**18.152**
Ganancias acumuladas	**2.523.867**
Reservas de revalorización	**7.425**
Otras reservas	**(10.907)**
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**(10.907)**
Otras	**-**
(-) Acciones propias	**(694)**
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	**526.398**
(-) Dividendos a cuenta	**(173.980)**
Otro resultado global acumulado	**141.666**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(7.585)**
a)Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(1.455)
b)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-
c)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(6.130)
e)Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-
f)Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-
g)Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-
h)Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**149.251**
a)Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-
b)Conversión de divisas	-
c)Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	108
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	146.502
e)Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-
f)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-
g)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	2.641
Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]	**-**
Otro resultado global acumulado	-
Otras partidas	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	**4.485.852**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**76.501.539**
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE	
Compromisos de préstamo concedidos	13.023.015
Garantías financieras concedidas	1.612.459
Otros compromisos concedidos	4.509.690

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2017(*)
PASIVO	**66.975.511**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**1.993.191**
Derivados	321.625
Posiciones cortas	751.508
Depósitos	920.057
Entidades de crédito	65.877
Clientela	854.180
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**-**
Pro-memoria: Pasivos subordinados	-
Pasivos financieros a coste amortizado	**63.274.666**
Depósitos	53.135.951
Bancos centrales	6.500.608
Entidades de crédito	2.120.624
Clientela	44.514.719
Valores representativos de deuda emitidos	8.187.472
Otros pasivos financieros	1.951.243
Pro-memoria: Pasivos subordinados	1.163.653
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**(9.736)**
Derivados-contabilidad de coberturas	**45.986**
Pasivos amparados por contratos de seguro	**737.571**
Provisiones	**205.771**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	494
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	98.228
Compromisos y garantías concedidos	21.511
Restantes provisiones	85.538
Pasivos por impuestos	**352.009**
Pasivos por impuestos corrientes	184.155
Pasivos por impuestos diferidos	167.854
Capital social reembolsable a la vista	**-**
Otros pasivos	**376.054**
De los cuales; fondo obra social	-
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**-**
TOTAL PASIVO	**66.975.511**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2017(*)
FONDOS PROPIOS	**4.249.619**
Capital	**269.660**
a) Capital desembolsado	269.660
b) Capital no desembolsado exigido	-
Pro memoria: capital no exigido	-
Prima de emisión	**1.184.265**
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	**-**
a) Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-
b) Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-
Otros elementos de patrimonio neto	**10.161**
Ganancias acumuladas	**2.445.819**
Reservas de revalorización	**15.312**
Otras reservas	**(6.815)**
(-) Acciones propias	**(813)**
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	**495.207**
(-) Dividendos a cuenta	**(163.177)**
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**107.521**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**30**
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	30
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	
c) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-
d) Resto de ajustes de valoración	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**107.491**
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-
b) Conversión en divisas	108
c) Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	1.320
d) Activos financieros disponibles para la venta	101.099
i) Instrumentos de deuda	97.182
ii) Instrumentos de patrimonio	3.917
e) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-
f) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en negocios conjuntos y asociadas	4.964
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	**-**
Otro resultado global acumulado	-
Otros elementos	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	**4.357.140**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**71.332.651**

Grupo Bankinter. Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

	(Debe)/Haber 31-12-2018
Ingresos por intereses	1.320.454
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	130.485
Activos financieros a coste amortizado	1.110.902
Restantes ingresos por intereses	79.067
Gastos por intereses	(226.173)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-
A) MARGEN DE INTERESES	**1.094.281**
Ingresos por dividendos	12.584
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	27.984
Ingresos por comisiones	556.492
Gastos por comisiones	(106.812)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	38.294
Activos financieros a coste amortizado	2.509
Restantes activos y pasivos financieros	35.785
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	12.679
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-
Otras ganancias o pérdidas	12.679
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	(3.137)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-
Otras ganancias o pérdidas	(3.137)
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(71)
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	5.051
Otros ingresos de explotación	47.403
Otros gastos de explotación	(134.820)
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	839.602
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(449.697)
B) MARGEN BRUTO	**1.939.833**
Gastos de administración	(941.602)
a) Gastos de personal	(537.651)
b) Otros gastos de administración	(403.951)
Amortización	(61.794)
Provisiones o reversión de provisiones	(143.579)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor y ganancias o pérdidas por modificaciones de flujos de caja de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(62.971)
a) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	211
b) Activos financieros a coste amortizado	(63.182)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	-
Activos tangibles	-
Activos intangibles	-
Otros	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	1.349
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(10.143)
C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**721.093**
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(194.695)
D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**526.398**
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	**526.398**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	526.398
BENEFICIO POR ACCION:	
Básico	0,57
Diluido	0,57

	(Debe)/Haber 31-12-2017(*)
Ingresos por intereses	1.288.805
Gastos por intereses	(226.810)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-
A) MARGEN DE INTERESES	**1.061.995**
Ingresos por dividendos	6.993
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	25.186
Ingresos por comisiones	528.768
Gastos por comisiones	(105.278)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	38.111
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	21.439
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(67)
Diferencias de cambio, netas	2.097
Otros ingresos de explotación	40.429
Otros gastos de explotación	(119.634)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	776.784
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(425.507)
B) MARGEN BRUTO	**1.851.316**
Gastos de administración:	(883.526)
a) Gastos de personal	(498.494)
b) Otros gastos de administración	(385.032)
Amortización	(60.945)
Provisiones o reversión de provisiones	(53.215)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(148.572)
a) Activos financieros valorados al coste	-
b) Activos financieros disponibles para la venta	(1.394)
c) Préstamos y partidas a cobrar	(147.178)
d) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	275
a) Activos tangibles	929
b) Activos intangibles	-
c) Otros	(654)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, Netas	(1.201)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(27.010)
C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	677.123
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(181.916)
D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**495.207**
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	**495.207**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	**-**
Atribuible a los propietarios de la dominante	**495.207**
BENEFICIO POR ACCION:	
Básico	0,54
Diluido	0,54

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

Grupo Bankinter. Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

	31-12-2018
A) RESULTADO DEL EJERCICIO	**526.398**
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	**(122.114)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(9.463)**
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(2.096)
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-
c) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-
d) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(10.658)
e) Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-
f) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-
g) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-
h) Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-
i) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	3.291
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**(112.651)**
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]	**-**
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-
Transferido a resultados	-
Otras reclasificaciones	-
b) Conversión de divisas	**-**
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-
Transferido a resultados	-
Otras reclasificaciones	-
c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	**(1.731)**
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(1.731)
Transferido a resultados	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-
Otras reclasificaciones	-
d) Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	**-**
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-
Transferido a resultados	-
Otras reclasificaciones	-
e) Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	**(153.623)**
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(118.265)
Transferido a resultados	(35.358)
Otras reclasificaciones	-
f) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	**-**
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-
Transferido a resultados	-
Otras reclasificaciones	-
g) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**(2.323)**
h) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	**45.026**
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	**404.284**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	404.284

	31-12-2017 (*)
A) RESULTADO DEL EJERCICIO	**495.207**
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	**(2.337)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(1.317)**
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(1.862)
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-
c) Resto de ajustes de valoración	-
d) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	545
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**(1.020)**
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]	**-**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-
- Transferido a resultados	-
- Transferido a resultados	-
b) Conversión de divisas	**(688)**
- Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	(410)
- Transferido a resultados	(278)
- Otras reclasificaciones	-
c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	**2.794**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-
- Transferido a resultados	2.794
- Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-
- Otras reclasificaciones	-
d) Activos financieros disponibles para la venta	**(2.938)**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	33.274
- Transferido a resultados	(36.212)
- Otras reclasificaciones	-
e) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	**-**
- Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-
- Transferido a resultados	-
- Otras reclasificaciones	-
f) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**271**
g) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	**(458)**
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	**492.870**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	492.870

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

Grupo Bankinter. Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

												Intereses Minoritarios		
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otras partidas	Total
Saldo de apertura [antes de reexpresión]	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**10.161**	**2.445.819**	**15.312**	**(6.815)**	**(813)**	**495.207**	**(163.177)**	**107.521**	**-**	**-**	**4.357.140**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	(172.032)	-	-	-	-	-	156.259	-	-	(15.772)
Saldo de apertura [periodo corriente]	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**10.161**	**2.273.787**	**15.312**	**(6.815)**	**(813)**	**495.207**	**(163.177)**	**263.780**	**-**	**-**	**4.341.368**
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	526.398	-	(122.114)	-	-	404.284
Otras variaciones del patrimonio neto	**-**	**-**	**-**	**7.990**	**250.080**	**(7.887)**	**(4.092)**	**119**	**(495.207)**	**(10.803)**	**-**	**-**	**-**	**(259.800)**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(258.406)	-	-	-	(258.406)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(508)	-	-	(83.576)	-	-	-	-	-	(84.083)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	83.695	-	-	-	-	-	83.695
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	247.603	-	-	-	(495.207)	247.603	-	-	-	-
Aumento o (–) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	7.990	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.990
Otros aumentos o (–) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	2.984	(7.887)	(4.092)	-	-	-	-	-	-	(8.995)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre [periodo corriente]	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**18.151**	**2.523.867**	**7.425**	**(10.907)**	**(694)**	**526.398**	**(173.980)**	**141.666**	**-**	**-**	**4.485.852**

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

												Intereses Minoritarios			
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
Saldo de apertura 31-12-2016 (*)	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**6.462**	**2.158.104**	**23.198**	**(5.471)**	**(132)**	**490.109**	**(138.677)**	**109.858**	**-**	**-**	**4.097.376**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 31-12-2016	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**6.462**	**2.158.104**	**23.198**	**(5.471)**	**(132)**	**490.109**	**(138.677)**	**109.858**	**-**	**-**	**4.097.376**
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	495.207	-	(2.337)	-	-	492.870
Otras variaciones del patrimonio neto	**-**	**-**	**-**	**3.699**	**287.715**	**(7.886)**	**(1.344)**	**(681)**	**(490.109)**	**(24.500)**	**-**	**-**	**-**	**(233.106)**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(224.500)	-	-	-	(224.500)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	(57.141)	-	-	-	-	-	(57.141)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	(312)	-	-	56.460	-	-	-	-	-	56.148
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	290.109	-	-	-	(490.109)	200.000	-	-	-	-
Aumento o (–) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	3.700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.700
Otros aumentos o (–) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	(1)	(2.081)	(7.886)	(1.344)	-	-	-	-	-	-	(11.313)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-2017	**269.660**	**1.184.265**	**-**	**10.161**	**2.445.819**	**15.312**	**(6.815)**	**(813)**	**495.207**	**(163.177)**	**107.521**	**-**	**-**	**4.357.140**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

Grupo Bankinter. Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Miles de euros)

	31/12/2018
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	**175.726**
Resultado del ejercicio	**526.398**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**532.511**
Amortización	61.794
Otros ajustes	470.717
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**5.465.906**
Activos financieros mantenidos para negociar	2.428.209
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	15.804
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(607.128)
Activos financieros a coste amortizado	3.711.939
Otros activos de explotación	(82.918)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**4.677.952**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1.804.902
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-
Pasivos financieros a coste amortizado	2.974.587
Otros pasivos de explotación	(101.537)
Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias	**(95.229)**
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**(8.791)**
Pagos	**(107.102)**
Activos tangibles	(19.725)
Activos intangibles	(69.347)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(18.030)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-
Cobros	**98.311**
Activos tangibles	10.865
Activos intangibles	282
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	18.153
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	69.010
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**(258.287)**
Pagos	**(341.982)**
Dividendos	(258.406)
Pasivos subordinados	-
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(83.576)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-
Cobros	**83.695**
Pasivos subordinados	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	83.695
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**-**
E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	**(91.352)**
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	**5.594.779**
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	**5.503.428**

	31/12/2017(*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	**2.228.916**
Resultado del ejercicio	**495.207**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**559.741**
Amortización	60.945
Otros ajustes	498.796
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**1.921.229**
Activos financieros mantenidos para negociar	57.980
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-
Activos financieros disponibles para la venta	440.500
Préstamos y partidas a cobrar	1.341.934
Otros activos de explotación	80.815
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**3.205.445**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(202.626)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-
Pasivos financieros a coste amortizado	3.361.303
Otros pasivos de explotación	46.768
Cobros/pagos por impuesto sobre las ganancias	**(110.248)**
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**(461.006)**
Pagos	**(637.618)**
Activos tangibles	(23.976)
Activos intangibles	(40.251)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	(573.391)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-
Cobros	**176.612**
Activos tangibles	-
Activos intangibles	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	301
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	176.311
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**270.119**
Pagos	**(286.341)**
Dividendos	(224.500)
Pasivos subordinados	(4.700)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(57.141)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-
Cobros	**556.460**
Pasivos subordinados	500.000
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	56.460
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**-**
E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	**2.038.029**
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERÍODO	**3.556.750**
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO	**5.594.779**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se presenta bajo el formato de Estados Financieros vigente a la fecha indicada.

Crecimiento sólido y rentable

El Grupo Bankinter cerró 2018 con un resultado récord. El beneficio neto se situó en 526,4 millones de euros y el beneficio antes de impuestos en 721,1 millones, con incrementos respecto al año anterior del 6,3% y del 6,5%, respectivamente. Uno de los aspectos más destacados del ejercicio fue la rentabilidad sobre el capital invertido (ROE), que llegó al 13,2%, lo que coloca a Bankinter como el banco cotizado más rentable de España.

Beneficio neto

526,4 M€

+6,3%

Activos de calidad

También sobresale la calidad de sus activos, cuya morosidad total está por debajo del 3% (concretamente en el 2,90%), menos de la mitad que la media sectorial. El porcentaje se reduce al 2,84% en el caso de los negocios en España.

La cartera de activos inmobiliarios adjudicados se redujo en 2018 a 348,2 millones de euros, frente a los 411,6 millones de finales de 2017. Su cobertura media a 31 de diciembre era del 44,4%.

Los activos totales del Grupo sumaban al término del ejercicio 76.501,5 millones de euros, un 7,2% más que en 2017, con una inversión crediticia de 55.469 millones (+4,1) y unos recursos minoristas de clientes por valor de 50.583 millones (+8,9%).

La solvencia (medida en términos de CET1 fully loaded o capital de máxima calidad) mejoró 29 puntos básicos respecto a 2017, hasta el 11,75%, que compara muy bien con el resto de la banca y se encuentra muy por encima de las exigencias regulatorias del BCE para Bankinter.

Alta liquidez

En cuanto a la liquidez, al término de 2018 el gap comercial ascendía a 4.000 millones de euros, con una ratio de depósitos sobre créditos del 93,8%, es decir, 320 puntos básicos más que en 2017.

Los vencimientos de emisiones mayoristas previstos en 2019 y 2020 son de 800 millones de euros en cada ejercicio. Para afrontarlos, el banco cuenta con activos líquidos por valor de 10.900 millones de euros y una capacidad de emisión de cédulas de 6.500 millones de euros.

Márgenes crecientes

Todos los márgenes experimentaron crecimientos en 2018. El de intereses ascendió a 1.094,3 millones (+5,8%); el margen bruto, a 1.940 (+6,4%); y el de explotación, a 936,4 millones (+6,5%). Los ingresos por comisiones se elevaron a 450 millones de euros (+6,2).

Beneficio antes de impuestos

721,1 M€

+6,5%

El comportamiento de las principales líneas de negocios fue el siguiente:

- **Banca de Empresas.** Es la línea que mayor aportación realizó en 2018 al margen bruto del grupo (30%). La cartera crediticia era, a 31 de diciembre, de 24.000 millones de euros, de los que 22.600 millones correspondían a España (+3,2%). Gracias al creciente peso de la actividad transaccional y de relación, los ingresos por comisiones se incrementaron un 18%. La actividad de Negocio Internacional genera ya el 27% del margen bruto de todo el segmento de Empresas.

- **Banca Comercial,** o de personas físicas. Aportó un 28% del margen bruto total. Las cuentas nóminas acumulaban a 31 de diciembre 8.317 millones de euros (+22%), mientras que la cartera hipotecaria residencial sumaba 2.532 millones (+11%). El patrimonio gestionado en el segmento de Banca Privada llegó a los 35.600 millones de euros (+2%), y a los 21.600 millones (también +2%) en Banca Personal, pese a las adversas condiciones de mercado.

- **Línea Directa.** Con una aportación del 22% al margen bruto del Grupo, esta compañía 100% Bankinter sobrepasó por primera vez los tres millones de pólizas (+7,9%). Las primas emitidas proporcionaron 853,1 millones de euros (+7%). El ratio combinado se situaba al concluir el año en el 87,3% y el ROE en el 38%.

- **Consumo.** La cifra de clientes de Bankinter Consumer Finance superó los 1,3 millones (+18%). La actividad comercial de Consumo mantuvo un buen ritmo durante todo el año, con un balance de 632 millones de euros en nuevos préstamos (+46%). La cartera de inversión cerró 2018 en los 2.000 millones (+34%).

- **Bankinter Portugal.** Consiguió crecimientos de doble dígito tanto en recursos (+17%) como en inversión crediticia (+12%), siendo especialmente significativa la subida del crédito a empresas (+42%). También aumentaron todos sus márgenes: un 13% el de intereses, un 14% el bruto y un 73% el de explotación. El beneficio antes de impuestos se disparó hasta los 60 millones de euros (+92%).

Todos los márgenes experimentaron crecimientos en 2018.

Un difícil año bursátil

Tras un buen 2017, la Bolsa española volvió a los números rojos el año pasado, debido entre otras cosas a los retrasos en el cambio de la política monetaria europea, la presión de Estados Unidos en relación con el comercio internacional (especialmente respecto a China) y la pérdida de tracción de algunos mercados emergentes. Uno de los sectores más afectados por la alta volatilidad y determinante en la caída del 15% en el año del Ibex 35 fue el sector financiero, que también tuvo un mal comportamiento en Europa con un retroceso en el índice de bancos SX7P del 28% en el año.

Desde finales de 2013 la acción se ha revalorizado un 41%.

En este difícil contexto, la acción de Bankinter tuvo un comportamiento aceptable, en cierta medida alineado con el del índice selectivo español y bastante mejor que el índice de bancos Europeos. Su cotización se redujo en un 11,2%, si bien durante el ejercicio llegó a alcanzar máximos históricos de 9,4 euros por acción en el mes de Febrero. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2018 ascendía a 6.308 millones de euros. Incluyendo el dividendo, la rentabilidad para el accionista no superó el -7,5%, dato que aun a pesar de ser negativo se compara muy favorablemente con el entorno doméstico e internacional.

Bankinter mantiene una de las mejores trayectorias de la banca europea en los mercados de valores durante los últimos tres, cinco y diez años, lo que demuestra la confianza de los inversores en su modelo de negocio y gestión. Desde finales de 2013, la acción se ha revalorizado un 41%, mientras que en el mismo periodo el Ibex bajaba un 14% y el STOXX Europe 600 Banks se anotaba unas pérdidas del 32%.

Capital Social

Al cierre de 2018, el Capital Social de Bankinter S.A. estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas ellas se encuentran representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

El número de accionistas era de 55.122 a 31 de diciembre. Un 54% del capital estaba en manos de residentes y el restante 46% era propiedad de no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación superior al 5% se detallan en el cuadro adjunto. La autocartera tenía 99.110 acciones.

Los datos más significativos de la acción de Bankinter en 2018 se describen en las siguientes tablas:

Accionistas con una participación significativa. 31/12/2018

Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	205.596.084	22,87
Corporación Masaveu, S.A.*	44.959.730	5,00

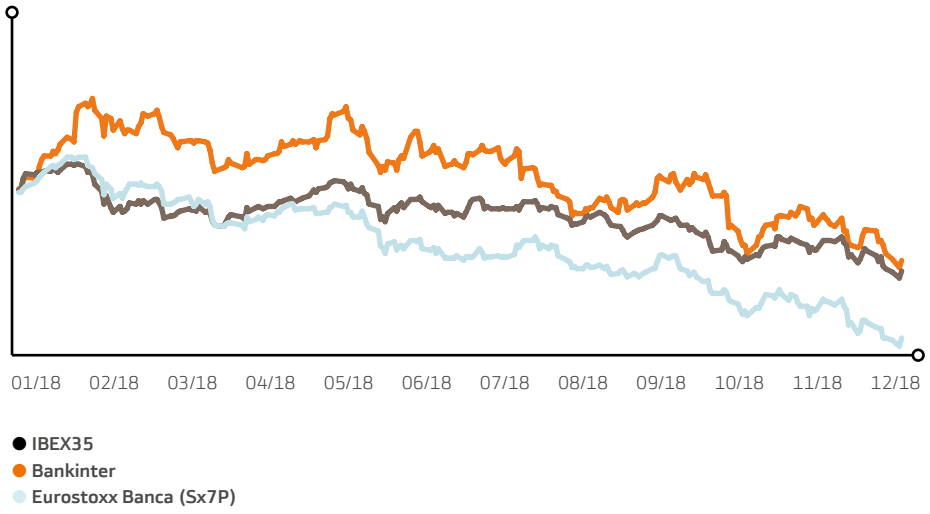
Estructura de accionistas por número de acciones

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	17.159	31,13	246.885	0,03
De 101 a 1.000 acciones	17.120	31,06	8.348.349	0,93
De 1.001 a 10.000 acciones	17.350	31,47	57.553.670	6,40
De 10.001 a 100.000 acciones	3.207	5,82	75.110.364	8,35
Más de 100.000 acciones	286	0,52	757.606.886	84,29
Total	**55.122**		**898.866.154**	

Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	54.423	98,73	487.438.679	54,23
No residentes	699	1,27	411.427.475	45,77
Total	**55.122**		**898.866.154**	

Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-17 base 100)



Datos por acción del período, a 31/12/2018 (euros)

Beneficio por acción	0,59
Dividendo por acción	0,29
Valor teórico contable por acción	4,99
Cotización al inicio del año	7,90
Cotización mínima intradía	6,70
Cotización máxima intradía	9,42
Cotización última	7,02
Revalorización últimos 12 meses (%)	-11,21

Ratios bursátiles a 31/12/2018

Precio/Valor teórico contable (veces)	1,41
PER (precio/beneficio, veces)	11,98
Rentabilidad por dividendo (%)	4,10
Número de accionistas	55.122
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	411.427.475
Contratación media diaria (número de acciones)	2.518.627
Contratación media diaria (miles de €)	20.791
Capitalización bursátil (miles de €)	**6.308.243**

(*) Este porcentaje de Capital Social de Bankinter titularidad de Corporación Masaveu forma parte de los derechos de voto indirectos que el consejero de Bankinter, D. Fernando Masaveu posee sobre el Capital Social de la entidad. D. Fernando Masaveu posee un 5,29% de los derechos de voto del Capital Social de Bankinter, de forma directa e indirecta.

Política de dividendos

Bankinter mantuvo un año más su estable y diferencial política de dividendos, tradicionalmente en efectivo y con pagos trimestrales. Tanto la buena evolución del negocio como su elevada solvencia han permitido consolidar en los últimos años un buen nivel de payout (porcentaje del beneficio dedicado a dividendos), siempre dentro de las recomendaciones que con carácter general emiten los reguladores para la adecuada preservación del capital de los bancos.

En 2018, y como de costumbre, se repartieron cuatro dividendos en efectivo: uno complementario del ejercicio 2017 y tres a cuenta del ejercicio 2018 que equivalían aproximadamente al 50% del beneficio ordinario obtenido en los tres primeros trimestres. El cuarto y complementario a pagar contra los resultados completos del año se aprobará en la Junta General de Accionistas de 2019.

La distribución de dividendos de 2018 en la fecha de publicación de este informe es la siguiente:

American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2018 tenía en circulación 106.644 ADRs. Con ello se permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras en un producto denominado en dólares y con pago de dividendos en su propia divisa.

Distribución de dividendos

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
Jun-18	0,06506541	898.866.154	150.000	898.716.154	58.475.335	2018
Sep-18	0,06371962	898.866.154	150.000	898.716.154	57.265.852	2018
Dic-18	0,06480177	898.866.154	150.000	898.716.154	58.238.398	2018
Total	**0,19358680**				**173.979.585**	

Oficina del Accionista

Usted Primero

Noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o los Hechos Relevantes que sobre la entidad se publican en la CNMV llegan a los accionistas de Bankinter antes que a nadie gracias al proyecto Usted Primero, vigente desde hace años y que utiliza medios físicos y electrónicos para sus fines.

Quórum de participación en la Junta General 2018

74,75 %

Las propuestas y aclaraciones sobre la cotización actual o histórica de la acción, los importes y fechas de pago de dividendos, los contenidos de la memoria corporativa o los detalles de la Junta General, entre otras muchas, son resueltas de forma directa y personalizada por la Oficina del Accionista.

Esta tiene otras dos misiones fundamentales: informar internamente y a los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial y velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores que deben observar los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

El banco opera en armonía con el resto de los mercados europeos en relación con los procesos de contratación y reporting, tras culminar con éxito los trabajos derivados de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores en España.

Junta General 2018

Se celebró el 22 de marzo de 2018 con un quórum de participación del 74,75%, similar al de años anteriores y superior al promedio de las empresas del Ibex (72,78% en 2018). La Junta dio luz verde al pago de un dividendo complementario de 0,0939 euros brutos por acción, con lo que la remuneración total correspondiente al ejercicio de 2017 se elevó a 0,2755 euros por acción.

Transparencia y compromiso

El compromiso de Bankinter de facilitar información relevante sobre su evolución y actividades, así como sobre las estrategias de los diferentes negocios del Grupo, continúa siendo el primer pilar del área de Relación con los Inversores, que se rige por los principios de igualdad, fluidez y transparencia exigidos por los reguladores.

Para mantener ese compromiso el área realiza anualmente, entre otras, las siguientes actividades:

- Presentación trimestral (en enero, abril, julio y octubre) de los resultados del Grupo a través de teleconferencia o webcast, a la que suelen conectarse unos 150 analistas financieros y diferentes gestores e inversores institucionales de todo el mundo.

- Asistencia a conferencias, seminarios o encuentros que convocan las principales sociedades de bolsa y bancos de inversión, nacionales e internacionales, y en diferentes mercados (Estados Unidos, Europa, Asia). En ellos se mantienen contactos directos o reuniones one-on-one con distintos grupos de interés (inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados, etc.).

- Celebración en la sede de Bankinter, en el Paseo de la Castellana, de más de 300 reuniones al año con inversores institucionales y analistas cualificados, ya sea en sesiones individuales o en grupos reducidos, organizadas por brokers ó cada vez más directamente por los departamentos de Corporate Access de cada institución.

- Roadshows para visitar inversores o potenciales inversores en las grandes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Roma, Fráncfort, Zúrich, Ginebra) y últimamente de nuevo en los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia y Suecia). Las perspectivas económicas y políticas de España, el marco regulatorio europeo y la situación del mercado inmobiliario local son algunos de los asuntos habitualmente tratados en esas reuniones itinerantes.

El banco, que a 31 de diciembre de 2018 tenía el 46% de sus acciones en manos de inversores no residentes y mayoritariamente institucionales, continúa manteniendo una alta proporción año tras año. Con vistas a ampliar la base geográfica accionarial, Bankinter explora recurrentemente nuevos mercados, y últimamente lo ha hecho en Polonia e Irlanda.

Sostenibilidad

El área de Relación con Inversores tiene una posición relevante y necesaria en la creciente relación que el banco mantiene con las diferentes agencias especializadas en sostenibilidad, para responder a la creciente demanda y sensibilidad de los inversores internacionales hacia materias no financieras, como el buen Gobierno Corporativo, la protección del medio ambiente o el respeto a las cuestiones sociales en todas nuestras actuaciones.

Dichas agencias, así como los denominados proxy advisors (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre las decisiones en las Juntas de Accionistas), elaboran rankings, informes e índices en los que Bankinter siempre aparece como una de las empresas más sostenibles de nuestro mercado.

Tras el éxito de la incorporación de Bankinter al índice Europeo Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en 2017, durante el año pasado y como un reconocimiento más a su buena gestión de la sostenibilidad, el banco fue incluido por primera vez en el índice Mundial Dow Jones Sustainability Index, donde ocupa una meritoria decimotercera posición entre los 27 bancos que lo componen. Una vez más, los aspectos más valorados para incluir a Bankinter fueron la estabilidad financiera, la gestión de la relación con los clientes, las políticas y medidas anticorrupción, los indicadores de prácticas laborales y el desarrollo del capital humano.

Bankinter ha sido incluido por primera vez en el índice Mundial Dow Jones Sustainability Index, donde ocupa una meritoria decimotercera posición entre los 27 bancos que lo componen

Rating

Mejores perspectivas

Bankinter volvió a demostrar en 2018 su elevada capacidad para mejorar los ratios financieros más relevantes de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad.

Así lo demuestran las mejoras de rating o perspectiva que le aplicaron dos de las más importantes agencias de calificación del mundo: S&P Global y Moody´s. Eso facilita los costes de captación de pasivo y financiación en los mercados y preserva la posición de privilegio que tiene el banco en relación con su tamaño.

Estas fueron las novedades en materia de rating durante 2018:

- En abril, S&P Global Ratings elevó un escalón la nota crediticia de emisor a largo plazo, desde BBB hasta BBB+, manteniendo el rating a corto plazo en A2 y fijando la perspectiva de ambas calificaciones en 'estable'. La agencia fundamentó estas decisiones, principalmente, en la mejora del perfil de liquidez de Bankinter y en su menor dependencia de la financiación mayorista a corto plazo.

- En octubre, Moody´s Ratings Limited ratificó el rating emisor a largo plazo en Baa2, así como el rating a corto plazo en P-2, a la vez que mejoraba la perspectiva de 'estable' a 'positiva'. Este avance obedece, según la agencia, a 'la sólida calidad de activos de Bankinter, así como a la expectativa de la agencia de una mejora adicional en los próximos 12-18 meses, sobre todo en lo referente a su nivel de solvencia tras la exitosa implementación de los nuevos requerimientos de IFRS9, así como de la reciente adquisición de EVO Banco'.

Un buen año en un entorno complejo

Los resultados de 2018 confirmaron la fortaleza de la estrategia de Bankinter, que está centrada en cinco líneas de actividad complementarias entre sí (Banca de Empresas, Banca Comercial, Consumer Finance, Línea Directa y Portugal) y enfocada al negocio de cliente para asegurar un crecimiento estable y sostenido en el tiempo.

Todas las líneas de negocio evolucionaron positivamente a lo largo del ejercicio, a pesar de que el entorno en el que desarrollaron su actividad fue complicado y en todo caso peor de lo esperado. Los tipos de interés siguieron en tasas muy bajas o negativas, comprimiendo los márgenes, y al mismo tiempo los mercados de valores evolucionaron de manera desfavorable, afectando al negocio de gestión de activos. El escenario macroeconómico también se deterioró, por la creciente inestabilidad política (*Brexit*, Italia, Alemania), la pérdida de tracción de las principales economías europeas y las tensiones comerciales.

Pese a este clima general de desconfianza e incertidumbre, los resultados del ejercicio evidenciaron que el modelo estratégico funciona. Las líneas de negocio tradicionales, como Banca de Empresas y Banca Comercial, mantuvieron tasas de crecimiento moderadas y estables (en el entorno del 5%), mientras que las menos maduras registraron incrementos de los ingresos muy significativos (en Consumer Finance, por ejemplo, aumentaron en un 32%), de tal forma que éstas van aumentando su peso paulatinamente en el conjunto de la entidad y reequilibrando su composición.

Los resultados del ejercicio evidenciaron que el modelo estratégico funciona.

Orientación al cliente

La orientación al negocio recurrente dio asimismo sus frutos. Tanto el margen de clientes como su peso en el conjunto de la actividad de la entidad evolucionaron positivamente durante 2018. Estos excelentes resultados se apoyaron en una buena gestión de los volúmenes (basada en una activa gestión comercial) y también de los precios, que aunque bajaron por la presión de la competencia lo hicieron menos de lo previsto. La aportación de los procesos de transformación digital fue también decisiva para la mejora de resultados, tanto en Banca de Empresas como de Particulares.

Al mismo tiempo, los costes se mantuvieron contenidos en líneas generales, si bien se registraron mayores aumentos en la actividad aseguradora y en Consumer Finance, que por sus propias características requieren inversiones relevantes en captación de clientes y marketing para seguir creciendo.

Otros rasgos del ejercicio fueron los siguientes:

- **Banca Comercial.** En 2018, esta línea de negocio acortó distancias respecto a Banca de Empresas y previsiblemente acabará 2019 como primer contribuyente al negocio del Grupo gracias a la contribución de sus dos productos estrella: la cuenta nómina y las hipotecas.

- **Negocio internacional.** Pese al deterioro de la actividad comercial internacional, mantuvo una fuerte línea de crecimiento, tanto por la financiación de proyectos empresariales como por el negocio relacional (comisiones asociadas a cobros y pagos, avales, cobertura de divisas...).

- **Portugal.** Cerró un muy buen ejercicio. Sus resultados fueron mejores de lo esperado, con un crecimiento equilibrado de varias líneas de negocio (destacando el tirón de Banca de Empresas y la contribución de Bankinter Consumer Finance en su primer año de desarrollo) y un fuerte aumento en la captación de clientes.

- **Banca Privada.** Este negocio estratégico para el Grupo Bankinter resultó afectado durante 2018 por la caída de los mercados de valores y la consiguiente pérdida de confianza de los inversores. No obstante, la alta capacidad de sus profesionales y la tradicional calidad de servicio prestada a los clientes, permitieron seguir situando a Bankinter como un referente en un mercado muy competitivo.

- **Banca de Inversión.** Tuvo un buen ejercicio en su actividad ordinaria de asesoría y financiación de operaciones empresariales. Además, colaboró activamente en la colocación de fondos de inversión alternativa en el segmento de Banca Privada, un producto exclusivo que ayudó a superar la volatilidad de la bolsa y del mercado de bonos.

- **Seguros.** Fue otro año excelente en este segmento. La actividad de bancaseguros, que se desarrolla en alianza con Mapfre, continuó ofreciendo altos rendimientos. Por su parte, Línea Directa, que es un complemento fundamental del negocio bancario, cerró otro año excelente, a pesar de que durante el ejercicio se intensificó la competencia en precios en el seguro del automóvil.

- **Hipotecas.** La producción de hipotecas evolucionó a un ritmo notable, con un incremento de los importes concedidos cercano al 20%, a pesar de la polémica provocada por la sentencia del Tribunal Supremo, que distorsionó durante semanas el mercado.

- **Cuenta Nómina.** El producto estrella de Particulares registró otro ejercicio espectacular, en parte como consecuencia de la rebaja de condiciones de otras ofertas similares de la competencia. La entrada de clientes nuevos a través de la Cuenta Nómina genera valor añadido, por la posibilidad de venta cruzada y una mayor productividad.

La gran incógnita de 2019

Las expectativas sobre el futuro inmediato siguen marcadas por la incertidumbre. Los problemas del escenario macroeconómico (tensiones comerciales, pérdida de dinamismo de la economía, *Brexit*) no tienen visos de resolverse a corto plazo. Los mercados de valores son también una incógnita, si bien cabe confiar en una cierta reacción positiva tras las fuertes caídas de 2018. Respecto al precio del dinero, es previsible que el tipo del euríbor tienda a evolucionar ligeramente al alza hasta situarse cerca del 0%, pero dada la desaceleración de la economía europea no se esperan para 2019 subidas de los tipos oficiales del Banco Central Europeo.

Mención aparte merece la materialización de la adquisición de la actividad bancaria de EVO Banco en España y de Avantcard, su filial de crédito al consumo en Irlanda, que previsiblemente se concretará en el primer cuatrimestre de este año. La operación tiene alcance estratégico. En el caso del negocio bancario de EVO Banco en España, que está muy centrado en el cliente digital, su integración ayudará a Bankinter a mejorar su posición en el segmento de público joven y con un perfil de autoservicio, que se siente atraído por el modelo de las empresas fintech. Por lo que respecta a Avantcard, su compra complementará la oferta de Consumer Finance y reforzará la diversificación geográfica de la entidad.

Líderes en solvencia

El sistema de gestión de capital de Bankinter, su modelo de negocio y su prudente política de riesgos, le permitieron un año más mantener una posición de liderazgo en solvencia. Los resultados de los test de estrés realizados en 2018 confirman a la entidad como una de las más resistentes a nivel europeo. Bankinter obtuvo el mejor resultado de los bancos que cotizan en el Ibex 35 en las pruebas de esfuerzo que el BCE realizó a las entidades bajo su supervisión directa. En comparación con los datos hechos públicos por las 48 entidades analizadas por la EBA, Bankinter se situaría como el segundo banco europeo con menor impacto en su solvencia en el escenario estresado.

Los resultados obtenidos en el ejercicio reflejaron la buena situación de Bankinter en términos de capital y su resiliencia ante los severos escenarios planteados. Esta sólida posición tiene también su reflejo en la decisión del capital del Banco Central Europeo (BCE). La ratio CET1 (el capital de mayor calidad) exigida a Bankinter para 2018, fue el 7,125%, el nivel más reducido de los bancos españoles y uno de los más bajos de Europa.

Además, la entidad cuenta con uno de los niveles de CET 1 más elevados y de mayor calidad de la banca española (un 11,75 % a finales de 2018), por lo que cumple de forma muy holgada (casi cinco puntos de diferencia) con los requerimientos regulatorios. Como consecuencia de ello, el banco puede decidir libremente sobre el pago de dividendos, de la retribución variable o de los cupones de instrumentos híbridos, como las emisiones de Additional Tier 1 (AT1).

Nueva normativa contable

Por otra parte, en 2018 entró en vigor la nueva normativa contable IFRS 9, que supone un cambio relevante en la clasificación y valoración de determinadas partidas de balance. A pesar de ello, el impacto en términos de solvencia fue positivo, al mejorar la ratio CET1 en 42 puntos básicos. Bankinter ha elegido no aplicar los ajustes transicionales disponibles que permiten mitigar el impacto en capital del incremento de provisiones originado por la adopción de esta norma.

Con vistas a 2019, Bankinter está pendiente de que la autoridad europea de resolución comunique su decisión sobre el denominado Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés), un colchón de instrumentos con capacidad de absorción de pérdidas que se utiliza en caso de dificultades. Las exigencias del MREL (tanto su nivel como las características de los pasivos que se consideran computables) son específicas para cada entidad, y de ellas dependerá en parte la política de capital y de emisión de otros instrumentos elegibles del banco durante el ejercicio.

También el sector bancario se encuentra a la espera de la aprobación y publicación de las enmiendas a la regulación de solvencia y resolución en la Unión Europea. Esta nueva regulación pretende implementar los estándares internacionales más recientes que ha publicado el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y abordar algunas deficiencias de la normativa actual para contribuir a la estabilidad del sector financiero.

En este escenario, el objetivo de Bankinter para 2019 es seguir gestionando de manera activa sus recursos propios, con el propósito de reforzar su posición de liderazgo en términos de solvencia en el sector bancario español y asegurar la máxima calidad de su capital.

INFORME INTEGRADO 2018

Gobierno Corporativo

Con las mejores prácticas

La Política de Gobierno Corporativo de Bankinter, aprobada en 2017 por el Consejo de Administración, cumple escrupulosamente con la normativa de solvencia y con lo que establece el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, así como con las guías y recomendaciones internacionales en la materia.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración es el órgano competente para aprobar las políticas corporativas de la entidad y de su grupo, excluidas Línea Directa Aseguradora, que tiene su regulación propia.

La Política de Gobierno Corporativo de Bankinter recoge los principios generales que informan las políticas corporativas específicas y las normas y procedimientos internos que constituyen, junto con ella, el marco interno de Gobierno Corporativo del Grupo, y son de obligado cumplimiento para todas las entidades que lo integran y sus respectivos órganos de gobierno. Asimismo, recoge los principios que informan su estructura corporativa y las reglas esenciales de su funcionamiento interno en desarrollo de la normativa aplicable y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Los detalles de la Política de Gobierno Corporativo, así como de las políticas asociadas (Selección y Sucesión de Consejeros, Evaluación de la Idoneidad y Formación) están disponibles en la web de la entidad.

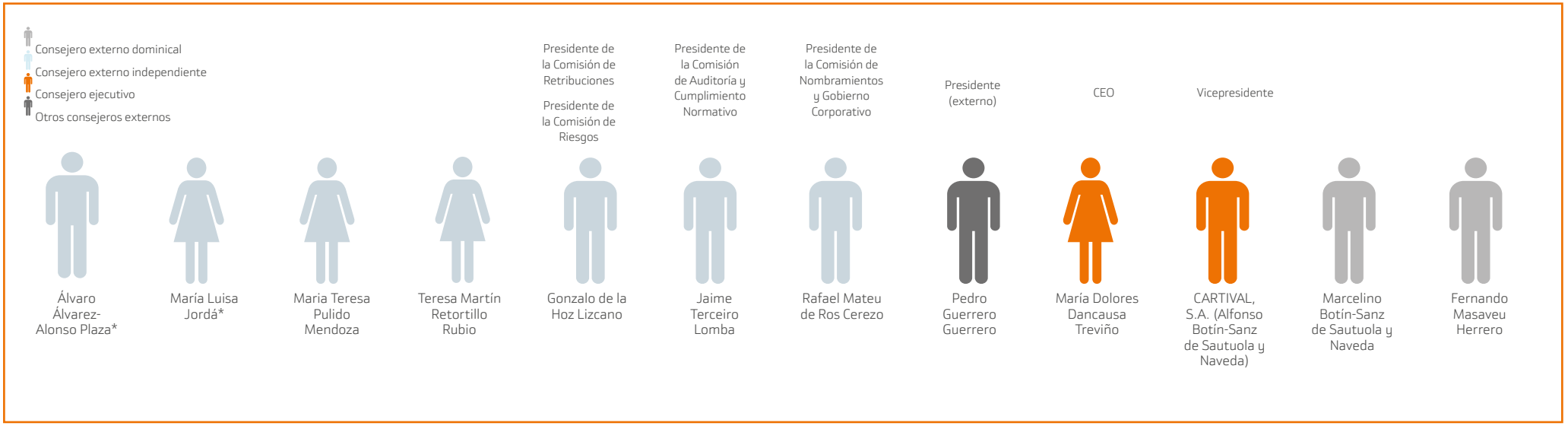
Tamaño y composición del Consejo

Los miembros del Consejo de Administración de Bankinter se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio, condiciones éstas de las que se da cuenta anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo que es aprobado por el Consejo de Administración. En el momento de redactar este informe, el Consejo está formado por diez miembros. Sin embargo, la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2018 aprobó incrementar su número hasta 12. Por ello, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración de Bankinter, tras recibir la valoración positiva de su idoneidad de la autoridad competente, va a someter a votación en la Junta General de Accionistas que se celebre en marzo de 2019 el nombramiento de dos nuevos consejeros externos independientes, cuyos perfiles han sido puestos a disposición de los accionistas en la página Web Corporativa.

La incorporación de ambos candidatos (Álvaro Álvarez-Alonso y María Luisa Jordá) supone una enorme aportación de valor al Consejo, al enriquecer su composición y diversidad. Además de su excelente formación académica, ambos cubren perfiles y ámbitos diferentes de experiencia. Álvarez-Alonso cuenta con una dilatada experiencia de gestión al más alto nivel en el sector financiero, bancario y estratégico, a nivel nacional e internacional, así como en la puesta en marcha de nuevos negocios. Jordá, por su parte, aporta conocimientos de auditoría, robusteciendo la función del Consejo de análisis y supervisión de las decisiones de gestión desde todos los puntos de vista, gracias también a su experiencia como miembro de otros consejos de administración.

Con las incorporaciones anteriores, si la Junta de Accionistas las aprueba, se incrementará el grado de independencia en el Consejo, ya que la proporción de consejeros independientes se elevará hasta el 58%. Asimismo se incrementa la contribución a la diversidad de conocimientos y experiencias, así como a la diversidad de género, con un 33% de consejeras.

En síntesis, de los doce miembros dos tienen el carácter de ejecutivos y diez son considerados externos. De estos últimos, siete tienen la condición de independientes, dos son dominicales y otro no es, a juicio del Consejo, ni dominical ni independiente.



Consejeros

12

Duración del mandato

4 años

Consejeros independientes en el Consejo de Administración

58,3%

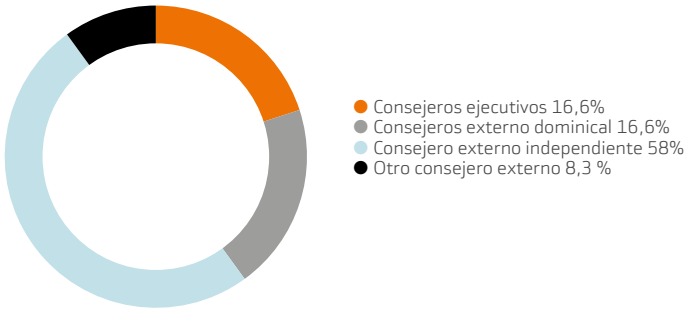
Número de reuniones durante el 2017

12

Mujeres en el Consejo de Administración

33%

Composición actual del Consejo



*Nota: Pendientes aprobación en Junta General de Accionistas.

Por otra parte, Bankinter defiende firmemente la importancia del equilibrio de poderes en los procesos de decisión, y por ello tiene establecida una clara separación de funciones entre el Presidente no ejecutivo y la Consejera Delegada. Además de esta separación, los Estatutos Sociales de Bankinter contemplan la posibilidad de nombrar un consejero coordinador entre sus consejeros independientes.

Comisiones del Consejo

El Consejo de Administración tiene constituida, con facultades delegadas, la Comisión Ejecutiva. Además, cuenta con diversas comisiones que están dotadas de facultades de supervisión, información, asesoramiento y propuesta. Son las siguientes:

- Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo
- Comisión de Riesgos
- Comisión de Retribuciones
- Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

El Reglamento del Consejo de Administración enumera las funciones y facultades asignadas a cada una de ellas. En la página web de la entidad aparece el detalle de la composición de las mismas.

Además, el Consejo de Administración aprobó recientemente un reglamento propio para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, siguiendo las recomendaciones del regulador y para dotarla de una mayor independencia en su funcionamiento.

Selección y diversidad

En noviembre de 2015, el Consejo de Administración de Bankinter aprobó la Política de Selección y Sucesión de Consejeros, que define los principios generales de este tipo de procesos:

- Garantizarán el cumplimiento de la normativa aplicable y se llevarán a cabo respetando las características de la composición del Consejo de Administración establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo.
- Favorecerán que el número de consejeros independientes constituya una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario teniendo en cuenta la complejidad del Grupo.
- Garantizarán que exista un equilibrio adecuado entre consejeros dominicales e independientes, reflejando, en la medida de lo posible, la proporción existente entre el Capital Social con derecho a voto, representado por los consejeros dominicales, y el resto del Capital Social.
- Procurarán la diversidad de nacionalidades, de género y de experiencias, de tal forma que se enriquezca la toma de decisiones y se aporten puntos de vista plurales al debate de los asuntos de su competencia.
- Asegurarán la estabilidad del Consejo de Administración, en línea con las medidas adoptadas por la entidad para procurar que el nombramiento o la reelección de consejeros no afecte en un mismo ejercicio a más de una cuarta parte de sus miembros, siempre que sea posible.

Adicionalmente, el Consejo de Administración, en aplicación de las directrices conjuntas de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) y la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, por sus siglas en inglés), que entraron en vigor el 30 de junio de 2018, aprobó una Política sobre Evaluación de la Idoneidad de los miembros del Consejo y de los titulares de funciones clave en Bankinter. Como consecuencia de ello, el Consejo también aprobó algunas modificaciones en la Política de Selección y Sucesión, que se complementan con la previsión de la sucesión de los Presidentes de las comisiones del Consejo.

Los procesos de selección de consejeros parten del análisis de las necesidades de Bankinter y de las entidades que las conforman. Dicho análisis se lleva a cabo por el Consejo de Administración, con el asesoramiento de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

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

Mujeres en el Consejo de Administración

Hombres en el Consejo de Administración

33,3% **66,7%**

La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo evalúa el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, define las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evalúa el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido. En 2018, la Comisión inició el proceso de selección para cubrir los dos nuevos puestos aprobados por la Junta general de Accionistas. Teniendo en cuenta las necesidades a cubrir en ese momento y los perfiles de los consejeros actuales, se decidió que los candidatos habrían de cumplir la mayoría de las siguientes características:

- Diversidad de género (al menos uno de ellos debía ser mujer)
- Experiencia en administración y gestión de empresas.
- Formación y/o experiencia en banca/servicios financieros a nivel nacional y/o internacional
- Formación y/o experiencia en Banca de Inversión
- Habilidades en estrategia
- Habilidades en tecnología y entorno digital
- Experiencia en Gobierno Corporativo o en su defecto nivel de interlocución apropiado para su integración
- Ausencia de conflictos de interés u otro tipo de obstáculos que perjudiquen su nombramiento
- Máximo nivel de compromiso y alto nivel de motivación
- Tiempo de dedicación suficiente para el ejercicio de su cargo.

El proceso de selección contó con el apoyo de asesores externos, conforme a lo establecido con carácter general para la selección de candidatos susceptibles de formar parte del Consejo de Administración en calidad de consejeros independientes.

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

Como resultado de este compromiso, ya en 2010 se incorporó una mujer como miembro del Consejo de Administración, en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad. En la actualidad, y una vez la Junta General de Accionistas apruebe los nuevos nombramientos, la ratio de mujeres en el Consejo será del 33,3%, superando anticipadamente el objetivo del 30% que establece el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas para el año 2020.

Planes de sucesión

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

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

Igualmente, la Política de Selección y Sucesión de miembros del Consejo de Administración cuenta con una previsión relativa a la sucesión de los Presidentes de las comisiones del Consejo.

Formación

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

1. Plan de formación inicial. En el momento de selección de los miembros del Consejo, es preciso garantizar que los candidatos tienen los conocimientos especializados suficientes para cumplir sus responsabilidades de forma eficaz y orientados al conocimiento de la organización de la entidad, con especial consideración de la regulación aplicable a las actividades desarrolladas, así como de aquellos temas que se considere en cada momento que es necesario que el nuevo

consejero conozca para el ejercicio de sus funciones, con especial atención al control de riesgos.

2. Plan de formación continua, a petición propia o tras el análisis de la propia entidad. El objetivo es que los miembros del Consejo tengan acceso a programas de formación colectivos y/o personalizados en función de sus conocimientos y de su cometido, teniendo en cuenta la diversidad de perfiles que precise la entidad. En 2018, los miembros de Consejo recibieron formación específica en materia de riesgos.

Secretario del Consejo

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

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

Funcionamiento

De acuerdo con su Reglamento, el Consejo de Administración aprobará, antes del inicio de cada ejercicio social, el programa de sesiones del año siguiente y la agenda prevista para las mismas. Los consejeros están facultados para proponer puntos adicionales al orden del día. El calendario y la agenda podrán ser modificados por acuerdo del propio Consejo o por decisión del Presidente, que comunicará la modificación a los consejeros con antelación suficiente salvo caso de urgencia. El número mínimo de reuniones será de 10 al año (muy por encima de la exigencia legal de realizarlas una vez al trimestre). De acuerdo con ello, el Consejo de Administración de Bankinter se reunió 11 veces en 2018.

- Preparación de las sesiones. La convocatoria se cursará, salvo caso de urgencia o necesidad, con antelación suficiente a la fecha de la sesión. El procedimiento de preparación de las reuniones del Consejo y sus comisiones contempla entre otros los siguientes aspectos:

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

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

- Desarrollo de las sesiones. El Consejo de Administración, bien de forma directa o a través de sus comisiones, ejerció plenamente su función de supervisión durante 2018, teniendo conocimiento puntual y constante de la marcha y actividad de las diferentes áreas de negocio del Grupo Bankinter, así como de los asuntos generales propios del ámbito de sus funciones de supervisión y, muy destacadamente, realizó el seguimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, de los que se informó periódicamente en puntos específicos de los respectivos órdenes del día. Igualmente, los miembros del Consejo fueron informados de las conclusiones de los diferentes informes de auditoría interna y externa, entre otros muchos asuntos tratados, como la gestión y control de los riesgos asociados al Grupo Bankinter.

- Dedicación a las tareas del Consejo. Los consejeros están obligados a dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para su desempeño eficaz y respetar en todo caso las limitaciones legales respecto al número máximo de consejos de administración a los que puede pertenecer. Los consejeros han de procurar que las inasistencias a las reuniones del Consejo de Administración y de las comisiones de las que son miembros se reduzcan a los casos en los que sea indispensable. Estas exigencias han sido cumplidas adecuadamente por todos los consejeros, con una tasa de asistencia del 97,27% a las sesiones del Consejo y de un 95,56% a las del Consejo y las comisiones (del 100% si se computa la asistencia por representación con instrucciones), y demostrando pleno compromiso con el análisis y deliberación de las cuestiones tratadas a través del estudio de la documentación soporte y de cuanta información han requerido al efecto.

Evaluación

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

El Consejo de Administración decidió, siguiendo las recomendaciones de Gobierno Corporativo, que al menos cada tres años dicha evaluación sea realice por asesores externos. En 2016 la evaluación fue realizada por un externo experto independiente (Russell Reynolds), mientras las de los ejercicios 2017 y 2018 se realizaron de forma interna. En todas estas evaluaciones se cubrieron, entre otros aspectos, el funcionamiento del Consejo y sus comisiones y el desempeño de su Presidente y de los consejeros ejecutivos.

Como conclusión, en las evaluaciones realizadas no se han detectado deficiencias que requieran de la implementación de un plan de acción para su corrección en ninguna de las áreas analizadas (calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo; funcionamiento y composición de sus comisiones; diversidad en la composición y competencias del Consejo; desempeño del Presidente del Consejo y del primer ejecutivo, y desempeño y aportación de cada consejero, con especial atención a los Presidentes de las comisiones).

No obstante lo anterior, del análisis de los resultados de dicha evaluación tanto externa como interna se deducen algunas sugerencias de mejora, que serán objeto de análisis por la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

Retribución e incentivos

Los principios y componentes de la remuneración de los consejeros pueden ser consultados en la Política de Remuneraciones y en el Informe Anual sobre Remuneración a consejeros que se someten a votación consultiva de la Junta General de Accionistas.

Bankinter, como parte de su política de Buen Gobierno, aplica desde 2008 la recomendación del entonces Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, y luego incorporada como exigencia a la Ley de Sociedades de Capital, de someter a la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo, su informe sobre política de retribuciones de los consejeros.

La Junta de Accionistas es el órgano competente para aprobar el importe máximo anual que corresponde como retribución al conjunto de los consejeros por su condición de tales. Dicha cantidad permanece vigente en tanto la Junta no acuerde su modificación, si bien el Consejo puede reducir su importe.

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

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

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

Los consejeros tendrán derecho a percibir las remuneraciones (sueldos, incentivos, retribución variable, pensiones, seguros y compensaciones por cese) que, previa propuesta de la Comisión de Retribuciones y por acuerdo del Consejo de Administración, se consideren procedentes por el desempeño en la entidad de otras funciones, sean de consejero ejecutivo o de otro tipo, distintas de las de supervisión y decisión colegiada que desarrollan como meros miembros del Consejo. En la actualidad, solo los consejeros ejecutivos perciben remuneración variable.

Los componentes variables se fijarán de forma que resulte una ratio apropiada entre componentes fijos y variables de la remuneración total y no serán superiores al cien por ciento de parte fija, salvo que la Junta General de Accionistas apruebe una tasa superior, si bien en ningún caso excederá del doscientos por ciento de los componentes fijos de la remuneración total, en los términos legalmente establecidos.

Transparencia

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

INFORME INTEGRADO 2018

Riesgos

Más inversión crediticia y alta calidad de los activos

Un año más, Bankinter creció en inversión crediticia por encima de la media del sector y al mismo tiempo mantuvo la alta calidad de sus activos, que es su principal seña de identidad, y sus índices de rentabilidad.

La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo. Esta herramienta establece la tipología de los distintos riesgos que la entidad considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio. Asimismo, determina un conjunto de métricas e indicadores clave para su seguimiento y gestión que cubren dimensiones de niveles y coste del riesgo, rentabilidad, liquidez y capital, entre otras variables. Para cada métrica se establece una tolerancia y un límite, que en caso de alcanzarse activa medidas correctoras.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración

La estrategia de riesgos tiene dos ejes:

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

- **Principios de gestión del riesgo**. El apetito y la tolerancia a los riesgos que el banco asume descansan en los siguientes principios:

  - Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.

  - Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, así como al adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

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

  - Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.

  - Apropiada remuneración del capital invertido, que debe asegurar una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.

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

  - Crecimiento en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas.

  - Equilibrio de la cartera de inversión crediticia de personas físicas y personas jurídicas.

  - Crecimiento equilibrado de los recursos de financiación minoristas.

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

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

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

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

- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.

- Posición estructural en divisas muy reducida.

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

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

- Optimización del ratio de eficiencia.

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

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

Bankinter cuenta además con un modelo de Gobierno Corporativo alineado con los más exigentes estándares supervisores. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados.

Adaptación a la regulación

Un año más, 2018 fue un ejercicio muy intenso en los que se refiere a los procesos de adaptación a la nueva regulación y criterios de supervisión, cuyo desarrollo ha comprometido un nivel de recursos significativo. Algunos de estos procesos ya se iniciaron en ejercicios anteriores y exigen una dedicación que puede extenderse durante varios años. Entre los proyectos desarrollados, cabe destacar los siguientes:

- Adaptación al nuevo estándar contable IFRS 9. El 1 de enero de 2018, el cálculo de provisiones adaptado a los criterios IFRS9 ya estaba plenamente operativo. A lo largo de 2018 se consolidaron los procedimientos de gestión, cálculo de pérdidas esperadas y seguimiento.

- Modelos internos. Una vez que el proyecto TRIM (Targeted Review of Internal Models) del Banco Central Europeo se encuentra en un avanzado estado de desarrollo, el supervisor unificó criterios para armonizar la interpretación de la normativa. Además, los estándares técnicos y directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) exigen un formidable trabajo de adaptación, el cual se reconoce implícitamente en los plazos para su entrada en vigor.

- Agregación de datos (RDA): Los esfuerzos de adaptación para cumplir con los principios de agregación de datos de riesgo continuaron a lo largo de 2018. Asimismo, durante el ejercicio se inició una nueva infraestructura informacional cuyo objetivo es construir un entorno común que dé respuesta a las necesidades de información a nivel global para la gestión, el reporting y el propio análisis, incluyendo en este ámbito las técnicas de Big Data.

- Autoevaluación del capital y la liquidez: El Banco Central Europeo publicó nuevas guías, en vigor desde enero de 2019, para que las entidades tengan una visión integral de sus necesidades de capital y liquidez a fin de dar cobertura a todos los riesgos materiales, financieros y no financieros. Por su parte, la EBA aprobó una guía sobre el desarrollo de ejercicios de pruebas de estrés, también en vigor desde enero de 2019. Estas publicaciones constituyen un elemento esencial en el proceso de autoevaluación del capital.

A todo esto se añaden otros desarrollos específicos, como el relacionado con la cuantificación del riesgo de tipo de interés de acuerdo con las nuevas directrices regulatorias o la revisión del marco general de gestión y control de los riesgos, adaptándose a los criterios establecidos en la nueva guía emitida por la EBA sobre el gobierno interno.

Bankinter sigue comprometiendo importantes recursos al cumplimiento de estos desarrollos normativos y a su aplicación en la gestión de los riesgos.

Puede encontrarse amplia información sobre este capítulo de riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Riesgo de Crédito

Activos cada vez más sanos

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los deudores. Su evolución está condicionada por el entorno económico y financiero.

En el ejercicio 2018 la economía española continuó en fase expansiva, si bien su crecimiento se moderó a lo largo del ejercicio. En el contexto internacional aparecieron tensiones comerciales, aumentó la incertidumbre política en Europa y la apreciación del dólar frente a las divisas emergentes provocó tensiones financieras en algunos países. En España, el endeudamiento de empresas y familias continuó disminuyendo y el crédito al sector privado mostró en términos agregados una atonía general. En este contexto Bankinter continuó un año más con su tendencia de crecimiento moderado. El crédito a la clientela creció un 4,1% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma) lo hizo en un 4,6%. La calidad de activos siguió mejorando. Un año más se reducen los índices de activos problemáticos, como se observa en el cuadro adjunto.

Crédito a la clientela

+4,1%

Calidad de activos

Miles de €	31-12-2018	31-12-2017	Importe	%
Riesgo computable	61.508.726	58.824.461	2.684.265	4,56
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	1.785.160	2.029.908	(244.747)	-12,06
Provisiones por riesgo de crédito	881.088	903.865	(22.777)	-2,52
Índice de morosidad (%)	2,90	3,45	-0,55	-15,94
Índice de cobertura (%)	49,36	44,53	4,83	10,85
Activos adjudicados	348.201	411.555	(63.355)	-15,39
Provisión por adjudicados	154.522	186.130	(31.608)	-16,98
Cobertura adjudicados(%)	44,38	45,23	-0,85	-1,88

Morosidad en mínimos

La morosidad cerró el ejercicio con un índice del 2,90%, es decir 55 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 16%. El índice de morosidad en España al cierre del ejercicio fue del 2,84%, un 47% de la media del sector (6,08% según datos del Banco de España de noviembre de 2018). Al cierre de diciembre de 2018 la cartera de activos adjudicados era de 348 millones de euros, un 0,6% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 15% en el ejercicio.

Equilibrio en la cartera

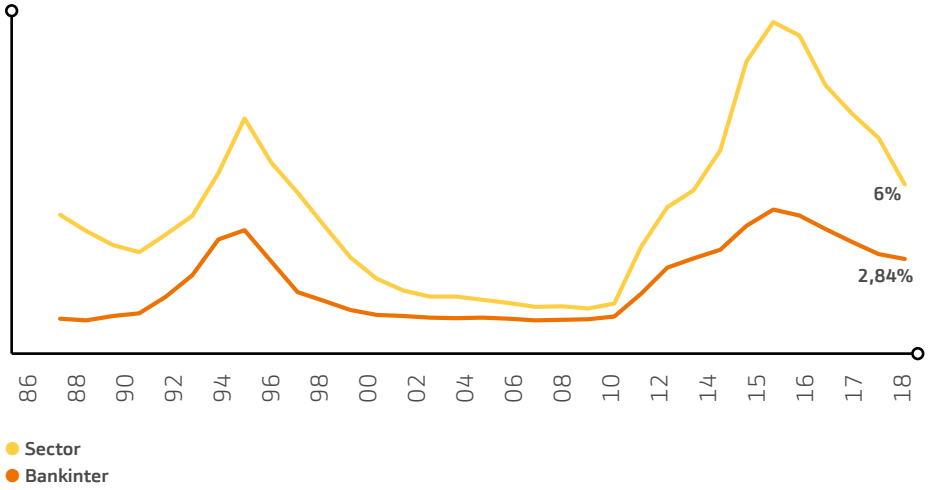
El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas. Al cierre de 2018 el riesgo computable con personas físicas representaba el 49,9% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 50,1%. A continuación se describen los rasgos más importantes por segmentos:

- **Personas físicas**. En 2018 continuó mejorando el mercado de la vivienda y la situación financiera de los hogares. El crédito a personas físicas creció un 3,8% y los segmentos más dinámicos fueron el crédito al consumo, banca personal y banca privada. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 27.330 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,7%.

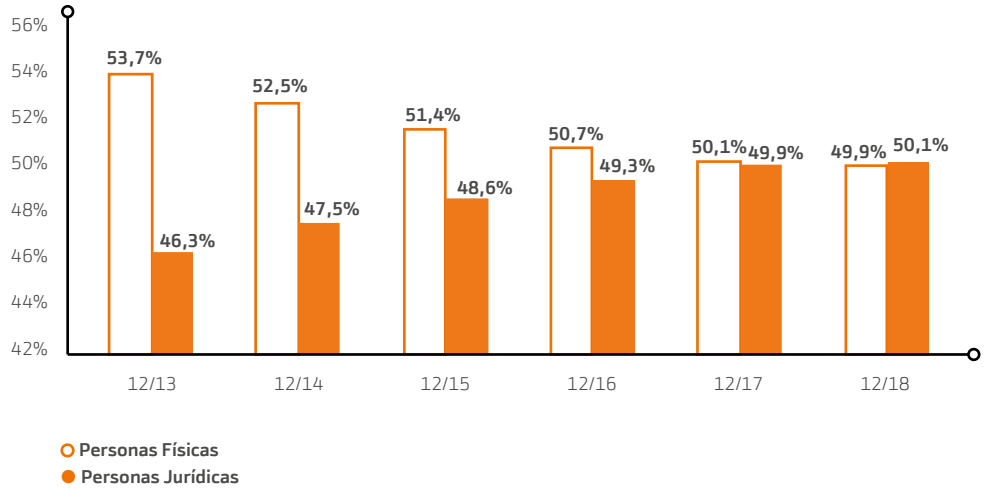
  La cartera hipotecaria de personas físicas muestra un Loan To Value (la proporción del capital prestado respecto al valor del inmueble) del 59% a cierre de 2018 y un 87% tiene como garantía la primera vivienda de los titulares. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantiene en niveles muy bajos (21%).

- **Banca Corporativa**. El riesgo crediticio en el segmento de Banca Corporativa creció un 3,9%, hasta alcanzar los 15.245 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,9%. Bankinter presta gran atención a este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional y mantiene una sólida posición competitiva basada en la especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio.

Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Evolución de la cartera crediticia



- **Pequeñas y Medianas Empresas.** El segmento de pequeñas y medianas empresas creció en el ejercicio un 6,0% y la cartera se elevó hasta los 11.792 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,1%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos de analistas de riesgos de amplia experiencia.

- **Crédito al consumo.** Esta actividad, canalizada a través de Bankinter Consumer Finance, mostró un crecimiento del 29%, hasta los 1.842 millones de euros, con un 3,0% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad están controlados y continúan siendo acordes con lo que es característico en este tipo de negocio.

- **Portugal.** Su cartera crediticia aportó al balance un riesgo de 5.789 millones de euros, con una reducción significativa del índice de morosidad, que cayó hasta el 3,5%, y con los activos dudosos provisionados al 81,8%. En el desarrollo del negocio en Portugal se están aplicando los altos estándares crediticios habituales en la entidad.

Modelos internos de Gestión del Riesgo

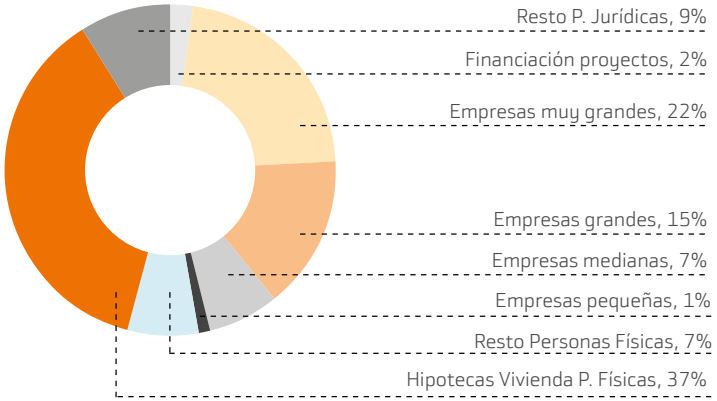
Bankinter utiliza desde los años 90 modelos internos como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito. Estos modelos permiten evaluar la calidad crediticia o solvencia de las operaciones y clientes, proporcionando medidas cuantitativas del riesgo de crédito. Sus principales usos son el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

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

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

La distribución de Exposición al Default (EAD) por segmentos o categorías internas se muestra en el gráfico adjunto.

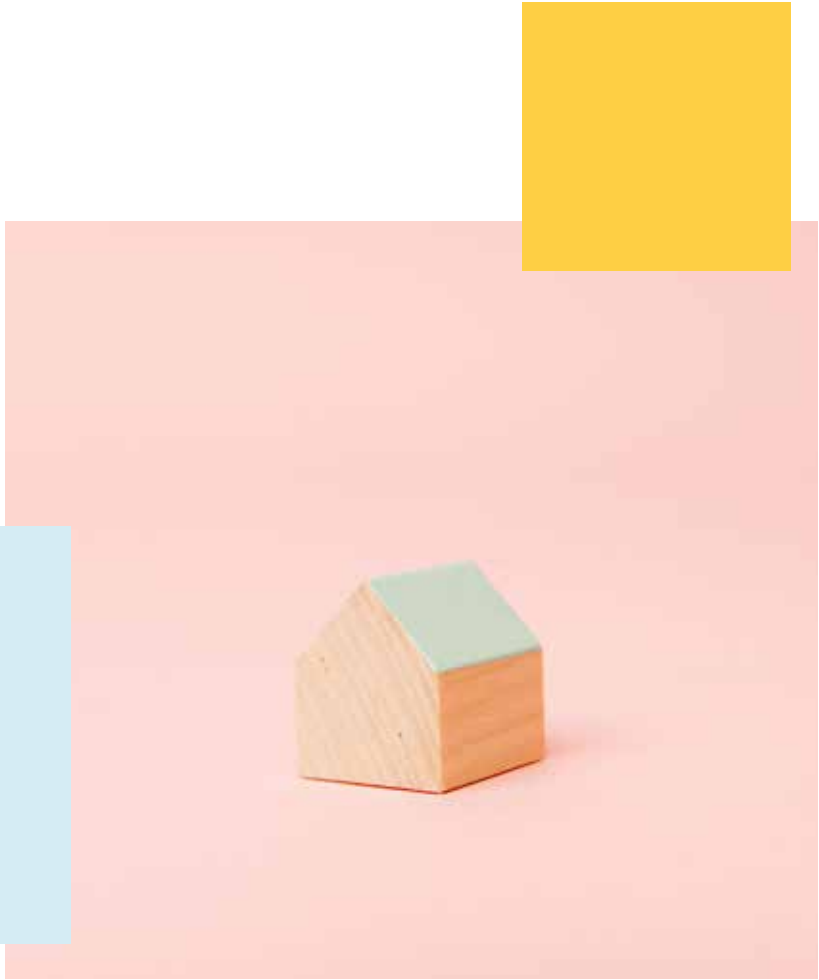
Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas



Incremento de la volatilidad

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado el año volvió a caracterizarse por la baja inflación en las principales economías y por la actuación de los bancos centrales, que suministraron liquidez e intervinieron en los mercados financieros de deuda pública. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales provocaron una disminución de su profundidad.

Los últimos meses de 2018 los mercados de Renta Variable sufrieron un incremento importante de la volatilidad, con caídas generalizadas en todos los índices. Esta evolución negativa tuvo su origen en varias incertidumbres, como el entorno de debilitamiento de la economía, las subidas de tipos de la Reserva Federal y las renegociaciones de los tratados comerciales exigidas por Estados Unidos. Los mercados emergentes acusaron el impacto de forma notable.



Gestión para proteger el margen

El riesgo de interés estructural se define como la exposición de la entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y repreciaciones de las partidas del balance global. Bankinter practica una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

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

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de +/- 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es + 9,9 / -11,4% para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante un incremento de 100 puntos básicos paralelo se situaba a cierre de 2018 en un +2,1% de sus recursos propios. Dado el nivel actual de tipos, se ha limitado el movimiento a la baja a 25 puntos básicos paralelos y la variación del valor económico se situaría en un -0,5% de los recursos propios.

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

Riesgo de Liquidez

Un colchón muy holgado

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

Los instrumentos utilizados para el control del riesgo de liquidez son el seguimiento de la evolución del gap, o plano de liquidez, y el análisis específico de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales o simulando distintos escenarios de las necesidades de liquidez en función de distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados.

En 2018 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se redujo en 1.700 millones, ya que el incremento de recursos de clientes fue superior al crecimiento de la inversión en dicho importe. De esta forma, el porcentaje de inversión crediticia que está financiada con los recursos de clientes se situó a final del ejercicio en el 93.8%.

Respecto a la financiación mayorista, se reemplazaron parcialmente los vencimientos de 2018 y disminuyó la dependencia a los mercados mayoristas en 320 millones de euros. Durante el ejercicio, el colchón de liquidez permitió mantener la ratio de cobertura de liquidez (LCR, por sus siglas en inglés) en niveles holgadamente superiores al 100%, alcanzando el 144.2% a cierre de 2018.

Financiación mayorista

144,2%

Riesgo de Mercado

Midiendo la inestabilidad

Se considera riesgo de mercado la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de las variaciones de los precios de mercado en posiciones de dentro y fuera de balance de la cartera de negociación. Bankinter mide el valor en riesgo por metodología VaR histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

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

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR al cierre de 2017 de las posiciones de trading.

Por otro lado, cada mes se realiza un seguimiento del VaR de las posiciones en cartera de la filial Línea Directa Aseguradora, a través de la metodología de simulación histórica. El VaR de la cartera de la compañía de seguros a cierre de diciembre era de 1,25 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter in Luxembourg. Con la misma metodología, para 2018 se estimó un VaR de 0,43 millones de euros.

VaR 2018 TRADING

millones de euros	Último
VaR Tipo de Interés	0,64
VaR Renta Variable	0,36
VaR Tipo de Cambio	0,03
VaR Tipo de Volatilidad	0,30
Total VaR	0,80

Total VaR

0,80

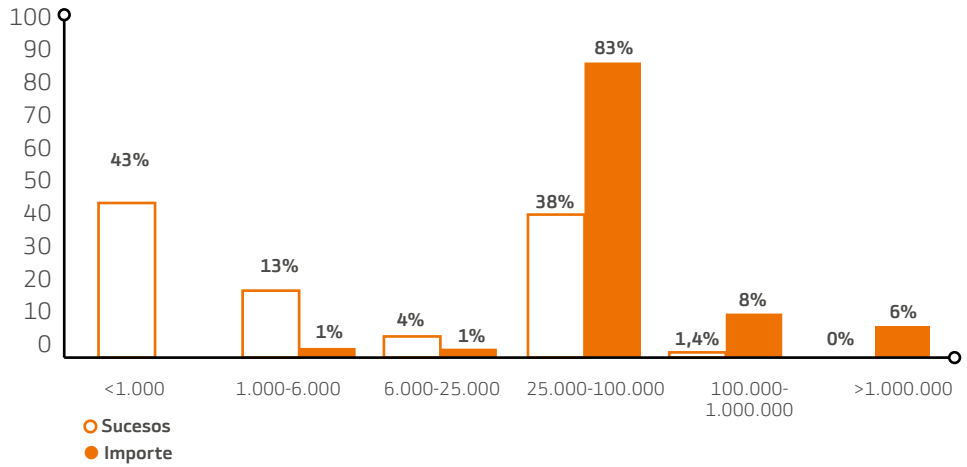
Acceso a las mejores prácticas

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

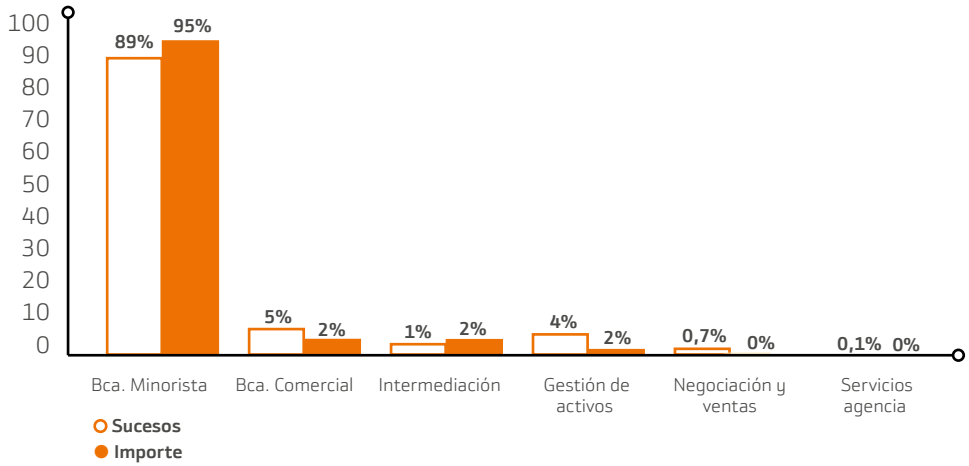
El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. La utilización de este método requiere la existencia de sistemas de identificación, medición y gestión de riesgos operacionales, la autorización previa del Banco de España y una auditoría anual. Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo de Operacional (foro de entidades financieras para el intercambio de experiencias en la gestión de riesgos operacionales) Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

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

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Un modelo de prevención específico

Los riesgos reputacionales son aquellos que surgen de una percepción negativa de los clientes, contrapartes, accionistas, inversores o reguladores que pueden afectar desfavorablemente a la capacidad de un banco para mantener su existencia o establecer nuevas relaciones de negocio y continuar teniendo acceso a fuentes de financiación.

Dada la gran variedad de motivos que pueden originar este tipo de riesgos, se han de gestionar bajo un modelo único y distinto de otros riesgos, aunque siempre dentro de los umbrales establecidos en el marco de apetito al riesgo de la entidad.

El propósito de la gestión de estos riesgos consiste en su prevención, identificación y control, de manera que se reduzca su probabilidad de ocurrencia y se mitigue su eventual impacto, para lo cual la entidad dispone de diferentes herramientas.

Por ejemplo, se realiza un diagnóstico y medición periódico de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad. Este sistema, basado en la metodología RepTrak®, permite identificar las palancas clave de la reputación e influir de forma activa en las mismas.

Tendencias del entorno

Uno de los aspectos más importantes para prevenir riesgos reputacionales es conocer las tendencias del mercado y del entorno, así como lo que se dice de la entidad en los medios de comunicación y en las Redes Sociales. Con este fin, Bankinter dispone de un exhaustivo sistema de monitorización, análisis y valoración de su impacto reputacional.

Asimismo, el Comité de Productos de la entidad identifica y evalúa los posibles riesgos reputacionales con carácter previo a la comercialización de un nuevo producto o servicio.

Por otra parte, periódicamente se realiza un seguimiento trimestral a través de una serie de indicadores internos y externos de eventos con impacto reputacional, de acuerdo con las directrices marcadas por la Autoridad Bancaria Europea.

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

Bankinter también facilita a los empleados diversos manuales de conducta y ética profesional, a fin de sensibilizarlos sobre la importancia de este riesgo, con el objetivo de que actúen como primera línea de defensa para proteger la reputación de la entidad.

Uno de los aspectos más importantes para prevenir riesgos reputacionales es conocer las tendencias del mercado y del entorno.

Un compromiso legal y ético

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible no solo con el Cumplimiento Normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera, en la que se impone la necesidad de cambiar las relaciones con el cliente y de ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las múltiples exigencias de información.

La creciente importancia de la función de Cumplimiento Normativo se ha visto refrendada con la entrada en vigor, a raíz de la crisis económica y financiera, de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión, obligando a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable. Con ese propósito, en todas las áreas de la función de cumplimiento se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia

Marco institucional

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. El responsable de la dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo actúa bajo la dependencia de la Comisión de Auditoria y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter, y está adscrito a la Secretaría General del Banco, a través de la cual se integra en el conjunto de la Organización garantizando la estrecha cooperación con el resto de áreas de la Alta Dirección, particularmente Riegos, y con Asesoría Jurídica en todos aquellos ámbitos de competencias de éstas.

En particular participa en los siguientes Órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de Cumplimiento Normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.
- **El Comité de Productos.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes. Durante 2018 se consolidaron los procedimientos de gobierno de productos y servicios, adaptando la práctica de la entidad en su diseño y lanzamiento a los estándares exigidos por los reguladores, especialmente en relación con el establecimiento del cliente objetivo.
- **El órgano de Control Interno.** Establece las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010, y vela por su cumplimiento.

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

Cambios normativos

La entrada en vigor de la Directiva MiFID II y su normativa de desarrollo, el Reglamento MIFIR (relativo a los Mercados de Instrumentos Financieros) y PRIIPs (sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros), centró el esfuerzo del área de Cumplimiento Normativo durante 2018, por su impacto transversal en la prestación de servicios de inversión del Grupo.

La nueva regulación supone un reto no solo normativo sino también estratégico, ya que exige la profesionalización de los servicios de inversión e introduce cambios de gran calibre en la estructura de los ingresos derivados de la prestación de los mismos. Durante el ejercicio 2018 la adaptación a MiFID II, MIFIR y PRIIPs se convirtió en una prioridad y el área de Cumplimiento Normativo asesoró al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones que deban adoptarse a raíz de los cambios europeos y de su transposición a la normativa nacional.

Otro cambio regulatorio de calado fue la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos. El área de Cumplimiento Normativo participó activamente en la adaptación de las políticas y procesos de Bankinter a esta nueva normativa.

Asimismo el Grupo Bankinter atribuyó a la Dirección de Cumplimiento Normativo las competencias propias de la gestión de los cambios normativos a través del área de Regulación. De esta manera, se robusteció la función, dotándola de una mayor coherencia y unidad, facilitando la detección temprana del posible impacto del cambio normativo y reduciendo sus riesgos. Esta asignación de competencias está relacionada con las directrices de la EBA (EBA/GL/2017/11), que refuerzan los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno interno que las instituciones de crédito y las empresas de servicios de inversión han de implementar para garantizar una gestión eficaz y prudente.

Áreas básicas

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2018 las áreas básicas de la función de cumplimiento: el control y asesoramiento en materia de Cumplimiento Normativo relacionado con los productos de inversión y bancarios, y la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En relación con la función de control de cumplimiento, Bankinter implantó una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.

En lo que respecta a la prevención del blanqueo y financiación del terrorismo, el ejercicio de 2018 se caracterizó por el refuerzo a nivel internacional del marco de control, tanto en el ámbito del conocimiento del cliente como en lo que respecta a los controles aplicables a las sanciones financieras internacionales y corresponsalía bancaria.

En España se publicó el Real Decreto Ley 11/2018 de 31 de agosto, que contiene las modificaciones derivadas de la transposición de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Para el Grupo Bankinter, la prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad y con el cumplimiento de los estándares de control en esta materia. En línea con este objetivo, durante 2018 Bankinter reforzó las herramientas informáticas destinadas a esta función.

Perspectivas para 2019

En 2019 concluirá la adaptación de la entidad a la regulación de los servicios de inversión, tras la finalización de la transposición de las normas de MiFID II. Además, será necesario impulsar la adaptación de la entidad al marco regulatorio de transparencia informativa en la prestación de servicios bancarios, especialmente en relación con el crédito inmobiliario, al marco derivado de la transposición de la Directiva 2017/828 en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas, y de la Directiva 2015/849 sobre prevención de blanqueo de capitales y de la financiación terrorista.

Asimismo, el área velará por el cumplimiento de las nuevas exigencias regulatorias derivadas de la Directiva de Servicios de Pagos (PSD2) y de la Directiva de Distribución de Seguros (IDD). Finalmente, la entidad seguirá de cerca los aspectos normativos relacionados con el Plan de Acción de la Unión Europea sobre finanzas sostenibles, que se traducirán en modificaciones de la normativa MiFID e IDD.

Protección de datos

Seguridad y confidencialidad

Bankinter trabajó durante los dos últimos años en la implementación del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y de la nueva Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, como parte de su compromiso con la privacidad de sus clientes, empleados y proveedores y con la confidencialidad de las operaciones.

Cumpliendo con los nuevos requerimientos de dicha normativa, se nombró un delegado de Protección de Datos, tanto para Bankinter como para sus filiales que tratan datos de carácter personal. Además, se actualizaron los procedimientos internos para adecuarlos a las exigencias del nuevo Reglamento Europeo, que deben cumplir todas las personas que prestan servicios en el Grupo.

Control del cliente

Para que sus clientes tengan un mayor detalle y control sobre sus datos, Bankinter diseñó en 2018 un procedimiento para recabar de nuevo su consentimiento, en el que pueden elegir qué tratamientos quieren autorizar.

Los clientes son informados de lo que se hace con sus datos de carácter personal; de quiénes son sus destinatarios; de las bases legitimadoras de los distintos tratamientos; de dónde y cómo pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, y de cómo ponerse en contacto con el delegado de Protección de Datos.

A cierre de 2018, Bankinter no ha recibido sanciones significativas en materia de protección de datos.

El Grupo garantiza en todo momento que los datos de personas y operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.

Seguridad de la Información

Una estrategia de protección ante una amenaza creciente

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. El objetivo es siempre garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores. En ese sentido, durante 2018 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2020.

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en 3 líneas de defensa: la primera está formada por la tecnología, el negocio, las operaciones, etc.; la segunda la integran los órganos de control de riesgo y Cumplimiento Normativo; y la tercera línea la defiende Auditoría Interna, que vigila que la primera y la segunda línea actúen con independencia y con un enfoque de mejora continua.

Desde el punto de vista de la organización, en la primera línea se implantó un nuevo modelo dentro de la Dirección de Seguridad de la Información con tres gerencias:

- **Riesgos tecnológicos.** Con foco en Cumplimiento Normativo, políticas, plan de continuidad de negocio, análisis de riesgos, etc.

- **Ciberseguridad.** Su prioridad es la protección de datos de clientes, la simulación de ataques constantes contra los sistemas del Grupo y la mejora continua contra ciberataques.

- **Monitorización de la seguridad y prevención del e-fraude.** Vigila las comunicaciones y las transacciones, y por otro lado analiza la seguridad de las aplicaciones.

Sobre esa nueva estructura, Bankinter emprendió en 2018 una estrategia de protección con distintas fases. En un primer momento, se procedió a sentar las bases de la nueva estrategia optimizando procedimientos como el control de acceso a la red y la protección del dato para prevenir la fuga de información.

Tras esta fase, que se prolongó hasta el primer semestre de 2018, se desplegará un conjunto de procesos que incluyen los ataques contra la infraestructura del banco, el análisis forense informático o sistemas de detección de intrusos avanzados, entre otros. Posteriormente, se acometerán proyectos más complejos, con tecnología avanzada, y se revisará el régimen de subcontratación externa en materia de ciberseguridad.

Uno de los objetivos más importantes para 2019 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá al cliente la posibilidad de decidir cómo gestionar su seguridad (si no quiere hacer transferencias al extranjero, si restringe la actividad de su tarjeta de crédito...), en función de su sensibilidad al riesgo.

Uno de los objetivos más importantes para 2019 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá al cliente la posibilidad de decidir cómo gestionar su seguridad.

Programas de formación

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

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

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

La entidad lleva a cabo programas de formación *online* para los empleados a través de la Intranet, y se realizan simulaciones con el fin de conocer la reacción de los empleados.

INFORME INTEGRADO 2018

Áreas de negocio

Banca Privada

Los mejores profesionales para un servicio excelente

Bankinter lleva años siendo un referente en el segmento de Banca Privada, gracias a su estrategia de construir una relación a largo plazo con los clientes, basada en la especialización y la excelencia del servicio prestado.

Para ello es esencial contar con un equipo altamente cualificado y en continua formación, como el que tiene Bankinter, compuesto por 223 profesionales, que se encuentran entre los mejores del sector.

La gran mayoría de estos profesionales han cursado el programa de Experto en Banca Privada, homologado por la CNMV y que tienen que actualizar todos los años con 30 horas de formación adicional.

Eso ha permitido, por ejemplo, lanzar un servicio de asesoramiento independiente para los clientes de mayor patrimonio, que será gestionado por Bankinter de forma global.

Iniciativas así contribuyeron a que Banca Privada alcanzara en 2018 los objetivos marcados, a pesar de las adversas circunstancias que rodearon su actividad, como la volatilidad de los mercados, la inestabilidad política del entorno, la creciente regulación y los bajos márgenes del sector financiero.

A 31 de diciembre, el patrimonio bajo gestión sumaba 35.650 millones de euros, después de haber incrementado 3.110 millones durante el ejercicio.

Especial mención merece el fondo de capital riesgo Helia Renovables II, lanzado por Bankinter en 2018 de la mano del grupo internacional Plenium Partners y cuya inversión alcanzó el año pasado los 251 millones de euros, así como el Fondo de Capital Riesgo Vstudent de la mano de Valeo que alcanzó los 153 millones de euros.

Gran aceptación

Además de buenos resultados, Banca Privada cosechó en 2018 un alto grado de aceptación: frente a un objetivo del 39%, este segmento de negocio obtuvo una valoración de sus clientes del 41,6% y sus profesionales recibieron un 65,5%, según datos correspondientes a Diciembre

Entre los medios puestos más recientemente a disposición de los banqueros privados destacan el nuevo sistema de reporting, que se estrenó en 2017 y se consolidó en 2018, y una herramienta de asesoramiento que garantiza homogeneidad y una gran calidad en las propuestas de inversión.

Uno de los retos de 2019 es continuar avanzando por ese camino, aprovechando las oportunidades que ofrece la tecnología digital.

Además de buenos resultados, Banca Privada cosechó en 2018 un alto grado de aceptación: frente a un objetivo del 39%, este segmento de negocio obtuvo una valoración de sus clientes del 41,6%

Banca Privada

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.968	4.843	-18,1
Clientes activos (nº de clientes)	35.971	33.357	+7,8
Recursos Totales (en mill€)	22.662	21.733	+4,3
Recursos Típicos (en mill€)	10.216	9.031	+13,1
Inversión (en mill€)	3.712	3.366	+10,3

Máxima calidad frente a la intensa competencia

Banca Personal tuvo que desenvolverse durante 2018 en un contexto de fuerte competencia, que obligó a redoblar los esfuerzos para ofrecer productos y servicios diferenciados y de la máxima calidad.

Este segmento, que incluye a los clientes con una renta anual superior a los 70.000 euros netos o con un patrimonio de entre 75.000 euros y un millón, sufrió también las consecuencias de la volatilidad de los mercados y de los cambios regulatorios introducidos durante el año.

Pese a todo ello, Banca Personal obtuvo unos buenos resultados, como revela la captación de 31.713 nuevos clientes, lo que nos ha permitido alcanzar los 230.519 clientes activos. Los clientes activos crecen en el año un 8.8%.

Una de las principales puertas de entrada al banco volvió a ser la Cuenta Nómina, que se ha convertido ya en uno de los productos de mayor éxito lanzado por Bankinter en los últimos tiempos.

La actividad hipotecaria también experimentó un crecimiento notable, sobreponiéndose a los vaivenes experimentados en la segunda mitad del año por la normativa aplicable en materia fiscal. La nueva producción de este tipo de préstamos subió 8,9% hasta los 1.255 millones de euros.

La estrategia de diversificar la oferta de fondos de inversión, como alternativa a la baja remuneración de los depósitos, cosechó muy buenos resultados por segundo año consecutivo. El patrimonio en fondos de inversión alcanzó los 4.648 millones de euros, gracias en gran medida a la gama de fondos perfilados lanzada en 2017, que se adaptan a todo tipo de clientes, desde los más conservadores a los más dinámicos.

Salto de calidad

Pero Banca Personal no sólo mejoró sus cifras de negocio en 2018, sino que dio un nuevo salto en la calidad percibida por los clientes, en línea con el objetivo de Bankinter de prestar una atención cada vez mejor.

A este respecto supuso una notable ayuda la formación adquirida por los gestores de Banca Personal y directores de oficina en materia de asesoramiento, algo imprescindible para obtener las certificaciones exigidas por la Directiva MIFID II.

El reto para 2019 es seguir aumentado las cifras de captación de clientes, de producción hipotecaria y de patrimonio nuevo gestionado.

Banca Personal

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	31.713	32.277	-1,7%
Clientes activos (nº de clientes)	230.519	211.785	8,8%
Recursos Totales (en mill€)	18.696	17.998	3,9%
Recursos Típicos (en mill€)	12.485	11.550	8,1%
Inversión (en mill€)	9.019	8.441	6,9%

Particulares y Extranjeros

Buenos resultados en un año difícil

El cambio de la normativa fiscal que recae sobre las hipotecas fue uno de los hitos de 2018 para el segmento de Particulares y Extranjeros, cuya principal fuente de ingresos proviene de ese tipo de créditos.

El hecho de que ahora sean los bancos los que deban soportar el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados supone una presión añadida sobre los márgenes, cuyos efectos se percibirán en toda su plenitud en ejercicios posteriores.

No obstante, y a pesar de los vaivenes judiciales que precedieron a la decisión del Gobierno de zanjar el asunto en favor de los clientes, las cifras de producción hipotecaria fueron muy buenas para Bankinter durante 2018: el importe prestado creció un 18% en Particulares y un 17% en Extranjeros, porcentajes muy elevados tanto en comparación con otros años como con el propio crecimiento del mercado inmobiliario, aun siendo éste muy elevado.

Dentro de las hipotecas, siguieron ganando terreno las de tipo de interés fijo y las mixtas, sobre todo en el caso de los Extranjeros, donde ya representan un 47% del total, aunque en Particulares no se quedan atrás: (39%).

También arrojaron cifras espectaculares los préstamos personales, cuyo saldo vivo creció un 18% en Particulares gracias al crecimiento de la actividad y a las campañas llevadas a cabo por el banco en materia de financiación al consumo. En total, durante 2018, este segmento de negocio concedió préstamos personales por importe de 254 millones de euros, un 41% más que en 2017.

Cuenta Nómina

Por el lado del pasivo, la Cuenta Nómina fue, una vez más, el principal motor de captación de recursos, como consecuencia de sus ventajosas condiciones: una remuneración del saldo del 5% hasta 5.000 euros el primer año y del 2% en el segundo, sin comisión de mantenimiento. Esta cuenta, que conlleva la domiciliación de recibos y el uso de tarjetas de crédito, registró un 10% más de altas que el año anterior, lo que demuestra su potencial, siendo como es la más competitiva del mercado en función de sus características.

Los retos de 2019 son, entre otros: poner mayor énfasis en la producción hipotecaria y la captación de clientes jóvenes, profundizar en la relación digital y en la omnicanalidad, mantener el foco en el consumo y en la gestión de la liquidez, y mejorar las cifras de retención de clientes.

Particulares

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	51.638	45.371	13,8%
Clientes activos (nº clientes)	353.062	335.641	5,2%
Recursos Totales (en mill€)	5.117	4.564	12,1%
Recursos Típicos (en mill€)	4.326	3.750	15,4%
Inversión (en mill€)	12.629	12.925	-2,3%

Extranjeros

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.163	3.641	14,3%
Clientes activos (nº clientes)	28.893	27.214	6,2%
Recursos Totales (en mill€)	285	253	12,7%
Recursos Típicos (en mill€)	263	229	14,5%
Inversión (en mill€)	649	626	3,7%

Banca Corporativa

Uno de los grandes pilares del banco

Pese a que su actividad se desarrolló en un entorno complicado, el negocio de Banca Corporativa, que atiende a las empresas con más de 50 millones de facturación anual, continuó siendo uno de los pilares fundamentales de la cuenta de resultados de Bankinter en 2018.

La presencia de factores de inestabilidad, con su consiguiente amenaza sobre el crecimiento; la dificultad en las operaciones de inversión a plazo, por el incremento de los perfiles de riesgo, así como el aumento de la competencia, no impidieron que Banca Corporativa aportara 260.6 millones de euros al margen bruto del banco durante el año pasado y 211 millones a su beneficio antes de impuestos.

Uno de los datos más destacados del ejercicio fue el aumento de 14,1% en la nueva producción, que ascendió a 5.086 millones de euros, debido en buena parte a la estrategia de especialización emprendida en 2015 a fin de que los gestores conozcan mejor a las empresas y estén en condiciones de ofrecerles un servicio cada vez más a la medida de sus necesidades.

Especialización

La estrategia de especialización trajo consigo la apertura en 2018 de dos nuevos centros de Banca Corporativa, uno en Madrid Este y otro en Madrid Oeste, que se sumaron a los 22 ya existentes al cierre de 2017 y de los que tres están dedicados a aquellas empresas con unos ingresos anuales superiores a los mil millones euros.

En los centros de Banca Corporativa trabajan más de 160 profesionales, expertos en los distintos sectores económicos y cuyo reto principal es lograr un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo. Gracias a sus esfuerzos, la inversión de Bankinter en este segmento se situaba a 31 de diciembre en 11.564 millones de euros, el volumen de comisiones creció un 7,0% y el índice de recomendación de los clientes subió hasta el 55,0 %, diez puntos más que el año anterior.

Entre los objetivos para 2019 figura el mantenimiento de los márgenes, aprovechando la previsible subida del precio del activo; la focalización de la actividad en las nuevas oportunidades que ofrece la Banca de Inversión; la elevación de la transaccionalidad en circulante para conseguir mayores comisiones; el incremento de la autofinanciación en dólares, que reducirá el coste de las operaciones en esta divisa, y la implantación en la Red del proyecto 'Gestión de Carteras'.

Este proyecto establece categorías de clientes según su facturación (de 50 a 100 millones de euros, de 100 a 350 millones, de 350 a 1.000 y más de 1.000 millones) y contribuirá, entre otras cosas, a mejorar la propuesta de valor del banco y a identificar mejor los potenciales nichos de crecimiento.

Nueva producción

+14,1 %

5.086 M€

Banca Corporativa

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	801	692	13,7%
Clientes activos (nº de clientes)	5.806	5.649	3,4%
Recursos Totales (en mill€)	8.768	8.648	1,4%
Recursos Típicos (en mill€)	8.506	8.408	1,2%
Inversión (en mill€) (*)	11.564	11.807	-2,1%

(*) Impacta amortización financiación pago a proveedores (Tesoro) en Noviembre 2018, importe 912 millones de euros, discriminando esta operación, la variación Diciembre 2018 vs Diciembre 2017 es + 0.06%.

Medianas Empresas

Una estrecha relación en el día a día

Un equipo de casi 300 personas, distribuidas en 72 centros específicos, se encarga de atender en Bankinter al segmento de Medianas Empresas, es decir, las que facturan entre 5 y 50 millones de euros. Su trabajo se desarrolló el año pasado en un escenario marcadamente competitivo, en el que los principales actores del sector ofrecieron financiación a tipos muy agresivos.

A pesar de ello, se logró un aumento de 533 millones de euros en la cartera de inversión, gracias básicamente a dos estrategias: la focalización de la actividad comercial en la captación de negocio circulante y el fortalecimiento de la relación del banco con las empresas, sobre todo en su operativa diaria, que encierra grandes oportunidades.

Otros dos hitos de 2018 fueron la captación neta de 4.198 nuevos clientes, que elevan al 40% el índice de penetración de Bankinter en este segmento; y la mejora de la calidad percibida en 4,6 puntos, lo que redunda en una mayor vinculación y recomendación de nuestros servicios.

Al cierre del ejercicio, la inversión total en medianas empresas sumaba 6.191 millones de euros, de los que 3.446 millones correspondían a plazo y 2.711 a circulante. El margen bruto ascendía a 154 millones de euros, un 41,7% de ellos procedentes de las comisiones.

Clientes globales

Las claves de la buena marcha de este negocio son la reasignación de carteras realizada en los últimos años y el objetivo de que las medianas empresas no sean clientes ocasionales de Bankinter cuando necesiten financiación, sino clientes globales a los que el banco puede hacer la vida más fácil.

Los retos para 2019 son: incrementar aún más la cuota de penetración, seguir aumentado la participación en el negocio de circulante y mejorar la gestión de clientes con dosis crecientes de cercanía y calidad de servicio.

Clientes Medianas Empresas

40%

grado de penetración de Bankinter en este segmento

Medianas Empresas

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.198	4.393	-4,4%
Clientes activos (nº de clientes)	24.102	23.259	3,6%
Recursos Totales (en mill€)	4.573	4.208	8,7%
Recursos Típicos (en mill€)	4.348	3.960	9,8%
Inversión (en mill€)	6.191	5.658	9,4%

Pymes

Más clientes, más vinculados

El negocio de Pymes experimentó en 2018 un sólido crecimiento, empujado por la mejora de los resultados empresariales y una mayor demanda de financiación. Bankinter da servicio a las pymes desde sus oficinas universales, donde un total de 273 gestores desarrollaban esta tarea a 31 de diciembre.

Como fruto de la intensa actividad comercial desplegada a lo largo del año, el número de clientes pasó de 68.560 a 70.688, repartidos por todo el territorio nacional. El volumen de inversión en este segmento se incrementó en un 6,7% el riesgo de firma (avales), un 15,5% y el margen bruto, un 10,9%.

La estrategia consiste no sólo en aumentar la base de clientes sino también en estrechar el vínculo comercial con ellos, situándonos como su banco de referencia. Bankinter aspira a convertirse en su principal socio financiero, un socio en el que pueden confiar el día a día de su negocio, apoyándoles en su financiación y operativa tanto nacional como internacional.

Un ejemplo de la vocación de Bankinter de satisfacer las necesidades de las pequeñas empresas fue el lanzamiento de la nueva App para pymes a través de la cual los clientes pueden realizar la operativa principal de la empresa.

En 2018 lanzamos la versión digital del préstamo para el pago de impuestos, que puede obtenerse de forma inmediata y prácticamente sin trámites a través de la web. Esta modalidad crediticia alcanzó en 2018 un volumen de 400 millones de euros, de los cuales el 43% de las operaciones se realizaron de forma digital.

Pymes

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	13.401	13.485	-0,6%
Clientes activos (nº de clientes)	70.688	68.560	3,1%
Recursos Totales (en mill€)	4.108	3.650	12,5%
Recursos Típicos (en mill€)	3.826	3.323	15,1%
Inversión (en mill€)	5.197	4.873	6,7%

Aportación

En total, el negocio de Pymes realizó una aportación de 161,4 millones de euros al margen bruto de Bankinter y de 39,1 millones al beneficio antes de impuestos, a la vez que profundizaba en el proceso de saneamiento de su balance con una nueva reducción de la morosidad.

Los esfuerzos realizados a lo largo del año se tradujeron también en la subida del índice de calidad percibida por los clientes de este segmento, que escaló hasta el 26,9%con una mejora de 5,7 puntos respecto a 2017.

En 2019, el reto es ganar cuota mercado, potenciando la actividad transaccional e internacional de nuestros clientes que nos permita seguir mejorando los márgenes, y seguir avanzando en la digitalización y mejora de la experiencia de nuestros clientes.

Aportación al Margen Bruto

161,4 M€

Banca de inversión

Una búsqueda permanente de oportunidades

Esta área de Bankinter tiene dos objetivos fundamentales: prestar un asesoramiento corporativo global a las empresas, sobre todo familiares, y servir de puente entre éstas y los inversores potencialmente interesados en financiar sus proyectos.

Cuenta para ello con dos fortalezas: su reputación en materia de gestión de riesgos y un modelo en el que la Banca de Inversión está estrechamente vinculada a la actividad comercial del banco. El trabajo de Bankinter a este respecto consiste, básicamente, en la búsqueda permanente de oportunidades, aprovechando la abundancia de liquidez y la escasa rentabilidad de otras opciones.

El comportamiento de los diferentes segmentos de Banca de Inversión durante 2018 fue el siguiente:

Fusiones y adquisiciones. El mercado estuvo muy activo, tanto por las operaciones entre industriales como por las adquisiciones que protagonizaron los fondos de capital riesgo. Se materializaron dos transacciones con el asesoramiento de Bankinter: la venta de Ingapán a uno de los líderes internacionales del sector de masas congeladas, y la de Seral a uno de los líderes internacionales del catering. Para 2019 se espera incrementar el número de operaciones cerradas, gracias a la visibilidad con la que ha empezado el año respecto a 2018.

Mercado de capitales. Comenzó el despliegue en Portugal con mandatos de compañías relevantes, como el grupo constructor Motal-Engil y el grupo hospitalario José de Mello Saúde, números uno en sus respectivas especialidades. Bankinter encabezó la mayor ampliación de capital a través de una colocación privada entre inversores institucionales en el Mercado Alternativo Bursátil, llevada a cabo por Alquiber Quality. Se produjo la salida a Bolsa de la socimi ATOM Hoteles, constituida por el banco y por la sociedad de gestión de inversiones GMA HCI. El reto para 2019 es ser líderes del mid market en España.

Financiación estructurada y alternativa. Continuó el crecimiento de años anteriores, tanto en inversión como en número de operaciones formalizadas, con una mayor actividad en el área de financiación de proyectos, principalmente de energías renovables. El volumen concedido superó los 1.400 millones de euros, hasta elevar la cartera (incluyendo los corporativos) por encima de los 2.200 millones. Bankinter acompañó a diversos inversores institucionales en su incursión en el campo de la financiación estructurada.

Inmobiliario financiero. 2018 estuvo caracterizado por la demanda de suelo residencial finalista y por el apetito inversor en residencial en alquiler, al mismo tiempo que en activos alternativos. Se cerraron operaciones vinculadas al sector de oficinas, suelo residencial y financiación alternativa, mientras continuaba la generación de una cartera importante de proyectos que han permitido arrancar 2019 con un elevado volumen de transacciones en los diferentes sectores.

Fondos de inversión alternativa. La estrategia de Bankinter puso el foco en la inversión en activos reales con capacidad de generación de flujos de caja estables a largo plazo, a fin de ofrecer a los clientes de Banca Privada inversiones con un adecuado perfil de riesgo/rentabilidad. Se lanzaron tres nuevos vehículos de inversión alternativa en inmuebles hoteleros (ATOM), residencias para estudiantes (VStudent Aulis FCR) y energía (Helia Renovables II FCR). El banco alcanzó así un volumen gestionado de 1.200 millones de euros de capital y casi 3.000 millones de euros de inversión potencial total.

Fondos de Inversión alternativa

1.200 M€

Volumen gestionado

Banca internacional

Pieza clave de la actividad comercial

La apuesta de las empresas españolas por la internacionalización y las incertidumbres del mercado hacen que el sector bancario tenga que redoblar sus esfuerzos para ofrecerles soluciones en el exterior, donde sufren una competencia feroz en materia de licitaciones y proyectos.

En este contexto, la división de Banca Internacional, enclavada en el área de Empresas, cuenta con una oferta de servicios amplia y creciente: emisión y recepción de garantías, cobros y pagos internacionales, coberturas de riesgo de tipo de cambio, negocio documentario, etc.

Es especialmente activa en la optimización del capital circulante de las empresas y también en operaciones de financiación a largo plazo (construcción de escuelas, refinerías o buques) en Latinoamérica, Europa, Norte de África, Estados Unidos o Asia.

La división, que tiene un puntal importante en las nuevas tecnologías, intermedió el año pasado operaciones por importe de 65.438 millones de euros, con un crecimiento anual del 13,9%. Su actividad inversora llegó a los 4.839 millones, un 19,52% más que al cierre de 2017.

Todo ello le permitió obtener un margen bruto de 155,1 millones de euros, lo que mejora en un 10,5% el dato del ejercicio anterior y supone ya más de una cuarta parte (en concreto, el 27%) del margen bruto de todo el área.

Operaciones

65.439 M€

+13,9%

Presencia en eventos

La buena marcha de Banca Internacional está directamente relacionada con su mayor presencia en grandes eventos internacionales, como las reuniones de la Federación Latinoamericana de Bancos o la asamblea anual del Banco Interamericano de Desarrollo.

Por lo que se refiere a España, Bankinter participa desde hace años en la Feria de Negocio Internacional (IMEX) y se ha incorporado al Club de Exportadores, con el fin de proporcionar la máxima visibilidad a las soluciones que aporta en este ámbito.

Destacó en 2018 la labor realizada por el equipo de instituciones financieras internacionales, así como por el de comercio estructurado y financiación de exportaciones, que apoya a la red comercial en la preparación de productos a la medida de los clientes en sectores tan diversos como infraestructuras, energía, transporte, commodities o automoción.

La digitalización y el desarrollo de plataformas de financiación de la cadena de suministro en otros mercados y bancos globales será parte fundamental de la estrategia de crecimiento para los años siguientes.

Bankinter Portugal

Crecimiento equilibrado del negocio

La actividad de Bankinter en Portugal se desenvolvió en un contexto económico bastante dinámico, con avances del PIB por encima del 2%. La principal palanca de la economía en 2018 fue el consumo, impulsado por el fuerte ritmo de creación de empleo, que ha permitido recortar diez puntos la tasa de paro en sólo cinco años. Eso se tradujo en una mayor demanda de financiación por parte de las familias y de las empresas, con el consiguiente impacto positivo en la rentabilidad del sector bancario.

Por lo que respecta a Bankinter, 2018 se cerró con la captación de más de 20.000 nuevos clientes en Portugal y una mejora equilibrada de las diferentes áreas de negocio. Se consolidaron los buenos resultados de Banca Comercial, experimentó un fuerte crecimiento la Banca de Empresas y Bankinter Consumer Finance cerró su primer año completo en Portugal con más que notables resultados.

Para ese buen comportamiento resultaron fundamentales: la ampliación de las funcionalidades de los canales digitales; el lanzamiento de nuevas ofertas de crédito vivienda, crédito al consumo y fondos de inversión para clientes particulares; la puesta en marcha de la plataforma Bankinter Broker, que permite acceder a los principales mercados mundiales, y la implementación de varios programas de apoyo a las empresas en general y a su expansión internacional en particular.

Pero a lo largo del año, no sólo crecieron los resultados, sino también la visibilidad de Bankinter en Portugal, con cerca de 1.200 referencias en medios de comunicación. El índice de notoriedad subió un 16,4%, pasando de 42,2% en noviembre de 2017 a 49,1% en noviembre de 2018. La satisfacción de los clientes también experimentó una sustancial mejora, al pasar el índice NPS del 13% en diciembre 2017 a 23, 3% en diciembre 2018.

Por segmentos de actividad, cabe destacar lo siguiente:

Banca Comercial. Refuerzo del equipo de Banca Privada, con la apertura de dos nuevos centros y la contratación de cuatro banqueros, y el lanzamiento de la Red de Agentes y de la Banca Partnet. Asimismo se ha producido una mejora de la gestión de los clientes a distancia a través de Bankinter+. Por último, cabe destacar el crecimiento de 306 millones de recursos totales de clientes, un +6,2% más que al cierre de 2017 y el crecimiento de la cartera de crédito de 194 millones (+5%).

Actividad crediticia. La Hipoteca Bankinter Portugal volvió a arrojar excelentes resultados, con una producción de 512 millones de euros (+14%), gracias a una oferta muy competitiva, a la mejora de la gestión y a la fuerte campaña en medios. El crédito al consumo registró una producción de 81 millones de euros y se pusieron en circulación 17.000 tarjetas bankintercard.

En octubre de 2018 fue asignada la venta de una cartera de créditos morosos y fallidos que ascendía a 360 millones.

Banca de Empresas. Crecimiento del 18% en el número de clientes, que rondan ya los 18.643. Crecimiento de 267millones de recursos de clientes (+15%) y de 397millones de cartera de crédito (+42%).

Gestión de activos. Se incluyó en la oferta de productos y servicios la gestión de carteras por cuenta ajena, dirigida a clientes institucionales como bancos, aseguradoras y fondos de pensiones. Como consecuencia de ello y de otras acciones de desarrollo del negocio, los activos totales bajo gestión registraron un significativo incremento de 6% vs 2017.

Creciente apuesta por el negocio internacional. Participación en varias operaciones de adquisición financiera y financiación estructurada.

Seguros de vida. Año de intensa actividad, que concluyó con 1.457 millones en activos, un 10% por encima de 2017. Merece especial mención el éxito de la comercialización de seguros de vida en el área de Negocios y Crédito al Consumo a través de la web.

Una creciente actividad

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

El área de Mercado de Capitales gestiona las actividades de trading y distribución de productos de tesorería y el balance del banco. Su actividad se desenvolvió durante el año pasado en un contexto mucho más inestable que en 2017:

- **Estados Unidos.** La situación estuvo marcada por las guerras comerciales iniciadas por su administración y por la evolución de los tipos de interés. Los bonos subieron hasta que en el cuarto trimestre la tendencia se invirtió, los tipos empezaron a descontar una política monetaria más flexible y los analistas advirtieron cierta ralentización de la economía.

- **Europa.** El mantenimiento de las acciones de política monetaria del Banco Central Europeo y la ausencia de perspectivas inflacionistas hicieron que los tipos de interés de la zona euro se mantuvieran en niveles mínimos. El conflicto presupuestario con Italia, las negociaciones del *Brexit* y otras cuestiones políticas internacionales contribuyeron a que el comportamiento de las bolsas fuera muy negativo.

- **España.** El Tesoro cubrió sus necesidades de financiación sin problemas. Pese a que la prima acabó ligeramente por encima de 2017, las mejoras de rating permitieron que el bono a 10 años cerrara el año sustancialmente por debajo del 1,50%.

En este escenario, el área de Trading fue activa en los mercados de divisas, Renta Variable y renta fija. Bankinter se benefició de su condición de creador de mercado de Deuda Pública y Letras y actuó como colíder en las emisiones sindicadas del Tesoro español.

La creciente actividad de la entidad en el segmento de Banca Privada generó una notable demanda de los productos diseñados en el área de Distribución. También cabe destacar la labor de esta área en el acceso de los clientes a los mercados de divisas, coberturas de tipos de interés y renta fija. Los planes específicos de actuación del área de Distribución, particularmente en divisas, dieron muy buenos resultados.

Gestión del balance

Respecto a la gestión del balance del banco, continuó la mejora sostenida de la posición de liquidez. El incremento de la inversión se compensó con un todavía mayor crecimiento de los recursos de clientes. Sólo fue necesario emitir 500 millones de euros de cédulas hipotecarias a 10 años con un diferencial del 0,18%, aprovechando el excelente momento de mercado a comienzos de año. La demanda triplicó la oferta.

Los vencimientos de financiación mayorista se distribuyeron en el tiempo para minimizar las dificultades de refinanciación.

También se realizó el seguimiento y gestión del riesgo de tipo de interés de la entidad, manteniéndolo en niveles aceptables. De hecho, el posicionamiento en la cartera ALCO de renta fija y las coberturas de balance permitieron amortiguar el efecto negativo de los tipos de interés euríbor a los que se referencia la mayoría de la inversión del banco.

Se cubrieron todas las posiciones estructurales de divisa, gracias a lo cual la cuenta de resultados de Bankinter no se vio afectada por las fluctuaciones de las principales monedas.

Otros negocios

Un contexto muy adverso

La sociedad del Grupo especializada en inversión colectiva desarrolló sus actividades durante 2018 en un contexto de clara desaceleración económica y pérdida de apetito por el riesgo, que se tradujo en importantes caídas de los mercados financieros y de los bonos corporativos.

Como consecuencia de ello, el patrimonio gestionado, que había crecido en 2017, experimentó el año pasado un retroceso, a pesar de los esfuerzos realizados para ampliar la gama de fondos, tanto en la modalidad de gestión pasiva (Renta Variable emergente y global) como en la de gestión activa(eficiencia energética).

Los resultados de las distintas actividades fueron en 2018 los siguientes:

Fondos de inversión. El patrimonio gestionado se situó al cierre del ejercicio en 8.372 millones de euros, con un ligero retroceso del 0,5% respecto a la misma fecha de 2017. El descenso fue más acusado si se tienen en cuenta los fondos de terceros distribuidos por el banco: un 5,6%, hasta los 16.353 millones.

Sicavs. El mal comportamiento de las Bolsas trajo consigo una disminución del 10% en su patrimonio, que se quedó en 2.370 millones de euros, frente a los 2.637 millones del año precedente.

Fondos de pensiones. También descendió el patrimonio y por el mismo motivo que en el caso de las sicavs. De los 2.459 millones de euros que alcanzaron en 2017 esta tipología de productos se pasó a 2.359 millones en 2018, lo que equivale a una bajada del 4% en términos relativos.

Gestión delegada. Los cambios regulatorios derivados de la introducción de la Directiva MIFID II hicieron perder atractivo a esta modalidad de inversión respecto a los fondos perfilados (en función de la propensión al riesgo de cada cliente). Las carteras cayeron un 22% y su importe a 31 de diciembre era de 1.894 millones de euros.

Las perspectivas para 2019 son que los mercados de riesgo recuperen atractivo y proporcionen de nuevo rentabilidades positivas, circunstancia que se debe aprovechar insistiendo en la gestión profesional de los fondos de inversión frente a las formas de gestión directa.

Renta Variable

Contra la incertidumbre, formación

En un año plagado de incertidumbres (aumento del proteccionismo, desaceleración de la economía china, dudas sobre el desenlace del *Brexit*, repunte de la conflictividad política y social en Europa), el área de Renta Variable de Bankinter puso énfasis en la formación de sus clientes, lo que trajo consigo una mejor gestión de la cartera depositada y un mayor equilibrio en la diversificación de los activos, con su consiguiente traducción en resultados.

A lo largo de 2018 se organizaron 337 sesiones formativas, a las que asistieron 12.667 personas, de las que 1.997 no eran clientes de Bankinter. Esas 337 sesiones se desglosan de la siguiente manera: 316 cursos de la Academia Bróker Bankinter repartidos por todo el territorio español, doce Fórum Bolsa físicos, dos Fórum Bolsa *online*, seis Traderlab (sobre ETF'S, futuros y warrants) y un Traderlab *online*.

Como novedades destacan la puesta en marcha de '*Masterclass*', un nuevo formato formativo con clientes, en el que se sientan las bases para operar de forma más profesionalizada, estableciendo objetivos de beneficio y pérdida, métodos de trabajo, herramientas y disciplina. Hubo diez *Masterclass* durante el año. También se diseñó un 'Costumer Journey' para orientar a los clientes en función de su ciclo de vida y de su relación con Bankinter.

Otros avances

De gran utilidad fue también la mejora del sistema de invitación, inscripción y asistencia a eventos formativos de Renta Variable, lo que ayuda a que aproveche este esfuerzo del banco el mayor número posible de clientes. Y el lanzamiento del Bróker Gráfico, que tan buena acogida ha tenido gracias a la información y posibilidades operativas que ofrece.

Todo ello, junto con los cambios tarifarios implementados en 2017, permitieron que el efectivo negociado el año pasado pese a al bajo volumen de contratación en Bolsa decreciera un -18%, después de captar 9.596 nuevas cuentas de valores. En total, la cartera depositada a 31 de diciembre ascendía a 14.669 millones de euros, un -4% menos que al cierre del ejercicio anterior incluido el efecto de mercado.

Los retos para 2019 son atraer a clientes de Bankinter que aún no tienen cuenta de valores con el banco, dar a conocer la oferta de valor a los no clientes, crear nuevas formas de relación mucho más personalizadas y lanzar una nueva app.

Cartera de Renta Variable

14.669 M€

-4%

Bankinter Consumer Finance

Crecimiento sostenido e internacionalización

La compañía de Bankinter especializada en préstamos al consumo y tarjetas de crédito se benefició en 2018 del crecimiento de la economía española, si bien en los últimos meses del año se produjo una cierta desaceleración, que podría acentuarse más adelante.

El crédito al consumo continuó aumentando en España a niveles superiores al 10%, aunque muy lejos todavía de los máximos históricos alcanzados en el periodo 2006-2007, es decir, justo antes de que se desencadenara la crisis económica y financiera.

En este contexto, Bankinter Consumer Finance experimentó nuevos avances en todas sus líneas de negocio, alcanzando una inversión bruta de 1.843 millones de euros lo que supone un crecimiento del 28% con respecto a 2017 y un beneficio récord de 103.4 millones antes de impuestos.

Para lograr estos resultados fue fundamental el trabajo comercial y también la experiencia del banco en materia de gestión de riesgos, uno de los pilares fundamentales de la compañía para su crecimiento rentable.

Todas las áreas de la compañía han crecido de forma muy significativa, tanto el negocio de consumo de préstamos y tarjetas para clientes del banco para quienes se han creado nuevos servicios *online* de valor añadido como la Compra Smart Automática o la Gestión de Límites, como el negocio para el mercado abierto con importantes nuevas alianzas.

Internacionalización

Además de los buenos resultados, 2018 fue el año de la internacionalización de la compañía. El negocio se asentó en Portugal, donde el volumen de crédito al consumo alcanzó los 148 millones de euros, se lanzó la tarjeta bankintercard y se firmó un acuerdo para poner en el mercado otra de una nueva tarjeta co-branded (marca compartida) junto con Mapfre. También se puso un pie en Irlanda con la compra de Avantcard , dentro de la operación por la que Bankinter se quedó con Evo Banco. Desde el punto de vista operativo, una de las principales novedades del pasado ejercicio fue la adaptación al nuevo Reglamento de Protección de Datos, que obligó a cambiar numerosos procesos, tanto internos como de cara al cliente. También se procedió a la modificación de productos como el préstamo para la compra de automóvil, que responde ya a un modelo puramente *online*, cuya rentabilidad es mayor.

Bankinter Consumer Finance entró en 2019 siendo una compañía multinacional con presencia en tres países: España, Portugal e Irlanda. Sus retos para el año son: seguir con la diversificación de productos; reforzar la posición en los mercados de financiación en punto de venta, seguir creciendo en préstamos personales y autos, y redoblar la apuesta por los productos y procesos digitales.

Inversión bruta

1.843 M€

+28%

Seguros y planes de pensiones

Un año positivo marcado por la digitalización

El contexto económico de 2018 fue positivo para el desarrollo de la actividad aseguradora, lo que permitió obtener buenos resultados en el ramo de Vida y en los negocios de Ahorro y de Empresas. La apuesta por la digitalización permitió actualizar y modernizar las plataformas y los procesos de la entidad.

Las características de los distintos negocios del área durante el ejercicio fueron las siguientes:

- **Seguros de Vida.** El crecimiento fue superior al de años anteriores, tanto en el ámbito de las personas físicas como en el de personas jurídicas. El año se cerró con una cartera de 85,1 millones de euros, que supone un aumento del 5,9%. En personas físicas el incremento fue del 6,4% y en personas jurídicas, un 3.6%. Se incorporaron simuladores en la web y la posibilidad de contratar algunos seguros de manera *online*.
- **Planes de pensiones.** La actividad neta fue superior a los 148 millones de euros, con un aumento de clientes del 5% y partícipes del 2,7%, en contraste con una caída del mercado del 1%. Sin embargo, la negativa evolución de los mercados impidió que estos datos positivos se trasladaran al patrimonio gestionado. En 2018 se continuó promoviendo la cultura del ahorro y se transmitió a los clientes la importancia de complementar con ahorro privado el sistema de pensiones público, poniendo especial foco en las aportaciones periódicas.
- **Ahorro.** Estos productos evolucionaron de forma muy positiva, tanto en las Rentas Vitalicias como en los Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), con un crecimiento del 54,7% frente al año anterior. En Rentas Vitalicias se amplió la gama de productos para cubrir las necesidades de los clientes. En este sentido, se desarrollaron simuladores de planificación financiera para facilitar a los clientes una previsión de su ahorro hasta la jubilación y su comparación con el salario previo.
- **Seguros de empresas.** En los negocios de Multirriesgos y Responsabilidad Civil, productos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad empresarial, el aumento de la cartera fue de un 12,9%. Además, se inició con éxito la comercialización de seguros de crédito, que mitigan el riesgo de las empresas a la hora de salir al exterior.

Nueva ley en 2019

Para este año se espera la entrada en vigor de la nueva Ley de Distribución de Seguros, que regulará el marco de comercialización, los incentivos, la gobernanza y la formación en el sector. Su objetivo fundamental es promover la transparencia e informar adecuadamente a los clientes de los productos de seguros, poniendo especial atención en los de mayor complejidad.

Bankinter ha realizado un gran esfuerzo de preparación ante la entrada en vigor de la ley y ha dado prioridad a las necesidades de formación de todos los empleados que intervienen en el canal de comercialización de los productos de seguros.

Bankinter in Luxembourg

Una pica en el corazón de Europa

Bankinter in Luxembourg opera desde 2013 y continúa siendo la única entidad española con ficha bancaria propia en este país, líder en banca privada y distribución de fondos de inversión en la eurozona. Su principal objetivo es ofrecer propuestas financieras globales en un entorno de seguridad, facilitando la diversificación y un servicio de máxima calidad.

La filial proporciona a Bankinter una perspectiva directa del mercado europeo, un mayor conocimiento de los mercados internacionales y una visión más profunda y global de las tendencias de la actividad de banca privada, que está en constante evolución y crecimiento y es clave en la estrategia de negocio del Grupo.

Durante 2018, Bankinter in Luxembourg continuó trabajando en la consolidación del equipo, que tuvo nuevas incorporaciones, y en la adaptación a los nuevos y cada vez más exigentes requerimientos regulatorios.

Desde el punto de vista comercial, se intensificó la actividad en aquellos países donde Bankinter está presente y se mantuvo una elevada tasa de crecimiento en la financiación crediticia a los clientes.

Grandes cifras

En concreto, los saldos dispuestos por facilidades crediticias se incrementaron un 30% en 2018. A 31 de diciembre, todas las líneas estaban garantizadas con un colateral, la tasa de cobertura era del 215% y no había morosidad ninguna.

Los activos bajo gestión sumaban a esa fecha 2.887 millones de euros, con un incremento de casi un 10% respecto al cierre del 2017.

Los objetivos de Bankinter in Luxembourg para 2019 son: seguir aumentando la base de clientes, continuar desarrollando el plan de transformación tecnológica y consolidarse como uno de los principales actores del mercado ibérico dentro de la plaza.

Activos bajo gestión

2.887 M€

+10%

Operaciones, en busca de la máxima eficiencia

Para Operaciones, el área dedicada a proveer de servicios operativos a Bankinter, el año 2018 resultó especialmente complicado, debido entre otras cosas al cambiante marco regulatorio. Ejemplo de ello fueron los sucesivos y contradictorios pronunciamientos del Tribunal Supremo acerca de quién debía ser el sujeto pasivo del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados de las hipotecas, que culminaron con la decisión del Gobierno de adjudicárselo a los bancos. Eso obligó a Operaciones a modificar varias veces, incluso de un día para otro, los procesos de tramitación, a fin de preservar en cada momento el cumplimiento estricto de la ley y de las sentencias judiciales.

El año pasado también fue el de la consolidación del nuevo modelo operativo de Bankinter, tanto en España como en Portugal, con el objetivo de internalizar todas las tareas críticas y externalizar sólo las de menor valor. A tal efecto hubo que crear centros que dieran soporte especializado a los distintos negocios o segmentos, pero a cambio se logró una clara contención de gastos y se obtuvieron valoraciones de calidad muy altas, particularmente relevantes en el caso del equipo que da soporte al área Corporativa de Madrid.

Operaciones mantuvo relaciones muy estrechas en 2018 con Banca Privada y Red de Agentes, a cuyos proyectos más importantes prestó apoyo, además de liberar a las oficinas de actividades mecánicas que restan tiempo para que desarrollen la actividad comercial que tienen encomendada y en la que reside buena parte del desarrollo del banco. En este ámbito merece una mención destacada el esfuerzo realizado en Portugal, donde se procedió a la centralización y externalización de tareas que antes recaían sobre la Red, obstaculizando claramente las posibilidades de crecimiento del banco.

En 2019, el área de Operaciones tiene previsto poner un mayor énfasis en la tecnología, mediante desarrollos de las principales aplicaciones con las que trabaja Bankinter y un aumento de la robotización de tareas, un objetivo sobre el que ya se ha empezado a trabajar.

Tecnología: un año récord en desarrollos

2018 fue para el Departamento de Tecnología el año de la cifra récord en desarrollos concurrentes, de la consolidación del plan de transformación tecnológica del banco y de la ciberseguridad. Además, durante el ejercicio se cumplió con las nuevas exigencias normativas para las entidades y se avanzó en la implantación de proyectos digitales y de transformación, siempre dentro del entorno seguro que demandan los reguladores.

Estos progresos son la respuesta de Bankinter a una nueva realidad en la que, cada vez más, la tecnología forma parte del negocio del futuro. La digitalización, la robotización, la analítica de datos, etc., son conceptos que están unidos a los modelos de negocio. Además, en España, los nuevos canales (Internet, móvil, Redes Sociales...) son utilizados ya por la mayoría de los clientes, de forma que las empresas tienen que estar preparadas para afrontar operativas omnicanal, esto es, que una operación se pueda iniciar desde un canal, continuar por otro y terminar en un tercero.

Pero todo ello no se puede concebir sin la cobertura de la ciberseguridad, que está adquiriendo una extraordinaria importancia. En 2018 hubo un refuerzo de las medidas de seguridad para que los clientes tengan una experiencia segura.

Asimismo, durante el año se registró un robustecimiento general de la plataforma tecnológica en cuanto a disponibilidad, tiempos de respuesta, etc. De esta manera, se consiguió absorber un 35% de incremento de la actividad transaccional y de un 10% en el resto de servicios ofrecidos desde Tecnología. Igualmente, se alcanzó un 27% de mayor producción en desarrollo y se redujo el número de incidencias en las aplicaciones del banco.

Avances en el Plan de Transformación

Por otra parte, en 2018 se avanzó en distintos aspectos del Plan de Transformación, especialmente los relacionados con el proceso de internacionalización (transformación tecnológica en Luxemburgo y en Portugal).

De cara a 2019, los objetivos son garantizar una respuesta tecnológica de calidad en todas las áreas de la entidad, a fin de que los clientes aprecien una mejora sustancial en la operativa y en los servicios que el banco les presta, continuar progresando en el Plan de Transformación y tomar el control de los sistemas de la actividad bancaria de EVO Banco en España y de su filial irlandesa de financiación al consumo, cuya integración está previsto que se formalice en el primer trimestre del ejercicio.

Línea Directa Aseguradora

Récord de tres millones de clientes

Línea Directa Aseguradora es la compañía líder en distribución directa de seguros de coches en España

En 2018 mantuvo uno de los ritmos de crecimiento más altos del sector asegurador, que le ha llevado a alcanzar los tres millones de clientes en poco más de dos décadas, de forma orgánica y sin recurrir a compras ni fusiones. La clave de este éxito reside en la desintermediación, en la flexibilidad, en una cuidadosa suscripción de los riesgos y en una estrategia multimarca para adaptarse a las necesidades de cada cliente.

Línea Directa cosechó el año pasado unos buenos resultados:

- El volumen de primas subió hasta los 853 millones de euros, casi un 7% más que en 2017, gracias al empuje experimentado por el ramo de Autos 5,3% y el extraordinario ritmo de crecimiento de Hogar 12,4%.
- Su ratio combinado fue del 87,3%, uno los mejores de todo el sector asegurador, y su siniestralidad permaneció muy contenida 66,48%.
- El beneficio antes de impuestos alcanzó los 155,9 millones, situando a Línea Directa como una de las empresas más eficientes de todo el sector con un ROE del 38%.

A 31 de diciembre era la quinta aseguradora de Autos, la décimo sexta de Hogar y la décimo segunda del ránking de no Vida, pese a que hasta 2016 sólo operaba en dos ramos.

Digitalización

La compañía impulsó y desarrolló en 2018 su ambicioso Plan de Transformación Digital, cuyo objetivo principal es promover la eficiencia, la personalización y la flexibilidad en el servicio al cliente, optimizando y simplificando los procesos.

Línea Directa volvió a batir en 2018 su récord de facturación, beneficio y cartera, ofreciendo, además, un amplio margen de solvencia y uno de los mejores ratios combinados del sector.

Para ello puso en marcha tres iniciativas pioneras en el sector asegurador:

- Entró en el mundo del contact center inteligente a través de la huella vocal, que permite identificar a cada cliente por su voz con un lenguaje natural, ofreciéndole la posibilidad de hacer las gestiones de su seguro de forma automática desde el móvil o usando la tecnología chatbot de inteligencia artificial.

- Se convirtió en la primera aseguradora en lanzar un chatbot conectado a su gran centro de asistencia telefónica, siempre con el objetivo de agilizar los servicios más usuales.

- Lanzó el primer asistente de voz del sector asegurador para Vivaz, su marca de seguros de Salud. Este asistente incluye más de 200 preguntas frecuentes (FAQ) sobre los productos y servicios, incluidos los médicos especialistas más cercanos.

Responsabilidad social

Línea Directa es una de las compañías con políticas más sólidas y reconocidas en materia de reputación, responsabilidad y Gobierno Corporativo. En 2018, alcanzó el puesto 43 en MERCO Empresas y el cuarto de su sector. También fue incluida en los monitores MERCO Talento, que analiza las mejores marcas empleadoras en España (puesto 47), y en MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo (54).

Cuenta desde 2014 con la Fundación Línea Directa, una entidad sin ánimo de lucro que recogió el testigo de la aseguradora en materia de promoción y apoyo a la seguridad vial, un campo en el que siempre ha demostrado una sensibilidad especial por su contacto directo con los accidentes de tráfico. La Fundación asienta su actividad en torno a cuatro líneas: investigación, formación, divulgación y acción social.

Vivaz: la vida sana tiene premio

La oferta comercial de Línea Directa se amplió en 2017 con el lanzamiento de Vivaz, el primer seguro de Salud cien por cien digital que recompensa económicamente al cliente por llevar una vida sana y que ha recibido una gran acogida en sus dos primeros ejercicios.

Vivaz ofrece descuentos de hasta 150 euros en sus primas a aquellos asegurados que caminan 10.000 pasos diarios, cantidad mínima de actividad diaria recomendada por la Organización Mundial de la Salud. Si los clientes duermen al menos siete horas cada día, pueden beneficiarse de otros 50 euros de regalo.

Como marca nativa digital que apuesta por los valores de la flexibilidad y la facilidad, Vivaz dispone de dos app diferentes y gratuitas para interactuar con sus clientes. La de gestión del seguro ofrece numerosas posibilidades, como obtener la tarjeta sanitaria digital, buscar especialistas por síntoma o geolocalización, hablar con un médico las 24 horas al día o pagar los recibos. La otra, Vivaz Actividad, monitoriza los pasos dados por clientes y usuarios informándoles de los descuentos obtenidos

Bankinter Securities

Entre las incertidumbres y el nuevo entorno MiFID

El contexto del mercado de valores a lo largo de 2018 experimentó un progresivo deterioro, motivado por el rebrote de las incertidumbres, tanto económicas como políticas. El resultado fueron caídas tanto en el precio de las acciones como en los volúmenes de contratación y un notable aumento de la volatilidad en Renta Variable, con el consiguiente impacto en la actividad de Bankinter Securities.

Entre las incertidumbres destacan la inestabilidad política en Europa y el neoproteccionismo implantado por Estados Unidos. Adicionalmente, la aplicación de la nueva normativa, en especial la directiva MiFID II, ha obligado a realizar importantes inversiones y ha supuesto un cambio estructural en el cobro de los servicios que los intermediarios financieros prestan a sus clientes. Esta nueva regulación, que tuvo una transposición tardía al ordenamiento jurídico español, también generó incertidumbres en el mercado, tanto entre los inversores institucionales como en las sociedades de bolsas, y llegó a paralizar parcialmente la actividad.

Estabilización de los ingresos

Todo ello contribuyó a hacer del ejercicio 2018 un año muy complicado, superando incluso en complejidad a 2017, que ya fue considerado difícil. En este escenario, Bankinter Securities consiguió estabilizar el negocio y mantener el nivel de ingresos. Asimismo, la entrada en vigor de MiFID II facilitó la integración de sus actividades en la entidad matriz, un proceso del que se espera que su resultado final sea una reducción de los costes del negocio.

Respecto a las cifras de 2018, el volumen intermediado ascendió a 21.509,2 millones de euros, es decir, un 1,83% de la cuota total del mercado nacional, después de aplicaciones. Los ingresos por comisiones de intermediación ascendieron a 8,7 millones y el beneficio antes de impuestos fue de 4,64 millones de euros.

Volumen intermediado

21.509,2 M€

1,8% total cuota mercado nacional

INFORME INTEGRADO 2018

Redes y Canales

Cada vez más digitales

La estrategia de Bankinter con respecto a sus oficinas es que estén cada vez más digitalizadas y sean, sobre todo, puntos de venta atendidos por profesionales con una alta capacitación.

Al cierre de 2018, la Red de Bankinter España estaba compuesta por 363 oficinas universales, 49 centros de Banca Privada, 72 centros de empresas y 24 centros de gestión de Banca Corporativa.

En Portugal contamos con 81 Oficinas Universales, 2 Centros de Privada, 6 Centros de Empresas y 2 centros de gestión de Corporativa

Las oficinas universales prestan servicio a los segmentos de Particulares y Extranjeros, Banca Personal y Pymes. Los centros de Banca Privada están dedicados a los clientes con mayor patrimonio. Los centros de Empresas tienen en su área de influencia a las medianas compañías; y los centros de gestión de Banca Corporativa, a las más grandes.

Toda la Red disfruta de las ventajas de un elevado nivel de digitalización, que hace que los procesos sean más rápidos y cómodos para los clientes, cuyo desplazamiento a las oficinas es ya innecesario para las tareas más rutinarias. Eso también libera de tiempo a los gestores y les permite dedicarse a tareas que encierran un mayor valor añadido.

España

24 centros de Banca Corporativa

49 centros de Banca Privada

Red de Oficinas

363 oficinas universales

72 centros de Empresa

Portugal

2 centros de Banca Corporativa

2 centros de Banca Privada

Red de Oficinas

81 oficinas universales

6 centros de Empresa

Novedades

Una de las novedades introducidas en 2018 fue el alta omnicanal, gracias a la cual la apertura de una cuenta se puede comenzar en un canal y terminar en otro diferente. El cliente, por ejemplo, tiene la posibilidad de identificarse mediante un videoselfie y luego firmar el contrato por Internet o en el documento físico que le entregue un mensajero allí donde se encuentre.

También se consolidó el año pasado el uso de la firma biométrica en tabletas dentro de las propias oficinas, con el consiguiente ahorro de papel, y se crearon espacios digitales en un centenar de sucursales para que el cliente que lo desee se conecte con la web del banco y realice a través de ella sus consultas y operaciones, de forma completamente autónoma.

Para la puesta en marcha con éxito de todos estos avances es fundamental una ventaja comparativa que Bankinter tiene respecto al resto de las entidades que operan en el mercado español. El grado de digitalización de sus clientes es mayor y, además, están acostumbrados a las innovaciones, de las que el banco tiene a gala haber sido siempre pionero. Según los últimos datos disponibles, el 92.5% de los clientes se relacionan con Bankinter indistintamente por los canales digitales y presenciales, y sólo un 7.5% prefieren ser atendidos exclusivamete por estos últimos.

El gran reto de 2019 es que la Red de Oficinas siga profundizando en la digitalización y en la personalización del servicio al cliente.

Red de Agentes

Una Red de profesionales

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

El banco comparte con ellos los beneficios generados por la actividad conjunta, sin incurrir en los costes de una oficina tradicional. Los agentes aportan sus conocimientos y sus clientes, mientras que Bankinter proporciona su cartera de productos financieros y el apoyo en estructura y formación.

Esta Red, convertida claramente en una de las más potentes del país, incorporó 20 nuevos profesionales en 2018, hasta situar su número en 363. El balance de recursos totales gestionados de clientes (incluyendo fondos, renta fija y variable) ascendía a 31 de diciembre a 13.306 millones de euros.

En la distribución por segmentos se advierte una creciente focalización del balance en Banca Privada, que supone el 80% del total de la Red y aproximadamente un 28% del total de la Banca Privada de Bankinter.

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

El reto de MiFID II

El principal logro de 2018 fue culminar la profesionalización con la entrada en vigor de la directiva europea MiFID II. Todos los agentes son ya asesores financieros certificados según exige la normativa vigente y están sujetos a unos requisitos de formación continua y a unos estrictos sistemas de control de su actividad.

Eso garantiza que el trato al cliente se va a realizar siempre con transparencia, total garantía y altos niveles de calidad, lo que es vital no solo para el cliente sino también para los propios agentes y para la entidad.

Esta Red, convertida claramente en una de las más potentes del país, incorporó 20 nuevos profesionales en 2018, hasta situar su número en 363.

Red de Agentes

	2018	2017	% Dif.
Captación (nº clientes)	2.989	4.257	-29,8%
Clientes activos (nº de clientes)	37.010	37.343	-0,9%
Recursos Totales (en mill€)	7.506	7.541	-0,5%
Recursos Típicos (en mill€)	2.101	1.912	9,9%
Inversión (en mill€)	1.445	1.464	-1,3%

Banca Partnet

El beneficio de la colaboración

Banca Partnet cumplió veinticinco años en 2018. Esta red, única en el mercado, se basa en acuerdos de colaboración con grandes empresas, donde el banco crea oficinas virtuales para desarrollar productos y servicios financieros a medida dirigidos a sus empleados, clientes y proveedores. Los beneficios de dicha actividad se distribuyen entre ambas partes.

Como el resto del negocio de Bankinter, el de Banca Partnet se vio afectado en 2018 por la volatilidad de los mercados, los vaivenes regulatorios y unos tipos de interés bajo mínimos que no obstante fue posible compensar con un importante crecimiento de las comisiones y del balance. Gracias a ello, los resultados experimentaron una notable mejora, al alcanzar los 55,8 millones de euros, frente a los 54,8 millones de 2017 (+2%).

Especialmente significativa fue el crecimiento en el volumen de nuevos préstamos personales, que pasó de 23,3 a 32,8 millones de euros (+41%). En el caso concreto de las hipotecas, se registró un incremento del 21%, de modo que el saldo vivo a 31 de diciembre era de 1.157 millones, muy por encima de los 1.127 millones del año anterior. Al cierre del ejercicio, Banca Partnet tenía acuerdos de colaboración con 246 grandes empresas y sumaba más de 36.500 clientes.

Valor percibido

Uno de los objetivos en 2018 fue implantar desarrollos tecnológicos que permitieran generar un mayor valor percibido por parte del cliente de esta red. Entre los desarrollos tecnológicos puestos en marcha destacan los simuladores de reparto, consulta de beneficio que permite comprobar en cualquier momento el beneficio acumulado de la actividad de cada cliente.

El grado de satisfacción de los clientes mejoró notablemente, hasta situarse en el 24,4%, casi seis puntos superior al de 2017 (18,8%).

Durante 2019, Banca Partnet tendrá como objetivos prioritarios la captación y retención de clientes, además de la instauración de una herramienta de compraventa de fondos de inversión y Renta Variable dirigida a los socios institucionales.

Resultados Banca Partnet

55,8 M€

+2%

Banca Partnet	2018	2017	% Dif.
Clientes activos Banca Comercial(nº de clientes)	34.699	34.282	+1,2
Recursos Totales (en mill€)	5.644	5.506	+2,5
Recursos Típicos (en mill€)	4.350	4.110	+5,8
Inversión (en mill€)	2.500	2.402	+4,0

Red a Distancia

Un apoyo fundamental para el banco

La Red a Distancia de Bankinter se dedica a gestionar clientes que utilizan los medios digitales como canales de relación con el banco sin necesidad de desplazarse a las oficinas. Su plataforma sigue evolucionando con el fin de mejorar la calidad, ofreciendo un servicio profesional a través de la Banca Telefónica y de los Tutores a Distancia, que gestionan clientes de las distintas redes y segmentos del banco.

El foco estuvo puesto en 2018 en la captación de nuevos clientes a través de la web, para lo que resultó de gran ayuda la nueva alta *online*, cuya implantación constituyó uno de los principales avances en el entorno digital. Particularmente destacada fue la aportación al crecimiento del negocio hipotecario de las oficinas, para lo que se realiza un seguimiento de las personas que utilizan el simulador de préstamos de la web y se ofrecen citas presenciales a quienes prefieren utilizar ese canal.

Tanto la Banca Telefónica como los Tutores a Distancia consiguieron los retos marcados para el año en cuanto a crecimiento en resultados comerciales y de calidad, aumentando su aportación al beneficio. Además, la Red fue adaptándose a un entorno de cambios (evolución de los mercados y de los tipos de interés, novedades normativas en materia hipotecaria y de protección de datos) de forma eficiente y ágil.

Nuevos servicios

Se pusieron en marcha dos nuevos servicios en 2018: LANI, especializado en negocio internacional para clientes de Bankinter Portugal, integrado en Banca Telefónica desde España; y el servicio a franquiciados de clientes personas jurídicas, llevado a cabo por el equipo de Tutores Pymes.

Son objetivos fundamentales para 2019: continuar avanzando en el proyecto de transformación digital de la plataforma telefónica para ganar en eficiencia; ser un canal de apoyo fundamental para el despliegue de la transformación digital de la web de Empresas; y unificar contenidos de distintos servicios, aprovechando sinergias y mejorando la polivalencia.

Está previsto también el lanzamiento de un nuevo servicio: el equipo de Tutela a Distancia de Expertos en Comercio Internacional (Comex), orientado a empresas con una facturacion de entre dos y diez millones de euros. El equipo de especialistas en negocio internacional asumirá esta nueva función, con el apoyo de los Tutores Pymes a Distancia.

Servicio		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	901 810 440
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Sercicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialisas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00. Agosto de 8.00 a 15. horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas .com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en Lengua de Signos	9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	bankinter.com

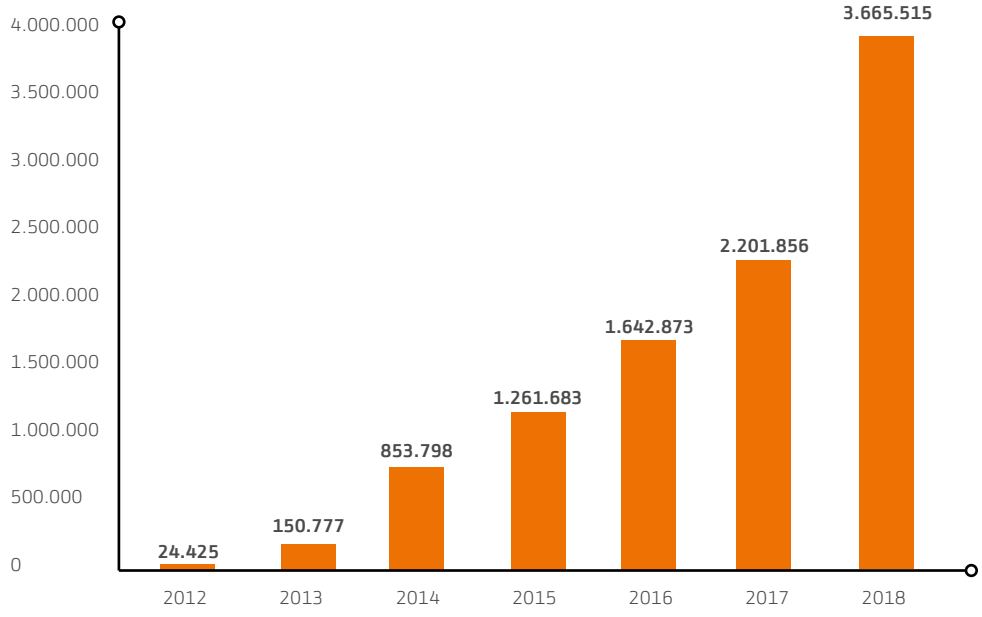
Redes Sociales

Enfocadas al negocio

Las Redes Sociales suponen para Bankinter una evolución de la tecnología, un nuevo canal que debe enfocarse al negocio e impregnar a todas las áreas del banco. Se utilizan como herramienta de comunicación, reputación, captación y atención al cliente, marketing, CRM e incluso de atracción de talento.

Con la premisa de que todo lo que se haga debe aportar valor añadido, durante 2018 se mantuvieron y pusieron en marcha iniciativas en la búsqueda de ese negocio tangible e intangible.

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



Comunicación

La responsabilidad principal del departamento de Redes Sociales es asegurar y garantizar una positiva presencia del banco en estos canales. Para ello, elabora contenidos de alta calidad y planifica su difusión por todos los medios posibles.

En 2018, Bankinter volvió a ser el líder en presencia positiva en Redes Sociales, posición que atesora desde 2014. Según la firma externa e independiente Acceso, la entidad consiguió un 81% de menciones favorables, siendo el banco español con mejor ratio del mercado.

Blog de Bankinter

Esta plataforma de contenidos económicos, de gran éxito, basa su estrategia en servir de ayuda a clientes y potenciales para mejorar sus finanzas. Sus contenidos se difunden y viralizan a través de las Redes Sociales y ayudan a que aumente la densidad de apariciones positivas de Bankinter en dichos canales.

La audiencia del Blog creció en 2018 hasta 3.665.515 visitas, lo que supone un 66% más que el año anterior, según datos de Google Analytics.

Más allá de su uso como soporte para la publicidad de Bankinter, a lo largo del año se siguió experimentando con la obtención de negocio a través del Blog, mediante la segmentación de clientes y la propuesta personalizada de productos, en colaboración con CRM y Banca Digital.

Desde 2017, el departamento de Redes Sociales tiene la responsabilidad editorial de todos los contenidos digitales que se realizan en el banco. Entre ellos, el Blog de COINC (la plataforma de ahorro de Bankinter) y el Magazine de Popcoin (la nueva plataforma de gestión de carteras de fondos de inversión). Ambos cerraron el año con cifras de tráfico muy relevantes, especialmente el Blog de COINC, que llegó a 1.653.949 visitas, un 186% más que el año anterior.

Otras iniciativas

Durante el año también se siguió contribuyendo al social selling (desarrollo de relaciones como parte del proceso de venta), la puesta en marcha de webinars (videoconferencias) específicos sobre vivienda y jubilación, y la formación interna de empleados para el uso y explotación de las Redes Sociales propias. Más de 200 profesionales de Bankinter participaron activamente en un plan de Employee Advocacy.

INFORME INTEGRADO 2018

Relación con el cliente

Notoriedad y refuerzo de la actividad comercial

El área de Marketing, cuya misión es desarrollar el plan de marketing de la entidad con el objetivo de captar y fidelizar a los clientes, realizó en 2018 una intensa labor de apoyo a la acción comercial.

Siguiendo con la línea de comunicación publicitaria de los años anteriores, orientada a la generación de notoriedad y con el fin de reforzar la actividad del banco, en enero de 2018 se lanzó al mercado el concepto creativo Sube de banco, en torno al cual giraron todas las acciones publicitarias del año, con amplia presencia en televisión, medios digitales, Redes Sociales, etc. Con distintas ejecuciones, la campaña se basó en el mensaje de 'si en tu vida aspiras a más, necesitas un banco mejor' y mostró distintas situaciones vitales y profesionales asociadas a los distintos productos y servicios del banco (Cuenta Nómina, hipotecas personalizadas, gestor personal o el nuevo Servicio Despreocúpate de gestión de recibos.

El concepto Sube de banco reflejó así la idea de que Bankinter hace las cosas de una forma diferente y ofrece un servicio excepcional. Con esta campaña, Bankinter cerró el año 2018 como segundo anunciante del sector financiero en televisión en términos de GRPs (número de impactos), consolidando así el crecimiento de los años anteriores.

En cuanto a Marketing Digital, se siguió avanzando en el control y optimización de las campañas, gracias al mayor conocimiento en el comportamiento digital de los clientes y a la mejora de la capacidad para segmentar públicos y personalizar mensajes.

Banca Comercial

En la línea de negocio de Banca Comercial, se emprendieron distintas acciones, como el Programa Desarrollo de Cliente Nuevo de Particulares, con el que se pretende vincular más rápidamente a los clientes recién captados a través de una batería de comunicaciones y otra serie de acciones de presentación de productos y servicios. También se puso en marcha el Programa de Desarrollo de Clientes de Particulares de Rentas Altas, constituido por un ciclo de comunicaciones que ayudan a la venta combinada de productos de ahorro e inversión (fondos, planes de pensiones, Cuenta Nómina, Renta Variable y seguros) en un perfil de clientes de gran interés para la entidad.

Otra de las acciones puestas en marcha en 2018, en colaboración con el equipo de CRM, fue la prevención de abandono de clientes, ofreciendo productos y servicios para revertir la potencial salida de la entidad. Un plan similar se orientó a la reactivación de clientes inactivos. Asimismo, en el último cuatrimestre desarrollaron un abanico de acciones orientadas a informar a clientes sobre el ahorro asociado a la jubilación. Además, se desarrolló el plan estratégico para el negocio de Renta Variable con más de 342 eventos *online* y presenciales que permitieron contactar con casi 13.000 personas.

Banca de Empresas

Entre las acciones de marketing dirigidas a clientes y empresas potenciales destacan las jornadas formativas financieras y de innovación, en las que se abordaron temáticas de interés para los directivos empresariales, como el uso de blockchain y otras tecnologías innovadoras.

También se celebraron encuentros sectoriales, en los que se reunieron diferentes actores del sector público y de infraestructuras, facilitando el intercambio de puntos de vista sobre la economía española e internacional. A nivel sectorial, la entidad participó igualmente, por primera vez, en Fruit Attraction 2018, la mayor feria de frutas y hortalizas.

Otro eje de actuación fue el apoyo al negocio internacional, con presencia en las principales ferias de comercio exterior (Imex Madrid, Imex Tarragona, Imex Sevilla e Imex Albacete), que congregaron a un alto número de clientes y potenciales.

Oficinas como soportes

Bankinter utiliza las oficinas como soportes de publicidad exterior. De esta manera, los vinilos de las sucursales se convierten en una pieza más de las campañas publicitarias, por su gran potencial creativo y de captación. En 2018 la publicidad en el punto de venta siguió evolucionando, con nuevos formatos que ayudaron a llamar la atención del público y a generar tráfico hacia las oficinas. Al igual que ocurre con los vinilos exteriores, se usan los soportes interiores de las oficinas para generar impactos que ayuden a comercializar los productos más orientados a objetivos.

Los folletos de oficinas no solo son un soporte publicitario sino también una herramienta de trabajo que constituye un gran apoyo para la venta. Es por eso que el año pasado trabajamos para mejorar su presentación y orientación a los diferentes perfiles de clientes y potenciales, ofreciendo una visión general de la gama de productos y servicios del banco.

Además de las acciones más publicitarias, también se realizaron múltiples comunicaciones a nivel individual. Su objetivo es informar a los clientes de cambios normativos y legales sobre productos y servicios comercializados por la entidad.

Otras acciones del ejercicio fueron las siguientes:

- Aportación de contenidos comerciales de la nueva web pública de Bankinter Empresas, en colaboración con el área digital (redacción de textos, gestión de imágenes y diseño de las páginas de aterrizaje de las campañas publicitarias en medios digitales).

- Consolidación del plan de marketing estratégico del negocio de Renta Variable. Se ampliaron tanto los programas de formación como los contenidos de cada uno de los programas, además de implementarse un programa de comunicaciones asociado al ciclo de vida de este perfil de clientes.

- Adaptación de todos los materiales de marketing a la nueva estética de marca Bankinter, definida por el área de Marca e identidad Corporativa. Además se actualizaron los contenidos de folletos, argumentarios y fichas comerciales.

- Desarrollo de un novedoso programa de materiales y comunicaciones para clientes y potenciales del sector de trabajadores autónomos, con detalles adaptados a cada una de las cuatro ramas profesionales detectadas como más afines al banco.

- Participación en las campañas de publicidad realizadas durante el año.

- Celebración de múltiples eventos de captación y fidelización de clientes de rentas altas: desayunos, almuerzos exclusivos con el Presidente y la Consejera Delegada, jornadas financieras, conciertos (con la directora de orquesta Inma Shara), actos de Renta Variable o la exposición Diálogo entre arte y arquitectura en Bankinter.

Los datos como gran oportunidad

Bankinter ha sido pionero en la transformación de datos en oportunidades comerciales. Por eso la evolución de la banca hacia el mundo digital y el uso intensivo de datos es consustancial a la naturaleza de la entidad. En este sentido, Bankinter tiene mucho camino hecho, tanto desde la perspectiva del cliente más digital como desde el punto de vista de las redes y los canales, que están muy acostumbrados a aprovechar las oportunidades comerciales basadas en datos, algoritmos y modelos.

La transformación sistemática de datos en oportunidades comerciales se canaliza a través del área de Gestión de la Relación con el Cliente (CRM, por sus siglas en inglés), que reúne matemáticos, ingenieros, economistas, informáticos y científicos de datos. Sus profesionales analizan en profundidad los datos, crean reglas de negocio, algoritmos o modelos y definen la acción comercial y el gobierno de la interacción con el cliente.

En 2018 entró en vigor en la Unión Europea el nuevo Reglamento General de Protección de Datos, que regula entre otros aspectos hasta qué punto los clientes quieren ser contactados por la empresa, qué tipo de datos quieren que el banco utilice para dirigirse a ellos y con qué tipo de ofertas. Este reglamento, además de ser positivo para el consumidor, no hace sino poner en valor el esmero con el que Bankinter trata la interacción con sus clientes, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa.

Durante el ejercicio se siguió avanzando en la construcción y mejora de los de modelos. En Banca de Empresas, los esfuerzos del área se centraron principalmente en la predicción de la demanda de inversión, mientras en Banca Comercial se trabajó en modelos de predicción de contratación de determinados productos, sistemas de recomendación y anticipación de posible abandono. A tal efecto, Bankinter se apoya en las nuevas tecnologías Big Data y en el uso de lenguajes de programación (R y Python). Además, Bankinter utiliza la potencia de análisis del área de CRM en todas las cuestiones fundamentales de los negocios, ayudando a valorar las oportunidades de expansión corporativa.

Por otra parte, CRM aprovecha la mayor personalización que permiten la web y la app de la entidad para desarrollar la interacción con sus clientes, que es cada vez más necesaria en el entorno de digitalización en el que se desenvuelve el sector.

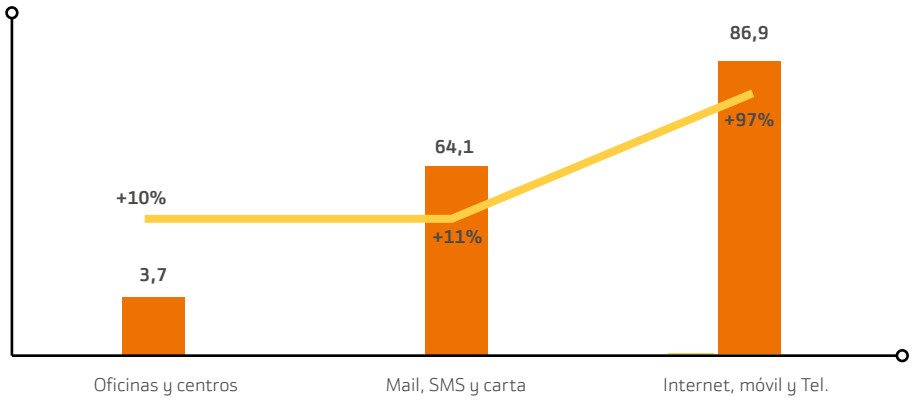
En 2018, Bankinter siguió aumentando su actividad comercial. Los gestores comerciales y banqueros privados incrementaron un 10% sus acciones comerciales. El mismo ritmo de crecimiento se registró en los envíos. Pero el gran salto se produjo en la interacción digital, donde se duplicó el impacto comercial.

Otras actuaciones relevantes durante el ejercicio fueron las siguientes:

- **Banca Comercial.** Se profundizó en acciones relacionadas con el ahorro y el consumo. Además, se potenciaron dos nuevas vías de crecimiento: el colectivo de jóvenes, con servicios más adecuados a su perfil (como Bizum o la Cuenta Joven) y la digitalización de los clientes, con nuevas formas de pago (Apple Pay y el wallet de Bankinter). En este entorno digital, la entidad incorporó tecnología machine learning para saber cuál es la oferta que más interesa a los clientes en función del canal por el que navega.
- **Banca de Empresas.** La entidad sigue centrada en el objetivo de incrementar la inversión crediticia acompañando a las empresas en su día a día. Una de las actuaciones fue financiar el pago de impuestos a corto plazo, lo que aporta inversión, comisiones y negocio transaccional. En la comunicación de este producto se aprovechó una solución tecnológica adquirida el año anterior para realizar notificaciones push a los dispositivos desde los que nuestros clientes habían accedido a la web de Bankinter, previo consentimiento.
- **Bankinter Portugal.** Todos los avances contrastados en la actividad en España se han trasladado a Portugal para potenciar las capacidades CRM en el negocio del país. Bankinter Portugal desarrolló una nueva plataforma que le permitió multiplicar las comunicaciones a los clientes y las ofertas trasladadas a la red comercial.

La función de inteligencia comercial que tiene encomendada el área de CRM permite a la entidad disponer de un conocimiento profundo de lo que está sucediendo en el mercado y le facilita el proceso de asignación de objetivos exigentes pero alcanzables.

Acciones comerciales CRM (M€ y % sobre 2017)



Liderando la reputación en medios

El área de Comunicación y Responsabilidad Corporativa tiene entre sus cometidos gestionar la comunicación del banco con sus diferentes públicos objetivos, tanto internamente (empleados), como externamente: medios de información y Redes Sociales.

Desde esta área se diseñan las diferentes estrategias encaminadas a difundir la misión, la visión y los valores de la compañía, así como sus principales resultados y actuaciones.

Para alcanzar sus objetivos de comunicación y hacer llegar sus mensajes de forma nítida y alineada con los requerimientos de la dirección, el área decide no sólo los contenidos, sino también los portavoces y los formatos más adecuados para cada circunstancia.

Desde esta área se realiza periódicamente, a través de empresas independientes, un análisis cuantitativo y cualitativo de todas las noticias e impactos referidos al banco, comparándolos con los de sus principales competidores. Todo ello con el fin de conocer cómo han afectado estas informaciones a la reputación de la entidad en los diferentes parámetros analizados, posibilitando la elaboración de planes de corrección y de mejora.

El ejercicio 2018 fue un buen año para Bankinter en los medios de comunicación y Redes Sociales: liderando el ranking de reputación mediática con la mejor calificación. Así lo reflejan los datos de la consultora Acceso, firma independiente que se encarga de analizar las noticias y menciones que se hacen de Bankinter, asignando a cada una de ellas una puntuación en función de su mayor o menor positividad según variables como la importancia del medio o el espacio de la noticia.

Según este análisis, Bankinter cerró 2018 con un 6,4, la nota más alta de los principales bancos, y claramente por encima de la nota media del sector, que se situó en un 5,8 y a bastante distancia de la calificación más baja, un 5,3.

Es significativo el hecho de que acaparando solo el 5% del total de las menciones del sector, Bankinter logra la mejor nota. Esto se explica, en gran medida, por el mayor porcentaje de noticias positivas frente a las negativas o neutras. Un 72% de las noticias o menciones sobre el banco fueron positivas, muy por encima de la media.

Medios de comunicación

No ha sido un año fácil para la banca en prensa, radio y televisión. La mala imagen que arrastra el sector desde hace diez años, con el comienzo de la crisis financiera, se intensificó el año pasado a partir de octubre, cuando emergió la polémica con la decisión del Tribunal Supremo sobre el impuesto de las hipotecas (AJD). Pese a ello, las noticias propias y positivas que ha difundido Bankinter en ese contexto han contribuido a elevar la nota y conseguir este resultado.

Redes Sociales

Específicamente en lo referido a Redes Sociales, Bankinter ha vuelto a ser el líder un año más en lo que a presencia positiva se refiere (posición que atesora desde 2014). Según la misma consultora Acceso, la entidad ha conseguido un 81% de menciones positivas en todo el año, siendo el banco español con mejor ratio del mercado.

Bankinter cerró 2018 con un 6,4, la nota más alta de los principales bancos, y claramente por encima de la nota media del sector, que se situó en un 5,8.

Calidad

Cada vez más excelencia

En un contexto de cambios regulatorios, Bankinter profundizó un año más en la búsqueda permanente de la excelencia y mejoró sus resultados en la gran mayoría de los indicadores de calidad.

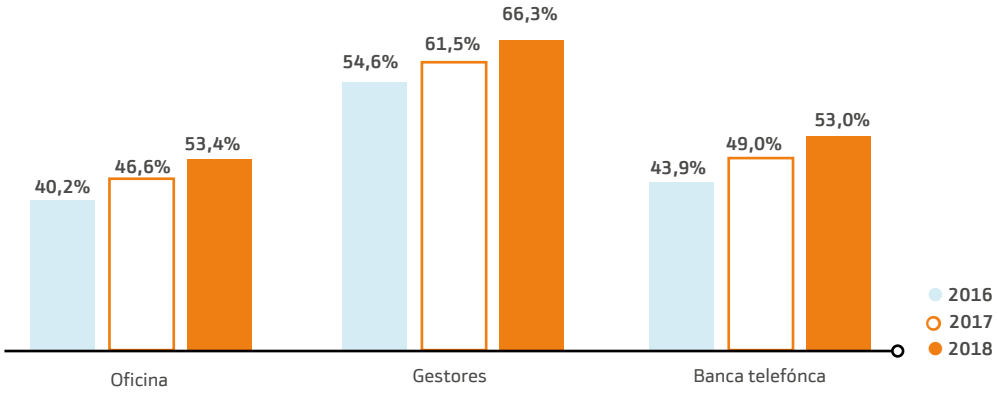
En un contexto de cambios regulatorios, Bankinter profundizó un año más en la búsqueda permanente de la excelencia y mejoró sus resultados en la gran mayoría de los indicadores de calidad. El nivel de calidad percibida por los clientes, medido a través del índice Net Promoter Score (NPS), se incrementó en 2018 un 21,7% y se situó en el 36,5%. En 2018 mejoran la calidad percibida de clientes en todos los segmentos y redes comerciales del banco. El 73% de los centros de la Red Comercial de Oficinas mejoraron su nivel de calidad percibida por clientes.

Y el número de clientes que recomiendan el banco, valoraciones 9 y 10 (en una escala 0-10) aumentó un 10,7%, hasta llegar al 47,7%.

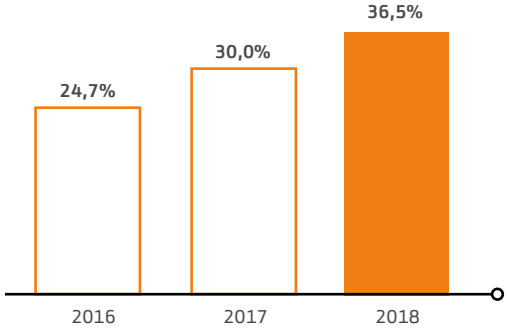
En 2018 se mantuvo una evolución muy positiva en la calidad del servicio en los distintos canales de atención personal y a distancia:

NPS (*Net Promoter Score*): se obtiene de la pregunta sobre la disposición de los clientes a recomendar Bankinter en una escala de calificación de 0 a 10. De las respuestas, se tienen en cuenta los clientes denominados Promotores (valoraciones9 y10) y los denominados Detractores (valoraciones de 0 y 6). El resultado se calcula del siguiente modo NPS = % Promotores - % Detractores, siendo la escala del indicador de -100 a +100.

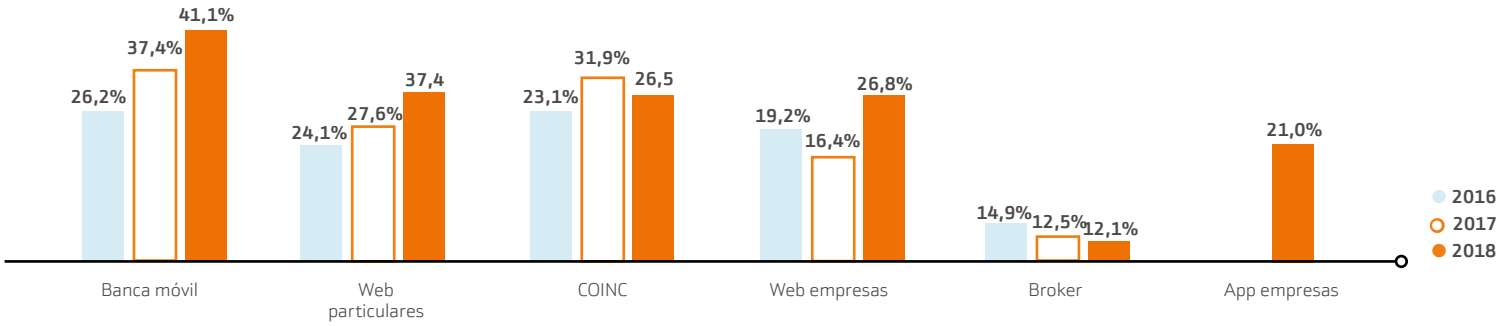
NPS Oficinas y gestor (datos anuales acumulados)



NPS banco (datos anuales acumulados)



NPS canales digitales (datos anuales acumulados)



La positiva evolución de los niveles de calidad se apreció también de manera sostensible en Bankinter Portugal, donde a lo largo de 2018 se implantó la misma plataforma de gestión de calidad de clientes y de servicio interno que en España. Bankinter Portugal elevó notablemente el nivel de calidad percibida por sus clientes y su NPS alcanzó el 21,6%. Asimismo, el porcentaje de clientes prescriptores creció hasta el 41%.

Respecto a la calidad objetiva de la red comercial, que se mide a través de la técnica del *mistery shopping*, en 2018 se alcanzó en la red comercial de España una puntuación de 8,2 sobre diez, frente al 7,8 de 2017. El promedio del sector de banca fue del 7,2. En Portugal, Bankinter mantiene también destacada diferencia frente al sector.

Estos datos confirman que Bankinter mantiene un alto nivel de calidad objetiva en su red comercial que le permite diferenciarse en su atención a clientes del resto del sector.

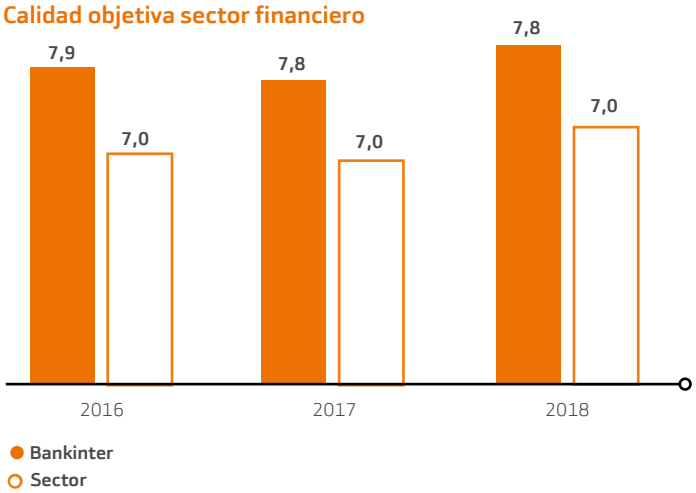
Calidad interna

Los índices de calidad interna de los distintos departamentos también experimentaron progresos. La valoración de la experiencia de la Red de Oficinas con la calidad que recibe de los Servicios Centrales aumentó un 12,8% situando el nivel de satisfacción neta (NSS) en el 34,7% (en parte como consecuencia de la aplicación de 243 medidas de mejora para aumentar la satisfacción del cliente interno); también en Bankinter Portugal los niveles de calidad interna experimentaron una notable mejora, situando el nivel de satisfacción neta en el 14%.

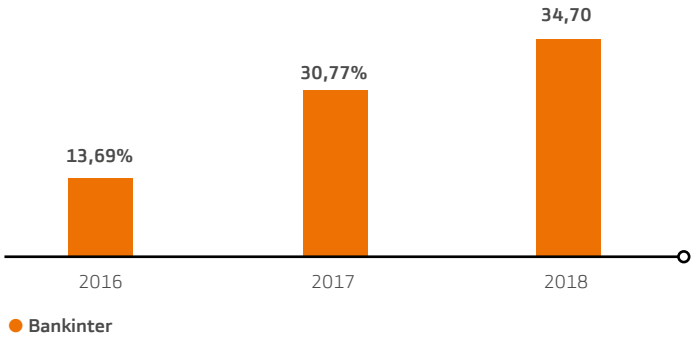
Las **perspectivas para 2019** se centran en perseguir la excelencia, tanto con los clientes como en el servicio interno, para mantener un alto nivel de diferenciación positiva respecto al resto de entidades del sector financiero en España y en Portugal. En particular, los objetivos son los siguientes:

- Respaldar los proyectos de transformación digital. Se ampliará la medición *online* de la experiencia de cliente en las distintas plataformas y dispositivos móviles para mejorar las funcionalidades de cada aplicativo.
- Profundizar en la medición de la experiencia interna de los empleados con los procesos operativos de la entidad.
- Apoyar los centros de negocio, de soporte y operativos para mejorar su calidad de servicio y atención al cliente interno y externo.
- Perfeccionar la información de gestión obtenida de las encuestas de clientes y empleados para agilizar la puesta en marcha de iniciativas de mejora en todas las áreas de la entidad.

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



Calidad servicios centrales (valores acumulados)



Servicio de Atención al Cliente

Una respuesta más rápida y eficaz

En 2018, el Servicio de Atención al Cliente (SAC), que canaliza las quejas y reclamaciones de los clientes de Bankinter, mejoró de forma significativa sus tiempos de respuesta, de tal forma que el 45% de los expedientes se resolvieron en solo 48 horas.

Asimismo, se optimizaron las aplicaciones que se utilizan para mejorar el servicio, permitiendo que los clientes puedan acceder al detalle de su reclamación realizada por los canales web y Banca Telefónica. Para el registro y control de las quejas y reclamaciones, el SAC cuenta con una herramienta informática específica a través de la cual realiza el seguimiento, el análisis de los expedientes, los motivos de las reclamaciones y el control de los plazos de respuesta.

Además, durante el ejercicio se profundizó en el plan de formación para todos los integrantes del departamento. Su objetivo principal es ampliar los conocimientos jurídicos y normativos del equipo, así como mejorar en los aspectos prácticos de la gestión bancaria.

En lo que respecta a su actividad en 2018, el SAC resolvió 17.867 expedientes (2.618 quejas y 15.249 reclamaciones). Del total de las reclamaciones, el 71,2% fueron favorables a Bankinter y el 28,8% se resolvieron favor del cliente.

Otras instancias

Además de al Servicio de Atención al Cliente, los clientes también pueden dirigir sus quejas o reclamaciones a otras instancias. Este es el resumen de su actividad en 2018:

- **Defensor del Cliente.** Resolvió 440 expedientes. De ellos, 144 fueron resueltos en beneficio del cliente y 296, a favor del banco. Otros 24 expedientes quedaron pendientes de tramitación.

- **Banco de España.** Se tramitaron 276 expedientes. 44 se resolvieron a favor del cliente, 119 favorecieron a la entidad, se declararon 41 allanamientos (en los que el banco acepta las pretensiones del reclamante), 27 incurrieron en causa de no competencia y 45 permanecieron pendientes de resolución.

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).** Durante el ejercicio de 2018, el organismo supervisor tramitó 20 expedientes. 1 de ellos fue resuelto a favor del banco, 9 a favor del cliente y los 10 restantes quedaron pendientes de resolución.

Tiempo resolución 45% de los expedientes

48 h

INFORME INTEGRADO 2018

Banca Digital y Omnicanalidad

Banca Digital

Eficiencia con el cliente y en los procesos internos

Banca Digital es una división creada en 2016 con el objetivo de aplicar la tecnología para mejorar los procesos de negocio y la experiencia de cliente. El objetivo es llegar a más clientes y apoyar las ventas, y todo ello de manera eficiente construyendo un modelo comercial y operativo más escalable.

Las líneas de trabajo de la división se dividen en dos grandes grupos: transformación digital, que promueve la digitalización de la relación con clientes y potenciales; y transformación de procesos, cuyo objetivo es la digitalización de los procesos internos.

Transformación digital

En un contexto en el que la adopción de nuevas tecnologías se produce de forma cada vez más rápida y en el que los clientes están cada vez más acostumbrados a relacionarse digitalmente, tanto a nivel personal como profesional, Bankinter intensificó sus esfuerzos de transformación digital. Con un triple objetivo:

1. Hacer la vida cada vez más fácil a los clientes.
2. Potenciar las capacidades de venta y de atracción de nuevos clientes en las webs y en las aplicaciones móviles de la entidad.
3. Aprovechar las posibilidades de las nuevas tecnologías y ponerlas a disposición de los equipos internos del banco, facilitándoles la adquisición de conocimientos y competencias.

Con respecto a 2017, aumentó un 50% la inversión dedicada a la transformación digital de los principales negocios del banco y al impulso de nuevas capacidades internas en áreas como Marketing y CRM, Big Data, Diseño o Banca Abierta.

En especial se hizo un esfuerzo en el negocio de Banca de Empresas, en el que se invirtió tres veces más que al año anterior. En esta área destaca el lanzamiento de una nueva web pública dirigida a no clientes, donde se pueden encontrar de manera fácil e intuitiva herramientas e información de los productos que Bankinter ofrece a las empresas de cualquier tamaño. Asimismo, la nueva web sienta las bases tecnológicas de un cambio más profundo en el área de clientes. Otros ejemplos de proyectos puestos en marcha a lo largo de 2018 en el negocio de empresas son:

- **Una herramienta interna de información sobre clientes potenciales** que está resultando muy útil para la captación de nuevo negocio.
- **Varias versiones de la aplicación móvil,** que ha ido adquiriendo más relevancia en la relación de los apoderados de las empresas con el banco.
- **Herramientas de firma a distancia de documentos,** lo que evita traslados innecesarios de los clientes.

Por otro lado, se pusieron en marcha numerosas funcionalidades para los clientes particulares. Estas son las más destacadas:

- **El servicio 'Despreocúpate' de la cuenta nómina de Bankinter.** El banco se encarga de gestionar el cambio de los recibos domiciliados. El cliente lo único que tiene que hacer es una foto con su móvil a sus recibos.

- **El pago móvil con Apple Pay o con tecnología propia de Bankinter** para los clientes que tienen teléfonos Android. Ambas formas de pago están también disponibles para empresas.

- **Nuevas herramientas de simulación.** Ayudan a los clientes a tomar decisiones que afectan a su dinero en ámbitos como la fiscalidad, los seguros de hogar, la solicitud de una hipoteca o la planificación de la jubilación.

Como resultado de todo lo anterior, el 31% de las ventas de nuevos productos de clientes particulares durante 2018 se realizaron de manera digital. Algunos productos tienen un índice de penetración significativamente alto, como el préstamo preautorizado, en el que el porcentaje del importe de ventas digitales llegó al 85%. Por otro lado, las webs y las aplicaciones móviles del banco están siendo muy bien valoradas por los clientes y obtuvieron índices de calidad del 37% (web de particulares), del 41% (aplicación móvil de particulares) o del 21% (aplicación móvil de empresas)

En 2019 Bankinter incrementará de nuevo la inversión en transformación digital, con especial énfasis en proyectos como la renovación del área de clientes de la web de empresas, el lanzamiento de una nueva aplicación móvil para el bróker, el refuerzo de las capacidades digitales de áreas como marketing y CRM, la maduración del uso de técnicas avanzadas de análisis de datos o la preparación de un nuevo canal basado en modelos de banca abierta.

Transformación de procesos

Los proyectos de transformación de procesos tienen como objetivo la reducción de los tiempos de servicio al cliente y el incremento de la eficiencia de las actividades internas de la entidad. Tras los progresos registrados en 2017, el año pasado se trabajó en la maduración de las plataformas tecnológicas que sirven de base a la ejecución de procesos. Asimismo, se aseguró la generación de información de gestión en cada punto de los procesos, de manera que sirva de base para alimentar los sistemas de medición, análisis y decisión de la entidad.

En cuanto a iniciativas concretas, estos fueron los principales avances:

- **Apertura en todas las redes del banco de un nuevo proceso omnicanal de personas físicas.** El rediseño del proceso agiliza el trabajo tanto en la oficina como en los canales a distancia, y sobre todo permite que el cliente pueda disponer de su cuenta activa con la máxima agilidad. Gracias al proceso de videoidentificación con aplicación móvil, Bankinter hace posible que sus nuevos clientes puedan darse de alta *online* en el banco en cuestión de minutos con cualquier tipo de cuenta (corriente, nómina, bróker...). El sistema de alta *online* funciona tanto para un titular como para varios, lo cual constituye un hito pionero en el sector.

- **Rediseño de hasta un 80% de los procesos de solicitud de servicios desde las oficinas a Servicios Centrales.** Se consigue así una mejor coordinación y mecanización de tareas, lo cual redunda en una mayor velocidad y control del servicio. Dentro de esta iniciativa, y como parte de los esfuerzos de digitalización de la operativa del personal de Bankinter, se desarrolló una aplicación móvil para que empleados de la Red de Oficinas puedan tener acceso desde su teléfono móvil a información sobre los procesos en curso.

- **Lanzamiento, dentro de las iniciativas de incorporación de inteligencia artificial a la operativa del banco,** de un programa de robotización de tareas repetitivas para liberar tiempo de personas, de modo que puedan dedicarse a actividades de mayor valor

Con vistas a 2019, se abordará la revisión de la totalidad de operativa de solicitudes de servicios de negocio por parte de oficinas a las áreas de servicios centrales, con especial atención a los procesos más relacionados con banca de empresas y a la intervención en los procesos desde la aplicación móvil. También se extenderán los procesos omnicanales de contratación a un mayor número de servicios y se profundizará en la adopción de técnicas de inteligencia artificial como soporte para la mecanización de tareas y procesos.

INFORME INTEGRADO 2018

Fundación Innovación Bankinter

Fundación Innovación Bankinter

Por un futuro mejor

La Fundación Innovación Bankinter tiene la misión de impulsar la creación de riqueza sostenible en España y Portugal a través de la innovación y el emprendimiento.

Para lograr esta misión, desarrolla sus actividades a través de los siguientes programas:

- **Future Trends Forum (FTF),** un *think tank* internacional en el que expertos de todo el mundo identifican y analizan tendencias de innovación que impactarán en la sociedad en el futuro.
- **Akademia**, que acerca la experiencia de la innovación a la universidad.
- **Emprendedores**, que invierte en startups tecnológicas de alto potencial en fase semilla.
- **Cre100do**, que acompaña a la mediana empresa en su crecimiento.

Creada en 2003, la Fundación Innovación Bankinter persigue la excelencia en todas sus actividades, y obtuvo en 2018 los siguientes reconocimientos:

- El Go to *Think tank* de la Universidad de Pensilvania situó el Future Trends Forum entre los mejores *think tank* de innovación y tecnología del mundo, y primero en España.
- El diario La Razón concedió al programa Cre100do el premio a la Mejor Aceleradora, por su ayuda al crecimiento de empresas que facturan entre 50 y 300 millones de euros.

El Patronato de la Fundación es único, ya que sólo un 18% de sus integrantes tienen relación directa con la entidad fundadora, Bankinter. Está formado por 22 patronos internacionales elegidos por su relación con la innovación.

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

Vicepresidente
John de Zulueta
Socio de Point Lobos.

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

Charles Bolden
12º Administrador de NASA

Ángel Cabrera
Presidente de George Mason University

Antonio Damasio
Profesor David Dornsife de Psicología, Neurociencia y Neurología en Universidad del Sur de California

María Dolores Dancausa
CEO de Bankinter

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

Emilio Méndez
Director de Energy Science de Brookhaven de Estados Unidos

Rosa García
Presidenta no-ejecutiva de Siemens Gamesa Renewable Energy

Gloria Ortiz
Directora General de Banca Digital de Bankinter

Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter

Richard Kivel
Emprendedor e inversor.

Philip Lader
Senior advisor de Morgan Stanley

Chris Meyer
Fundador de Nerve

Carlos Mira
President de Arthur D. Little Spain

Juliana Rotich
Directora Ejecutiva de Ushahidi

Eden Shochat
Socio en Aleph

Jens Schulte-Bockum
COO de MTN Group

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

Stephen Trachtenberg
Presidente emérito de Universidad George Washington

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

Future Trends Forum

Es un *think tank* multidisciplinar e internacional sin parangón, focalizado en innovación. Anticipa y detecta las tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los futuros modelos de negocio.

Una vez seleccionada la tendencia a tratar, se identifican los temas más relevantes y a los expertos nacionales e internacionales que ayudarán a afrontar los retos que plantean.

Cada tendencia se contempla desde diversas perspectivas, que son debatidas en profundidad en una reunión presencial en Madrid.

Sus conclusiones se tratan en trabajos de prospectiva que presentan una visión multidisciplinar de cada tendencia, así como las aportaciones de los expertos.

Las últimas tendencias analizadas en el FTF son:

Longevidad. Consecuencias del envejecimiento de la población para la empresa y la sociedad, así como las oportunidades que aporta para la innovación, con 10 tareas para ayudar a la transición a un mundo más longevo.

Ciudades disruptivas. Evolución de las ciudades en la próxima década, de acuerdo con las nuevas tecnologías disruptivas, que están cambiando el entorno urbano (vehículos autónomos, infraestructuras inteligentes, Big Data) y prometen hacer la vida más fácil y eficiente a los ciudadanos, pero que también presentan nuevos desafíos de seguridad y otra serie de riesgos.

Comercialización del espacio. Nuevas iniciativas públicas y privadas, desde productos de comunicación y observación hasta la manufactura en microgravedad o el turismo espacial, entre otros.

La comunidad del Future Trends Forum está integrada por 562 expertos. Entre las incorporaciones de 2018 destacan:

Miguel López-Alegría. Astronauta con 20 años de experiencia en la NASA. Realizó tres misiones del transbordador espacial y dos en la Soyuz. Es Presidente de la Commercial Spaceflight Federation, organismo que promueve el liderazgo en el sector aeroespacial, fomentando la innovación tecnológica y motivando a los jóvenes para que estudien carreras de ciencia e ingeniería. También preside MLASpace, su propia consultora para la comercialización del espacio.

Khoo Teng Chye. Director Ejecutivo en Centre for Liveable Cities, organismo del Ministerio de Desarrollo Nacional de Singapur. Desde su responsabilidad, dirige el desarrollo urbano sostenible de esta ciudad, una de las más punteras del mundo.

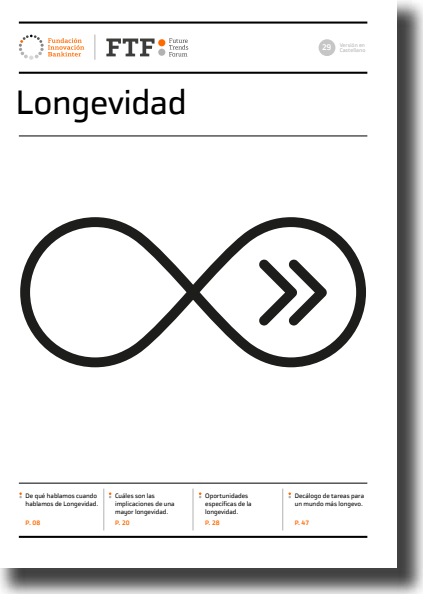
Anita Roth. Directora de Policy Research en Airbnb. Su trabajo se centra en evaluar los impactos y beneficios del modelo de negocio de esa plataforma en ciudades de todo el mundo.

Durante 2018, FTF celebró distintos eventos, como los dedicados a:

- Ciberseguridad, con Miguel Rego, en Valencia (abril).
- Longevidad, con Rafael Puyol y Luis Castillo, en Madrid (mayo).
- Ciudades Disruptivas, con Natalia de Esteban, en Madrid (noviembre).
- Espacio, la próxima frontera, con Charles Bolden, en Madrid (noviembre).
- Desarrollo de blockchain, con Pablo Fernández Butragueño, en Bilbao, San Sebastián, Santander y Lleida.

Además, en mayo tuvo lugar un acto en Lisboa, donde Antonio Damasio, patrono de la Fundación, expuso sus opiniones sobre el presente y futuro de la neurociencia.

Más de 1.400 personas participaron el año pasado en los eventos del FTF.



Akademia

Es el programa que traslada la experiencia de la innovación a los estudiantes universitarios en España, desde el convencimiento de que no es fruto de acciones fortuitas sino de un proceso continuo de aprendizaje y análisis del entorno.

Durante 2018, las dos modalidades desarrolladas en Akademia fueron:

Akademia You. Curso sobre innovación en las mejores universidades españolas, donde los alumnos trabajan y debaten sobre las tendencias clave para innovar y generar valor, además de desarrollar una idea propia de negocio junto con sus compañeros. En el curso 2017-2018, Akademia You contó con 171 participantes, siendo su tasa de recomendación del 94,9%. En el curso 2018-2019 están matriculados otros 163.

Business Akademia. Curso dedicado a las principales tendencias y metodologías de innovación, para ayudar a los profesionales a desarrollar un proyecto innovador e implementarlo en sus empresas. A lo largo de 2018 fue seguido por 25 empleados de Bankinter y 33 de Línea Directa, que aprendieron sobre modelos de negocio disruptivos, tecnologías digitales, ciberseguridad o el futuro del dinero. El curso alcanzó índices de recomendación de más del 85%.

La Fundación hizo un esfuerzo relevante el año pasado para aumentar el claustro de Akademia, que actualmente está formado por 88 profesionales de prestigio de diferentes campos; entre ellos, profesores de universidad y empresarios con una extensa experiencia.

Emprendedores

Es un programa conjunto entre la Fundación Innovación Bankinter y Bankinter Capital Riesgo de apoyo al emprendimiento de alto potencial en sus primeras fases de desarrollo. En 2018 se recibieron 390 proyectos, de los que un 1,79% accedieron a la inversión. Los requisitos para participar en el programa son:

- Que los promotores tengan un compromiso a tiempo completo con los proyectos.
- Que al menos parte de los equipos e instalaciones estén en España y/o Portugal.
- Que haya una clara vocación internacional.
- Que los proyectos cuenten con un primer desarrollo y unas primeras métricas de uso y/o de facturación.
- Que los productos y servicios generados sean innovadores y atiendan un problema o satisfagan una necesidad.
- Que se prevea un crecimiento exponencial y escalable.

El programa Emprendedores sumó siete empresas en 2018:

Mr. Noow. App que permite consultar la carta y pedir desde fuera del establecimiento.

Bob.io. Servicio de transporte de equipaje desde el hotel, oficina o residencia hasta el aeropuerto.

Triporate. Plataforma inteligente para viajes de empresa.

Laagam. Startup de moda femenina ubicada en el segmento de lujo asequible.

Frenetic. Tecnología de diseño de componentes magnéticos utilizando técnicas de inteligencia artificial.

Mondo. Correduría digital especializada en seguros de viaje.

Declarando. Asesoría fiscal *online* especializada en autónomos, que realiza la contabilidad y la gestión de impuestos con la ayuda de un asesor virtual.

Cre100do

Este programa, que contribuye al desarrollo de un modelo productivo basado en empresas con más tamaño, más valor añadido, más innovadoras, más competitivas y más internacionalizadas, siguió desarrollando su actividad con las 98 empresas participantes y continuó su proceso de selección de otras nuevas. En concreto, durante 2018 fueron analizadas 123 medianas empresas, de las que 26 recibieron la invitación para incorporarse al programa y dar un salto cuantitativo y cualitativo de importancia.

Como en años anteriores, más de 1.500 directivos empresariales intervinieron activamente en los eventos, jornadas y workshops de Cre100do, que contaron con expertos de las entidades asociadas y colaboradoras: AFI, AT Kearney, Corporate Excellence, Deloitte, ESADE, EY, Foro de Marcas Renombradas Españolas, Garrigues, IESE, IBM y Telefónica.

Para difundir los mensajes y aprendizajes de Cre100do se publicaron siete vídeos con contenidos de las jornadas y eventos celebrados:

- Big Data: la oportunidad para el middle market.
- Siemens: la transformación de una gran empresa.
- Diálogo entre BQ y Grupo Premo sobre los ecosistemas como palanca de crecimiento.
- Ecosistemas, nuevo paradigma para la creación de valor.
- Tendencias económicas a corto plazo.
- Impacto de la tecnología en los negocios.
- Tendencias geopolíticas actuales.

En los cinco años de vida de Cre100do se ha llegado al centenar de empresas participantes, líderes en sus sectores y excelentes en su desempeño, con una facturación agregada que supera los 12.000 millones de euros, más de 60.000 trabajadores empleados y una media del 50% de sus ingresos procedentes del exterior.

INFORME INTEGRADO 2018

Factor humano

Un nuevo modelo de relación

Los grandes retos de la banca, entre los que se encuentran la digitalización, la mejora de la eficiencia y la rentabilidad, exigen una profunda transformación de la forma de trabajar. Bankinter, consciente de esta necesidad, ha implantado un nuevo modelo de relación y gestión de personas, que acerca la función de Recursos Humanos no solamente al negocio sino también a los empleados, con el fin de aprovechar las oportunidades que brinda la nueva era de la industria financiera. El nuevo modelo se apoya en dos palancas: la relación personal a través de los business partners de Recursos Humanos y la digitalización del servicio al empleado.

Formación y talento

En materia de formación, en 2018 la entidad dio respuesta a las necesidades derivadas de la mayor regulación normativa, en particular como consecuencia de la entrada en vigor de la directiva europea MIFID II, tanto en lo que respecta a las certificaciones como a la formación continua.

Las certificaciones de MIFID II se pusieron a disposición de los empleados desde la Escuela de Excelencia Comercial, de la Universidad Corporativa, y actualmente el 94% del colectivo que realiza labores de asesoramiento e información a clientes, cuenta ya con dicha acreditación. Además, se iniciaron los programas de formación continua, tal y como dicta la normativa.

Otro proyecto destacado del ejercicio fue el programa de liderazgo B-Líder, que se ha convertido en una herramienta imprescindible de desarrollo del liderazgo y de transformación cultural. El programa tiene como objetivo que los gestores de personas alcancen su máximo potencial a través la mejora de sus fortalezas, a partir de un feedback 360° y con acompañamiento de técnicas como el coaching y el mentoring.

Por otra parte, la Universidad Corporativa mantuvo un elevado nivel de actividad y de calidad. A la diversidad de la oferta formativa que se imparte en sus instalaciones se sumó el impulso creciente del campus virtual. En conjunto, en 2018 se impartieron 313.021 horas lectivas, y el 99% de los profesionales recibieron formación, con una media de 64 horas por empleado. El NPS (índice de satisfacción) acumulado en el año fue de un 63%.

La Universidad Corporativa pretende llegar a todas las áreas, segmentos, redes y canales de la entidad, con programas adaptados a sus necesidades y siempre con la mayor calidad. Sus actividades impulsan el modelo de aprendizaje 70-20-10 (en el que el 70% de lo que se aprende procede de la experiencia laboral, el 20% de la interacción con los compañeros y el 10% restante de la formación estructurada y formal), que promueve el protagonismo, la proactividad y la responsabilidad del empleado en su propio desarrollo. Se organiza en las siguientes escuelas:

- **La Escuela de Excelencia Comercial.** Presta apoyo a la formación y al desarrollo de los equipos comerciales, cuyo foco es el cliente. En ella tienen cabida todos los programas que capacitan técnicamente a los empleados de la red, tanto desde un punto de vista normativo como de desarrollo de habilidades comerciales, en formato *online* y presencial. Destacan los de promoción del mérito, como el Programa Superior de Ventas o el de Coaching Comercial.

- **La Escuela de Liderazgo.** Se dirige a los gestores de personas, con el objetivo de que sean líderes excelentes a través del desarrollo de sus fortalezas con el programa B-Líder y con otros programas enfocados hacia colectivos específicos que promueven las habilidades que se requieren en un entorno de transformación constante. Más de 600 personas han participado o están participando en B-Líder. En cuanto a los programas ad hoc como Crisálida para el área de Operaciones o Fénix para el área de Tecnología del banco, han participado 75 y 230 personas respectivamente, trabajando habilidades de liderazgo con una metodología muy experiencial que incluye talleres y coaching de equipos.

- **La Escuela de Talento.** Tiene como misión elevar a su máximo potencial de desarrollo a todos los empleados de Bankinter, a través de los programas más adecuados y teniendo como palanca el modelo 70-20-10. Uno de sus programas estrella es Horizonte, cuyo objetivo es acelerar el desarrollo de profesionales con alto potencial, y que inició su quinta edición en 2018.

- **La Escuela de verano.** Aprovecha los meses estivales para ofrecer una oferta formativa con contenidos alternativos en cuatro áreas: Desarrollo de habilidades y nuevas tendencias, Salud y familia, Idiomas y Ofimática. Sus objetivos son favorecer el crecimiento personal y profesional, promover una cultura de bienestar y salud, y mejorar la motivación.

- **La Escuela Digital.** Se propone mejorar la capacitación y la cultura digital, y no sólo de las áreas relacionadas con la tecnología, sino de todos los empleados del banco. Para ello, se desarrollan programas facilitadores de la transformación digital de procesos y de personas.

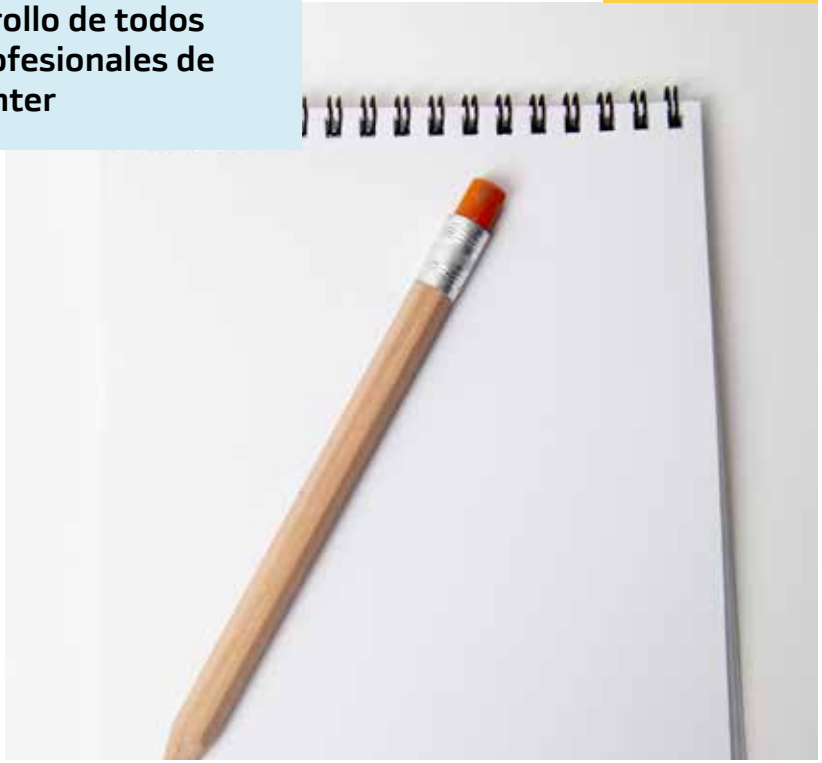
- **La Escuela Técnica**. Cubre las necesidades de formación de todas las áreas de los Servicios Centrales, haciendo hincapié en contenidos especializados, con un peso significativo de las nuevas tecnologías, que son de gran utilidad para el desarrollo de su trabajo. Un total de 2413 personas participaron en su oferta formativa durante 2018.

- **La Escuela de Idiomas**. Cada vez más necesaria por el proceso de internacionalización de Bankinter. En la escuela se incluyen cursos y programas de inglés, portugués y español, dirigidos a profesionales que necesitan mejorar sus habilidades en alguno de estos idiomas.

- **La Escuela Corporativa**. Su formación, dirigida a todas las personas del Grupo Bankinter, se centra en los valores y la cultura corporativa de la entidad, y en las regulaciones normativas cuyo cumplimiento es obligatorio. Además, ofrece un programa de bienvenida a las nuevas incorporaciones, de tres días de duración, al que se suma un día en la oficina (para las personas que llegan a los Servicios Centrales), y un proceso de tutorización.

En materia de talento, todos los años se evalúa el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar al desarrollo de todos los profesionales de Bankinter, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. El proceso comienza al inicio de año, definiendo los objetivos para el ejercicio, de los que se realiza seguimiento continuo. A final de año se lanza el proceso anual de desempeño a través del cual se evalúa la consecución de objetivos, el grado de desarrollo de competencias y compromiso de todos los empleados, así como el estilo de gestión y liderazgo de los gestores de personas, a través de la valoración ascendente. En 2018 se han realizado 4.602 evaluaciones del desempeño en España, 31 en Luxemburgo, y el 86% de los gestores de personas ha recibido valoración ascendente, siendo esta voluntaria

Todos los años se evalúa el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar al desarrollo de todos los profesionales de Bankinter



Nuevas incorporaciones: procesos y candidatos

Nº Procesos Selección	Nº Candidatos
461	1.301

Rotación interna

Nº Vacantes publicadas	Nº Candidatos
188	700

Tipo de contrato

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2.723	2.794	5.517
Temporal	43	45	88

Tipo de contrato

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	2.751	2.527	5.278
A tiempo parcial	15	312	327

Nº acciones formativas, horas de formación y personas formadas

Nº acciones formativas	Personas formadas	Horas de formación
632	5.644	372.367

Promedio de horas de formación por empleado

Categoría laboral	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	206	393	599
Comerciales-Técnicos	1.446	1.749	3.195
Directores	1.114	697	1.811
Total	**2.766**	**2.839**	**5.605**

Distribución de plantilla por categoría profesional

	ESPAÑA		PORTUGAL		LUXEMBURGO	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Administrativos	194,00	353,00	12,00	40,00		
Comerciales / Técnicos	1215,00	1450,00	222,00	291,00	9,00	8,00
Directores	961,00	621,00	145,00	74,00	8,00	2,00
Total	**2370,00**	**2424,00**	**379,00**	**405,00**	**17,00**	**10,00**

Distribución de plantilla por tramos de edad

	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 25	12	7	19
De 25 a 30	151	182	333
De 31 a 35	286	431	717
De 36 a 40	676	758	1434
De 41 a 45	613	631	1244
De 46 a 55	721	719	1440
Más de 55	307	111	418
Total	**2766**	**2839**	**5605**

Distribución de plantilla por tramos de edad

	ESPAÑA		PORTUGAL		LUXEMBURGO	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menos de 25	11,00	5,00		2,00	1,00	
De 25 a 30	149,00	170,00	1,00	10,00	1,00	1,00
De 31 a 35	252,00	378,00	32,00	51,00	2,00	2,00
De 36 a 40	581,00	604,00	91,00	152,00	4,00	3,00
De 41 a 45	488,00	531,00	119,00	97,00	4,00	3,00
De 46 a 55	590,00	631,00	128,00	87,00	4,00	1,00
Más de 55	299,00	105,00	8,00	6,00	1,00	
Total	2370,00	2424,00	379,00	405,00	17,00	10,00

Distribución de plantilla por tramos de antigüedad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 5	801	588	1.389
De 6 a 15	1.176	1.364	2.540
De 16 a 25	292	638	930
Más de 25	497	249	746
Total	**2.766**	**2.839**	**5.605**

Distribución de plantilla por Comunidad Autónoma

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucia	188	171	359
Aragon	67	58	125
Asturias	25	20	45
Baleares	29	30	59
C.Valenciana	195	170	365
Canarias	41	83	124
Cantabria	25	27	52
Castilla La Mancha	44	41	85
Castilla y Leon	83	63	146
Cataluña	169	184	353
Extremadura	16	10	26
Galicia	41	41	82
La Rioja	13	14	27
Madrid	1.277	1.342	2.619
Murcia	42	31	73
Navarra	17	19	36
Pais Vasco	98	120	218
Total España	**2.370**	**2.424**	**4.794**
Luxemburgo	17	10	27
Portugal	379	405	784
Total Grupo	**2.766**	**2.839**	**5.605**

Distribución de plantilla por nacionalidad

Nacionalidad	Nº Personas	Nacionalidad	Nº Personas
Alemania	10	Italia	2
Angola	26	Luxemburgo	2
Argelia	1	Marruecos	4
Argentina	5	Mexico	1
Belgica	5	Mozambique	10
Brasil	5	Noruega	1
Bulgaria	1	Paises Bajos	2
Canada	2	Pakistan	1
Chile	3	Panama	1
Colombia	5	Portugal	743
Cuba	4	Reino Unido	4
Dinamarca	1	Rep. Dem. Congo	2
Ecuador	1	Republica de Zimbabue	1
España	4.716	Rumania	2
Estados Unidos	1	S. Tomé E Principe	1
Federacion rusa	2	Suecia	1
Finlandia	1	Suiza	8
Francia	20	Venezuela	8
Guinea Bissau	1	**Total general**	**5.605**
Inglaterra	1		

	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	318	4.794	7%
Luxemburgo	4	27	15%
Portugal	23	784	3%
Total	**345**	**5.605**	**6%**

	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
España	242	4.794	5%
Luxemburgo	4	27	15%
Portugal	72	784	9%
Total	**318**	**5.605**	**6%**

	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	318	4.794	7%
Luxemburgo	4	27	15%
Portugal	**23**	**784**	**3%**
Total	**345**	**5.605**	**6%**

	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Hombres	171	2.766	6%
Mujeres	147	2.839	5%
Total	**318**	**5.605**	**6%**

	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 25	17	19	89%
De 25 a 30	102	333	31%
De 31 a 35	60	717	8%
De 36 a 40	88	1.434	6%
De 41 a 45	40	1.244	3%
De 46 a 55	35	1.440	2%
Más de 55	3	418	1%
Total	**345**	**5.605**	**6%**

	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Menos de 25	1	19	5%
De 25 a 30	52	333	16%
De 31 a 35	48	717	7%
De 36 a 40	69	1.434	5%
De 41 a 45	38	1.244	3%
De 46 a 55	56	1.440	4%
Más de 55	54	418	13%
Total	**318**	**5.605**	**6%**

Días de ausencia España	2018	2017
Enfermedad común	23.064,00	22.340
Mujer	17.059,00	16.068
Hombre	6.005,00	6.272
Maternidad	8.778,00	10.741
Mujer	8.776,00	10.741
Hombre	2,00	0
Paternidad	2.147,00	2.202
Mujer	24,00	0
Hombre	2.123,00	2.202
Accidente laboral	475,00	453
Mujer	337,00	226
Hombre	138,00	227

Días de ausencia Portugal	2018	2017
Enfermedad común	2.953,00	
Mujer	2.023,00	1.498
Hombre	930,00	1.044
Maternidad	3.253,00	2.966
Mujer	3.253,00	2.966
Hombre	0,00	0
Paternidad	467,00	776
Mujer	0,00	0
Hombre	467,00	776
Accidente laboral	44,00	71
Mujer	44,00	45
Hombre	0,00	26

Tasa de absentismo España	Hombres	Mujeres
Tasa absentismo sin maternidades/ paternidades	0,586	1,658
Tasa absentismo con maternidades/ paternidades	0,79	2,5
Tasa de accidentes	0,000667	0,001716081
Accidentes	7	18

Tasa de absentismo Portugal	Hombres	Mujeres
Tasa absentismo sin maternidades/ paternidades	0,495	1,099
Tasa absentismo con maternidades/ paternidades	0,743	2,829
Tasa de accidentes	0,000000	0,001595
Accidentes		3

Accidentes de trabajo	España	Portugal
Tasa de frecuencia	1,12	0,76
Tipo de enfermedades profesionales	Debido a la actividad desarollada en el banco, no hay enfermedades professionales	
Gravedad	0,02	0,00
Nº de muertes por enfermedad laboral	0	0

	Hombre	Mujer	Total
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante 2018	151	165	316
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2018 (*)	145	198	343
% de reicorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización al finalizar el ejercicio	0,99	0,96	0,97
% de reicorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después	0,91	0,97	0,94

(*) Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2017

Selección

Durante el año 2018 se observó un mayor dinamismo del mercado y del sector en materia de reclutamiento y contratación. En este contexto, Bankinter aprovechó las innovaciones tecnológicas, que permiten una más eficiente gestión de los procesos de selección, para mantener un alto grado de personalización de los mismos, asegurando la identificación y captación del mejor talento. Por otra parte la entidad sigue beneficiándose de su buena reputación como marca empleadora, que le posiciona como una de las mejores empresas para trabajar en numerosas clasificaciones nacionales e internacionales.

En Bankinter, el ejercicio estuvo marcado por la entrada en vigor del nuevo Reglamento General de Protección de Datos, que exigió la adaptación de procesos internos y de comunicación con los potenciales candidatos.

Respecto a los perfiles con mayor protagonismo en los procesos de selección, cabe destacar:

- Un año más se buscaron los perfiles tecnológicos, esenciales no solo para asegurar la adaptación de la entidad a las nuevas formas de comportamiento de los clientes, sino también para optimizar los procesos internos y mantener así el alto grado de eficiencia que exige la entidad. Se puso el foco en los perfiles digitales, claves para la transformación del banco y los numerosos proyectos en marcha.

- Se consolidó el modelo de Banca Privada del banco con la captación de talento externo y el desarrollo del talento interno.

- Se apostó en mayor medida por los perfiles junior, a través de programas específicos cuyo objetivo es enriquecer la entidad, tanto en el área de tecnología como en la red comercial.

- El 27% de los procesos de selección llevados a cabo han cubierto vacantes de perfiles junior, consolidando una estrategia de talento de presente y futuro.

El nuevo modelo de gestión de personas mejoró la calidad y la agilidad de los procesos de captación de talento. La figura del business partner de Recursos Humanos, que fue implantada en las once organizaciones y en todas las áreas de Servicios Centrales, permite anticipar las necesidades de talento.

Plan de salud

En el ámbito de las relaciones laborales, el ejercicio de 2018 se caracterizó por el desarrollo de un plan para promover una cultura de salud, bienestar y seguridad, teniendo en cuenta siempre los riesgos asociados a la actividad de la entidad.

Este plan de actuación se apoyó en varias palancas:

- **Campañas tradicionales de prevención.** Se realizaron 1.977 reconocimientos médicos, acompañados de otras campañas adicionales, como la de revisión oftalmológica, en la que participaron más de 500 personas.

- **Promoción de la actividad física.** Se facilitó el acceso a una amplia red de gimnasios.

- **La Semana de la Salud,** que pone a disposición de los empleados distintas actividades enfocadas a la salud física, emocional y social. En la edición de 2018 participaron 1.200 personas.

- Desde Prevención de Riesgos Laborales se constituyó el **Servicio de Prevención Propio de la empresa Global Services S.A,** lo que permitió aumentar los recursos humanos, económicos y materiales del área de Seguridad y Salud.

Un año más se buscaron los perfiles tecnológicos, esenciales no solo para asegurar la adaptación de la entidad a las nuevas formas de comportamiento de los clientes, sino también para optimizar los procesos internos

Objetivos para 2019

El año 2019 se verá configurado por proyectos que suponen un auténtico cambio cultural para la organización. Las áreas de Formación y Talento se centrarán en elevar la capacitación digital y tecnológica de los empleados, a través de programas específicos y de referencia que faciliten la comprensión del entorno actual. En esta línea, los canales de aprendizaje también se renovarán para potenciar la formación digital y semipresencial. Un ejemplo es el nuevo Programa de Habilidades *online*, que se desarrollará a través de una plataforma con una experiencia de aprendizaje completamente digital, inmediata y deslocalizada, y de libre acceso para todos.

También está previsto lanzar un nuevo modelo de gestión integral de talento, que será la piedra angular del resto de procesos de Recursos Humanos. El objetivo es contar con un modelo de talento global adaptado a la cultura corporativa de la entidad y a las necesidades del mundo actual, así como con un plan de sucesión estructurado para las posiciones críticas del banco.

Otro de los proyectos es el 'Programa Avanza' para Banca Corporativa, en el que se formará técnicamente a toda la plantilla de este segmento en tres áreas que exigen especialización: Banca de Inversión, project y credit finance y fiscalidad.

Se seguirá reforzando por otra parte el desarrollo del liderazgo, incorporando 400 personas más al programa B-Líder, y a través del programa para nuevos gestores de personas, cuya primera edición está prevista para 2019.

En el área de formación se atenderá también a los nuevos desarrollos regulatorios. Para cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID II se ampliará el porcentaje de empleados certificados y se garantizará la formación continua de los que ya cuentan con la acreditación. Otras normativas y actualizaciones que incidirán en la oferta formativa son la nueva Ley Hipotecaria, la Ley de Mediación del Seguro y los cambios regulatorios en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, protección de datos, prevención de riesgos laborales y seguridad de la información.

En el área de Selección se afianzará el nuevo modelo de gestión de personas y se mejorará el proceso de selección de personal, que tendrá un componente más digital, sin renunciar a la cercanía y al trato personalizado. Asimismo, se reforzará la apuesta por la movilidad y la captación de talento internacional con el propósito de enriquecer la plantilla y generar oportunidades de desarrollo.

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados. Estos son algunos de ellos:

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

Bankinter ofrece asimismo a sus empleados, en función de su horario y tipo de jornada, una ayuda alimentaria que se puede percibir en nómina o a través de la tarjeta restaurante. Los empleados también tienen derecho a los siguientes beneficios:

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

Retribución flexible

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

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos o servicios contratados a través de este sistema. Un 51% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

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

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

- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.

- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

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

Retribución Total

En 2018, Bankinter apuesta, de nuevo, por mejorar la experiencia de empleado, a través del lanzamiento de una plataforma de Retribución Total que facilita, a los empleados, la consulta de todos los elementos que forman parte del paquete retributivo: retribución fija, variable, beneficios y retribución emocional.

Capital humano

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Indicadores Descriptivos						
Nº de empleados	4.088	4.185	4.405	5.486	5.578	5.605
Edad media (años)	40,30	40,93	41,19	41,40	41,82	42,5
Gastos de personal (Miles de €) (*)	263,31	271,76	303,56	365,78	395,63	423,88
Experiencia						
Antigüedad media(años)	13	13,26	12,97	12,54	12,71	13,1
Antigüedad media(años)/ 40 años (vida profesional) (%)	32,50	33,15	32,43	31,35	31,77	32,8
Diversidad						
Desglose por sexo						
Hombres (%)	49,17	49,41	49,35	48,87	49,19	49,3
Mujeres (%)	50,83	50,59	50,65	51,13	50,81	50,7
Personas con titulación universitaria (%)	77,05	77,90	80,09	79,80	79,90	79,4
Nº de nacionalidades existentes	27	28	30	39	41	38
Capacidad y desarrollo						
Personas que han recibido formación %	95,35	94,00	97,64	98,03	98,26	99,0
Nº medio de horas de formación por persona formada	35,81	47,31	58,86	52,47	62,32	66,0
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	0,5	0,8	1,2	1,1	1,1	1,1
Inversión en formación por persona formada (euros)	207	381	553	500	501	519
Compromiso y motivación						
Índice de rotación externa (calculado con plantilla media)	4,09	3,52	4,40	4,45	5,10	5,7
Personas con retribución flexible (%)	39,92	45,07	47,79	41,16	42,72	44,2
Incorporaciones en el último año/plantilla total (%)	4,33	5,81	9,28	6,91	6,47	6,16
Productividad (Miles de euros) (*)						
BAI/Nº Empleados	63,87	93,87	90,91	79,54	98,01	105,5
Recursos de clientes por empleado	6.915	7.243	7.856	8.044	8.324	9.025
Inversión crediticia por empleado	10.077	10.143	10.030	9.357	9.555	9.896

(*) Se modifica la evolución desde 2015 por cambio de criterio en la clasificación de la información

Capital estructural

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Desjarerquización y Transparencia						
Personas que participan en la evaluacion de competencias,desempeño y compromiso	3.990	4.016	4.222	5.274	5.140	5.406
Flexibilidad %						
Rotacion interna	16,72	19,00	27,74	17,97	18,15	12,98
Personas con tablets y ordenadores portátiles corporativos (%)	26,22	25,50	26,17	36,35	40,66	44,92
Personas con móvil corporativo (%)	63,92	76,30	67,04	71,51	71,35	72,22

(*) Personas con tablets y ordenadores portátiles corporativos (%)

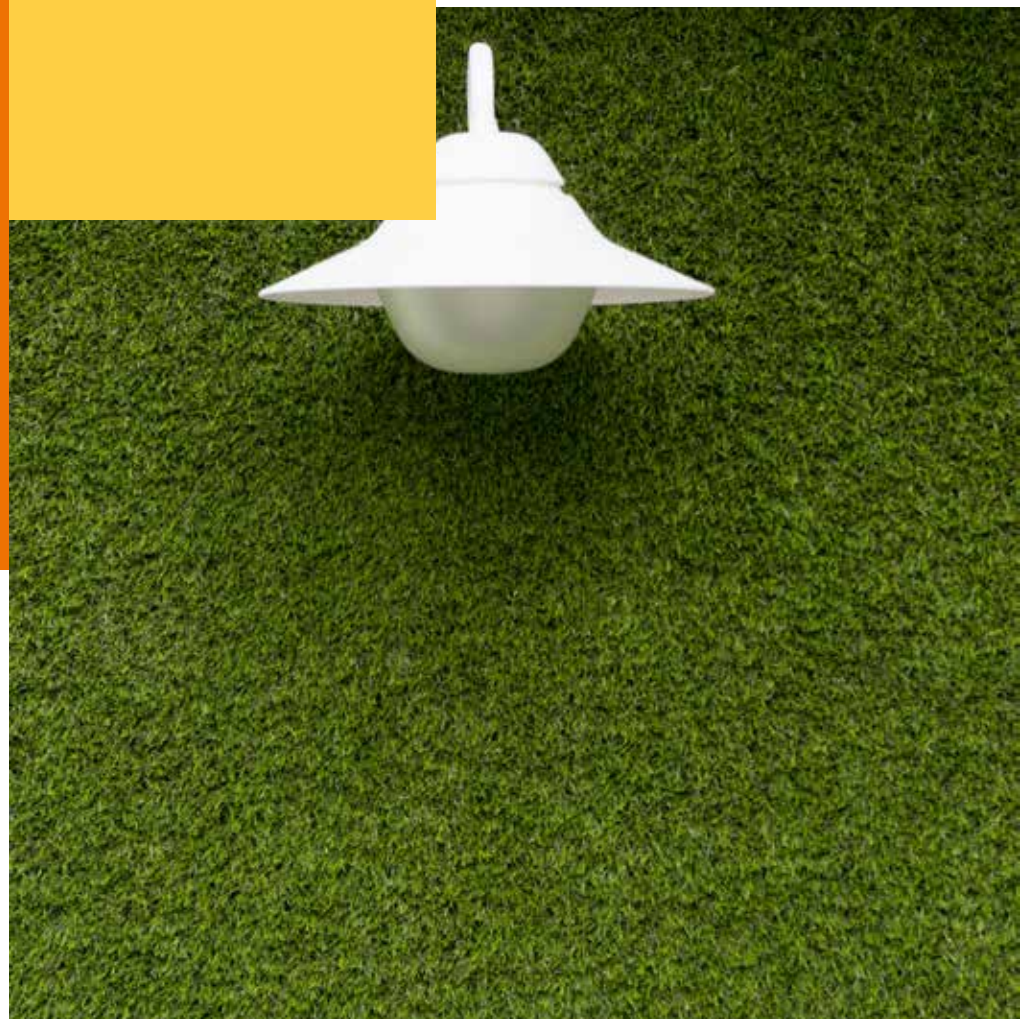
- En el año anterior, los datos de Portugal estaban calculados con el criterio 'o' para los empleados que tenían ordenador y Tablet. Se unificaran los criterios y el dato contiene el número de equipamientos, independientemente si un empleado tiene 1 o más

Capital relacional

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Relación con clientes						
Nº de Oficinas universales y extranjero	360	360	361	447	445	444
Nº de Oficinas virtuales	369	398	431	315	252	246
Nº de Agentes Bankinter	432	424	505	432	400	363
Nº de Centros de gestión de Empresas	75	78	78	73	72	72
Nº de Centros de gestión de Corporativa	48	46	22	22	24	24
Nº de Centros de Banca Privada	38	42	48	49	48	49
Personas por oficina o centro de Gestión	7,85	7,96	8,65	9,28	9,47	9,52
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	77,62	77,30	74,96	72,48	71,37	72,13
% de nuevos clientes activos (*)	3,68	6,73	9,45	10,32	9,82	7,57
Nuevos clientes activos por empleado (*)	9	17	24	24	25	21

INFORME INTEGRADO 2018

Sostenibilidad



Una generación responsable de valor

La gestión de la sostenibilidad se lleva a cabo en Bankinter conforme al Plan 3 en Raya, llamado así por las tres dimensiones que abarca (económica, social y ambiental). Fue aprobado en 2016 y tiene como horizonte temporal el año 2020. Su objetivo es generar valor, dando respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés de Bankinter en España y Portugal, países donde el banco desarrolla principalmente su actividad.

Accede a la política de Sostenibilidad

El plan parte de la Política de Sostenibilidad que se estableció en enero de 2016 con el fin de contribuir a la prosperidad social y al desarrollo sostenible del entorno, en base a sus tres pilares estratégicos (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad.

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

Bankinter da cumplimiento en su Informe de Gestión del Grupo correspondiente a 2018, con lo establecido en la Ley de Información no Financiera y Diversidad, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95 de la Unión Europea.

Anticipándose al nuevo marco legal, el banco venía reportando desde hace años información sobre su gestión social, laboral y ambiental, políticas anticorrupción y soborno, diversidad en los órganos de gobierno y respeto de los derechos humanos.

Para la definición de la estrategia de sostenibilidad son esenciales, entre otros aspectos:

- La consideración de normativas como el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV y su aplicación en Bankinter
- El análisis de los resultados de las evaluaciones de los índices y agencias de rating de sostenibilidad más reconocidos (DJSI, FTSE4Good, ,MSCI, Vigeo Eiris, etc.)
- El seguimiento de tendencias y marcos internacionales (GRI G4, IIRC, ISO 26000, SGE 21, nueva versión ISO 14001).
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes sectoriales mundiales.
- El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y de los empleados.
- El análisis del modelo de medición de la reputación Reptrack
- La incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por Naciones Unidas, como nuevo vector de la gestión de la sostenibilidad.

Análisis de materialidad

Los aspectos de su actividad que tienen mayor influencia en el entorno son identificados por Bankinter mediante la puesta en marcha de un sistema de gestión del diálogo con sus grupos de interés. Ese sistema responde a las directrices incluidas en el marco internacional de información no financiera Global Reporting Initiative.

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

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, el banco ha identificado los ODS para los que puede hacer una mayor contribución, y ha integrado en su estrategia unos ODS principales, en concreto: Educación de calidad (ODS 4), Creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), Reducción de las desigualdades (ODS 10), Acción por el clima (ODS 13) y A lianzas estratégicas (ODS17).

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	▪ De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad ▪ De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible ▪ Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos ▪ De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo	1. Programa de voluntariado de educación financiera para distintos colectivos: ▪ Alumnos de primaria y secundaria. ▪ Grupos en riesgo de exclusión social. ▪ Personas con discapacidad. 2. Programa de voluntariado de formación para la preparación al puesto de trabajo para grupos en riesgo de exclusión. 3. Hacer accesible el centro corporativo de formación, para facilitar el acceso a la formación a empleados con discapacidad en igualdad de condiciones. ▪ Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal en la Universidad Corporativa de Bankinter. 4. Programa de voluntariado técnico de altos directivos realizado en países en vías de desarrollo. 5. Formación online a la plantilla en educación financiera.	▪ Desarrollo del programa de voluntariado de educación financiera. ▪ Formación en materias de igualdad y diversidad. ▪ Formación presencial sobre atención a personas con discapacidad. ▪ Nuevo curso on-line de educación financiera
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	▪ Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. ▪ Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. ▪ Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	1. Iniciativas relacionadas con el negocio. ▪ Política de inversión y financiación. ▪ Productos sostenibles. ▪ Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. 2. Iniciativas de la Fundación Innovación. ▪ Programa Emprendedores. ▪ Akademia. ▪ FTF. ▪ Cre100do. 3. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. ▪ Empresa familiarmente responsable. ▪ Programa Saludable.mente. ▪ Desarrollo capital humano. ▪ Atracción y retención del talento. ▪ Accesibilidad de los centros de trabajo.	▪ Establecimiento de nuevas políticas de financiación de sectores controvertidos. ▪ Formación a la plantilla de las áreas de riesgos y gestión de activos en aplicación de criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno. ▪ Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. ▪ Programa Saludablemente. ▪ Desarrollo de programas de la Fundación: Emprendedores, Cre100do. ▪ Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal a nuevos centros de trabajo
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	▪ Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	1. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. 2. Iniciativas relacionadas con la inclusión. ▪ Accesibilidad física. ▪ Accesibilidad digital. ▪ Accesibilidad cognitiva. ▪ Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. ▪ Productos sostenibles. 3. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). 4. Voluntariado social. 5. Acción Social y ciudadanía. 6. Empresa familiarmente responsable. 7. Planes de Igualdad. 8. Canal de denuncia confidencial	▪ Establecimiento de una política de Diversidad ▪ Ampliar alcance de sistemas de accesibilidad a nuevos centros de trabajo. ▪ Desarrollo de productos con alto impacto social. ▪ Desarrollo EFR en Portugal. ▪ Desarrollo de programas de la Fundación: Akademia, FTF ▪ Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos. ▪ Formación y sensibilización orientada a la integración

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	▪ Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. ▪ Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	1. Iniciativas relacionadas con el negocio ▪ Política de Inversión y Financiación. ▪ Inclusión de criterios ambientales en la política de compras. ▪ Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar ecoeficiencia en sus hogares/empresas. ▪ Productos sostenibles. ▪ Línea de financiación verde. 2. Iniciativas relacionadas con los impactos ambientales de la Entidad (impactos directos). ▪ Gestión de emisiones: cálculo, reducción y compensación. ▪ Programas de ecoeficiencia en la organización. ▪ Acciones de impacto ambiental y social. ▪ Difusión de información de sostenibilidad. ▪ Establecimiento de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. ▪ Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. ▪ Buzón ambiental	▪ Desarrollo de productos con alto impacto ambiental. ▪ Desarrollo de programas de la Fundación: FTF ▪ Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. ▪ Compra de energía procedente de fuentes renovables. ▪ Neutralización de emisiones de CO_2. ▪ Formación a empleados y sensibilización a clientes. ▪ Campaña de comunicación y sensibilización en materia de Cambio Climático
	▪ Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. ▪ Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los ODS en todos los países, particularmente los países en d esarrollo. ▪ Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas. ▪ Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible. ▪ Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible. ▪ De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo. ▪ Potenciar las adhesiones a iniciativas internacionale s relacionadas con las finanzas sostenibles y la gestión de riesgos climáticos. ▪ Promoción de acciones sectoriales en materia de desarrollo sostenible	1. Bankinter forma parte de varios grupos de trabajo en alianzas con otras empresas que buscan el fomento del desarrollo sostenible, la adecuada gestión de riesgos, etc.: ▪ Cluster de Cambio Climático ▪ Cluster de Transparencia y Gobierno Corporativo ▪ Cluster de Impacto Social ▪ LBG ▪ Red Española de Empresas de Pacto Mundial ▪ Forética ▪ Charter de la Diversidad ▪ Red de Empresas de Fundación Lealtad ▪ Fundación Adecco ▪ Fundación ONCE ▪ SECOT ▪ COCEMFE 2. Patrocinio de eventos con otras empresas y administraciones, para el apoyo del emprendimiento ambiental y social de cara al desarrollo de nuevas empresas, tecnologías y proyectos: ▪ Greenweekends ▪ Circularweekends ▪ Premios Jóvenes Más Humanos 3. Participación en la elaboración de la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol, para la medición de impactos y dependencias en el capital natural, junto con otras ocho empresas de ámbito internacional.	Establecimiento de nuevas alianzas: ▪ UNEPFI: iniciativa de finanzas responsables ▪ Adhesión a grupos de trabajo de la Task Force on Climate related financial disclosures.

El Plan 2016-20 recoge 17 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.

Eje económico
- Buen Gobierno
- Prácticas sostenibles
- Servicios orientados al cliente
- Inversión Socialmente Responsable
- Productos sostenibles
- Gestión responsable de proveedores
- Estructura

Eje social
- Inclusión financiera
- Gestión avanzada de personas
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Fundación Innovación Bankinter
- Estructura

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

Eje económico

Bankinter fue incluido el año pasado en el índice Dow Jones Sustainability Index World, como uno de los veintisiete bancos que mejor Gobierno Corporativo y desempeño social y ambiental muestran tener a escala mundial. También recibió un importante reconocimiento por el alto nivel de transparencia en sus informes de Gobierno Corporativo.

El banco, además de incorporarse por primera vez enen su historia al Dow Jones Sustainability Index World, se mantiene en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Proyect) y figura en el Sustainability Yearbook que elabora Robeco SAM.

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

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

Buen Gobierno

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

Bankinter obtuvo en 2018 el premio Alembeeks Award en la categoría de Best Governance Disclosure, en reconocimiento a su transparencia en esta materia por el valor del contenido de su Informe Anual de Gobierno Corporativo.

El banco, además de incorporarse por primera vez en su historia al Dow Jones Sustainability World, se mantiene en otros destacados índices de sostenibilidad

Más información en el Informe de Gobierno Corporativo

Prácticas sostenibles

Bankinter, en su Marco de Control y Gestión de Riesgos, tiene definidos unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Además, se han establecido unas guías sectoriales de financiación que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, teniendo en cuenta las mejores prácticas y estándares internacionales.

Orientación al cliente

Esta línea comprende la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El principal indicador que mide esta gestión, el NPS, superó ampliamente el objetivo fijado para 2018, alcanzando el 30%.

Más información en el capítulo 'Calidad'

Inversión socialmente responsable

La entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia en el sector financiero, cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. En 2018 se financiaron nueve proyectos sujetos a estos principios, todos en España y de energías renovables. Siete fueron calificados con B y dos con C. La inversión ascendió a 140,5 millones de euros.

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

La promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objeto clave en la financiación que ofrece Bankinter. A lo largo de 2018, la entidad participó en proyectos de energías renovables (fotovoltaica y eólica, entre otras).

Productos sostenibles

Los principales productos de Bankinter que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad son los siguientes:

Fondo Bankinter Sostenibilidad. Invierte en valores de Renta Variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental.

Fondo Eficiencia Energética y Medio Ambiente. Invierte en Renta Variable de empresas relacionadas con la mejora de la eficiencia en el uso de la energía y del transporte, el almacenamiento de la electricidad, la automatización y mejora de la productividad industrial, la reducción del impacto ambiental del uso de combustibles fósiles y las energías renovables

Fondos de inversión responsables. La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 250 fondos de prestigio internacional que invierten con criterios responsables. Sus estrategias de inversión se centran en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.

Entidades de capital riesgo y empresas que invierten en productos sostenibles. Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).

Desde 2017, el banco mantiene una alianza con Plenium Partners para la constitución de la sociedad Helia Renovables como fondo de capital de riesgo e incorporó un segundo fondo en 2018 para invertir en el negocio de las energías renovables.

Acuerdo InnovFin. El banco ha aumentado a 250 millones de euros su apoyo al programa Innovfin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas con menos de 500 trabajadores que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación.

Hal-Cash. Este sistema, que permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito, fue utilizado en 2018 por 18.308 clientes, que emitieron 208.685 órdenes por importe de 68,6 millones de euros. Hal-Cash facilita el acceso a servicios financieros a los colectivos no bancarizados.

Gestión responsable de proveedores

Bankinter cuenta con un Código de Conducta de Proveedores que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional que han de regir la actuación de todos los proveedores de la entidad y que consagra los valores éticos que tradicionalmente han presidido las relaciones con ellos.

Cabe destacar que el plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de 20 días.

Más información en el capítulo 'Proveedores'

Plazo medio pago proveedores

20 días

Plan '3 en Raya' Eje Económico – 2018

Líneas Estratégicas	Objetivos 2018	Cumplimiento	Objetivos 2019
Buen Gobierno	Desarrollo de los mecanismos de seguimiento de la Política de Derechos Humanos.		Seguimiento de la implantación de la política de DDHH
Prácticas sostenibles	Formación en las nuevas directivas asociadas a los cambios regulatorios.		Formación a la plantilla: curso del código de ética
Servicios orientados al cliente	NPS del banco >30%.		NPS del banco > 36,5%
Inversión socialmente responsable	Desarrollo de procesos para la aplicación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en financiación.		Formación a la plantilla en Inversión Socialmente Responsable
Productos sostenibles	Lanzamiento de nuevos productos sostenibles Medición de impactos sociales / ambientales de productos.		Lanzamiento de nuevos productos sostenibles
Gestión responsable proveedores	Desarrollo del procedimiento para la aplicación de los criterios ASG en el proceso de homologación. Ponderación ASG de los principales proveedores.		Formación a proveedores en materia de RSC
Estructura	Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Completado
- En desarrollo
- Sin iniciar

Eje social

Bankinter ha puesto en marcha unos mecanismos para identificar las necesidades, expectativas y motivaciones de sus grupos de interés, tanto externos como internos, procurando darles respuesta a través de un amplio número de programas de gestión social y laboral avanzados.

Estos programas están orientados a mejorar el desempeño del banco en su relación con sus grupos de interés, tanto los internos como los externos.

Accesibilidad e inclusión financiera

La estrategia inclusiva de Bankinter se recoge en su programa Un Banco para Todos, que refleja su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con sus grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas mayores, procurando ofrecer un servicio adaptado y de calidad.

La estrategia de accesibilidad aborda tanto la accesibilidad física como la digital y la cognitiva.

Bankinter tiene certificado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) según la norma UNE 170001 de AENOR, y está implantado en el edificio que ocupa la sede social del banco en Madrid, en su nuevo edificio singular de Alcobendas y en siete sucursales.

En 2018 se extendió el alcance de dicha certificación a la Universidad Corporativa de Bankinter, que es el centro donde se imparte la formación presencial a todos los empleados y que está ubicada en Tres Cantos.

Además, los criterios de accesibilidad incluidos en el manual de obras fueron aplicados en las oficinas remodeladas y de nueva apertura en España y Portugal.

Por lo que se refiere al ámbito digital, el objetivo es que, tanto los contenidos como los servicios ofrecidos a través de las webs de Bankinter, sean accesibles para sus clientes, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

El banco ofrece, por ejemplo, tarjeta de coordenadas en sistema braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, el

En accesibilidad digital el objetivo es que tanto los contenidos como los servicios ofrecidos a través de las webs de Bankinter sean accesibles para sus clientes

reproductor de video accesible y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada.

En relación con la accesibilidad cognitiva, la entidad pone a disposición de sus clientes el Diccionario de Finanzas Claras, desarrollado en colaboración con el Instituto de Empresa y que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles por todos.

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

Gestión avanzada de personas

Además de cumplir con las previsiones legales en materia de prevención de riesgos y salud laboral, Bankinter cuenta con un sistema certificado con el sello OHSAS 18001 en sus principales centros de trabajo de Portugal.

Para potenciar el bienestar de sus empleados, tanto en su dimensión profesional como en la personal, el banco desarrolla: el programa Saludablemente; la Semana de la Salud, que incluye desde cursos de ergonomía o nutrición hasta consejos para optimizar el ejercicio físico, y la Escuela de Verano, donde se imparten disciplinas formativas y lúdicas orientadas a adquirir ciertas habilidades, promoviendo la salud y el bienestar de las personas.

En 2018 la entidad renovó su sello como empresa familiarmente responsable (EFR).

La gestión avanzada de personas desarrollada por la entidad fue destacada en 2018 en los estudios realizados por Top Employer y Merco Talento.

Más información en el capítulo 'Factor humano'

Bankinter renovó en 2018 su sello como empresa familiarmente responsable (EFR).

Voluntariado corporativo

Bankinter cuenta con el portal de voluntariado corporativo Mueve.te que tiene como objetivo impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. Este programa además fortalece la cultura organizacional del banco y desarrolla nuevas competencias en los voluntarios participantes.

Durante 2018 el porcentaje de plantilla involucrada en jornadas de voluntariado se incrementó hasta alcanzar el 20%. Se contabilizaron más de 1.000 participaciones de empleados y familiares en un total de 98 actividades de carácter técnico, ambiental y social, que beneficiaron directamente a 3.481 personas.

Bankinter promueve la integración financiera a través de actividades de voluntariado técnico en la impartición de programas de educación financiera. Los colectivos destinatarios de dicha formación son variados: personas con discapacidad intelectual y/o sensorial, estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores o personas en riesgo de exclusión social. Este tipo de iniciativas facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados, como la de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y conocimientos.

En el año 2018 destacaron estas acciones:

Participación en la IV edición del programa Tus finanzas, tu futuro, impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement. Su objetivo es desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica.

Programa de Educación Financiera Adaptada Bankinter. Durante el 2018, fue impartido a colectivos en riesgo de exclusión social de la Fundación Integra y personas con discapacidad de la Fundación A LA PAR.

Programa de Educación Financiera Cuentas para la Vida. Impartido a beneficiarios del Centro Educativo Caxias y de la asociación Ajuda de Mãe, en Portugal.

Programa de voluntariado técnico de alto impacto, en colaboración con la Fundación Harambee. Se desarrolló en la Universidad de Strathmore (Nairobi, Kenia) con el objetivo de aportar valor en forma de conocimiento sobre gestión de riesgos en entidades financieras. Con ello además se ofreció a los voluntarios participantes una experiencia singular y enriquecedora para el desarrollo del liderazgo de la alta dirección del banco.

Programa de mentorización, dirigido a alumnos con discapacidad intelectual del Programa CAMPUS de la Fundación A LA PAR, para el desarrollo de competencias profesionales que faciliten su integración sociolaboral.

Programa Brazo Directo, con la Fundación Junior Achievement Portugal. Se posibilita a jóvenes el contacto con la realidad empresarial, acompañándoles durante un día en un centro de trabajo de la entidad.

Programa Innovation Challenge, con la Fundación Junior Achievement Portugal. Tiene como objetivo la resolución de un problema basado en una situación real del mundo empresarial propuesto a los alumnos.

Alianzas con el tercer sector

En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, apoyándose en ellas con el fin de identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local..

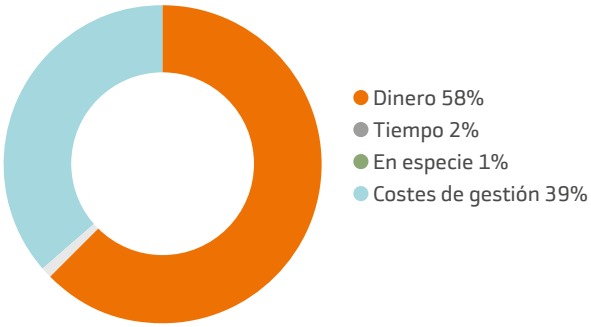
Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta.

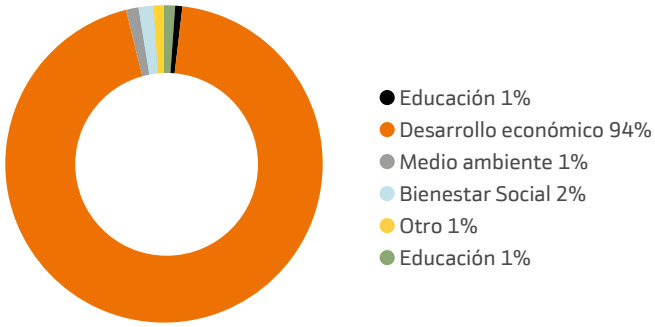
Bankinter es socio de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo y acción humanitaria que cumplen con los nueve Principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

La entidad también ha formado parte de la junta directiva de Forética, asociación líder de empresas que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad, empresarial en España y Latinoamérica.

Medición del impacto social

Con el fin de mejorar la eficacia de su gestión social, la entidad ha adoptado la metodología desarrollada por LBG (London Benchmarking Group), que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco en la comunidad y en el entorno.





En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector.

Para apoyar la labor del tercer sector, Bankinter desarrolla productos y servicios con fines solidarios que pone a su disposición. Ofrece la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios) y el servicio Bizum Solidario, para facilitar las microdonaciones a través del teléfono móvil.

Bankinter desde 2018 pone a disposición de sus clientes el Fondo de impacto social Inuit, vehículo de inversión social colectiva.

Por su condición de grupo de interés relevante, el banco reforzó su apoyo a los emprendedores como motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo. Además del programa Emprendedores desarrollado por la Fundación, se han apoyado las siguientes iniciativas:

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

Participación en la organización de la XII Edición de los Premios Jóvenes Mashumano, para reconocer a aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables. Concretamente, Bankinter respalda la categoría Mejor solución para facilitar la integración de personas con distintas capacidades, participando en los procesos de selección, formación y financiación de la iniciativa ganadora.

Financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores con iniciativas de impacto ambiental, organizadas por la start-up Greenweekend, a través de cinco eventos celebrados en 2018, como puntos de encuentro para el emprendimiento verde.

Convenio de colaboración con la Fundación Integra para la impartición de talleres de educación financiera y de inclusión sociolaboral.

European Pro Bono and Skills-Based Volunteering Summit 2018, el mayor encuentro de voluntariado corporativo europeo, que tuvo lugar en la sede social de Bankinter en Madrid y que fue organizada por la Fundación Hazloposible. La cumbre reunió a expertos y líderes del movimiento Pro Bono y del voluntariado profesional de todo el mundo

A continuación se detallan otras acciones solidarias llevadas a cabo a lo largo de 2018:

Celebración de la VII Edición del programa Implicados y Solidarios. Iniciativa 360° a través de la que se financian 10 proyectos sociales con el importe recibido de las comisiones de la tarjeta Bankinter Solidarios. Involucra a varios grupos de interés del banco: a los clientes, que utilizan la Visa Bankinter Solidarios; a los más de 1.200 empleados, que presentaron más de 150 proyectos sociales; a la sociedad, que participa y difunde el proyecto en Redes Sociales; y a los directivos de la entidad, que ejercen como padrinos de los diferentes proyectos.

Financiación del portal de empleo de COCEMFE, que en 2017 posibilitó la integración laboral de mujeres con discapacidad.

Convocatoria del Premio Social Bankinter Portugal para reconocer las iniciativas con alto impacto social en el país.

Organización de la IV Edición del Premio Innovación, Sostenibilidad y Red con Expansión y Viesgo y con el asesoramiento técnico del IE Business School. Reconoce aquellos proyectos de grandes y medianas empresas y de instituciones que aúnen los aspectos de responsabilidad social y ambiental y el trabajo en red más destacados.

Desarrollo de la campañas Una sonrisa por Navidad para la recogida de juguetes nuevos entre los empleados, organizada con la colaboración de Cooperación Internacional, en beneficio de más de 10.304 niños de centros y asociaciones de familias sin recursos de toda España.

Fundación Innovación Bankinter

El banco es entidad promotora de la Fundación Innovación Bankinter, que fomenta la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible en España y Portugal.

Más información en el capítulo 'Fundación Innovación Bankinter'

Plan '3 en Raya' Eje Social – 2018

Líneas Estratégicas	Objetivos 2018	Cumplimiento	Objetivos 2019
Inclusión financiera	Desarrollo de la Accesibilidad digital. Extensión sistema Accesibilidad Física Universal a la Universidad Corporativa Bankinter.		Desarrollo de la Accesibilidad digital
Gestión avanzada de personas	Desarrollo de programas de empresa saludable II.		Establecimiento de una Política de Diversidad.
Fundación Innovación Bankinter	Desarrollo de programas de la Fundación en España y Portugal. Implantación de un sistema de medición de impactos.		Desarrollo de programas de la Fundación en España y Portugal. Medición de impactos sociales de los programas de la Fundación.
Voluntariado	Consolidación programa de voluntariado corporativo. Desarrollo de programas de voluntariado técnico para la educación financiera y el emprendimiento.		Implantación nuevo curso de educación financiera. 25 % de la plantilla involucrada en actividades de voluntariado.
Ciudadanía	Desarrollo del diálogo con el tercer sector. Puesta en marcha del Proyecto Adaptative II.		Puesta en marcha del Proyecto Adaptative II
Gestión huella social	Redefinición de los indicadores de huella social.		Redefinición de los indicadores de huella social
Estructura	Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Completado
En desarrollo
Sin iniciar

Eje medioambiental

Operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto, es un compromiso prioritario de Bankinter y sobre el que se desarrolla su gestión ambiental.

La Política de Medio Ambiente de la entidad está orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el mismo.

De velar por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso del banco con la protección del medio ambiente se encarga el área de Sostenibilidad.

También se ha puesto en marcha un grupo de trabajo de Medio Ambiente con las áreas más implicadas, para realizar un seguimiento periódico de los indicadores ambientales y de la implantación y desarrollo del sistema de gestión ambiental.

En el eje ambiental se recoge la Estrategia de Cambio Climático y su proyecto Huella de carbono, a través del cual se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

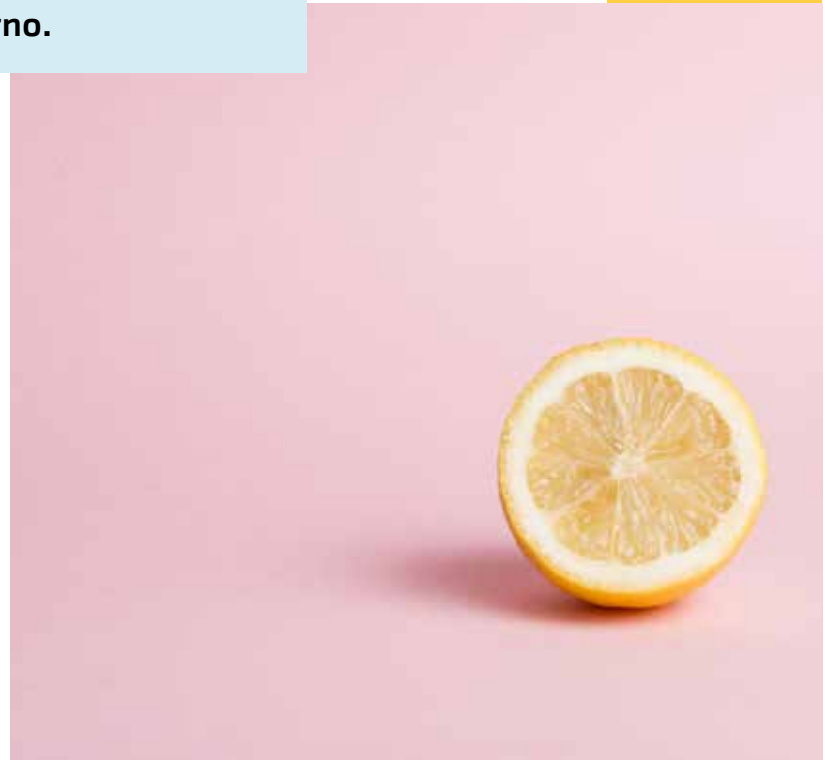
Acceda a la Política de Medio Ambiente

Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad. A finales 2016, Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, llevando a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren. En las guías sectoriales de financiación definidas en 2018, se incluyeron también criterios ambientales y sociales para estudiar las operaciones.

La cadena de proveedores y subcontratistas no es ajena a la gestión ambiental responsable: para su homologación se tienen en cuenta criterios ambientales y se incluyen cláusulas ambientales en aquellos contratos en los que se considera más relevante el riesgo.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP),del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. La entidad también está adherida a la iniciativa CDP Water y CDP Forest Disclosure Project.

La gestión medioambiental de Bankinter le permite operar de forma respetuosa con el entorno.



Cambio climático

La Estrategia de Cambio Climático de Bankinter tiene una buena ponderación en los índices de sostenibilidad, aunque el banco es consciente de que las expectativas de sus grupos de interés a este respecto son crecientes. A la espera de la nueva Ley de Cambio Climático, ya se están analizando las implicaciones de las recomendaciones del Financial Stability Board y de la Task Force on Climated- related Financial Disclosures, que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

Bankinter está definiendo una estrategia que incorpora estas recomendaciones, partiendo del importante trabajo previo ya realizado y está estableciendo objetivos a corto, medio y largo plazo, con las áreas del banco más implicadas (riesgos, Banca de Inversión, gestión de activos, etc.)

En el reto que el cambio climático plantea, cada actor debe identificar su rol. Y aunque el sector financiero no es una industria intensiva en carbono, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía baja en carbono.

Por lo tanto, la responsabilidad de la entidad con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década), como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

El nuevo edificio de Bankinter en Alcobendas (Madrid) fue reconocido en 2018 con el Certificado LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) en su nivel platino (máximo grado de la certificación).

Se trata de un edificio sostenible, innovador y ecoeficiente, que sigue las nuevas tendencias de la oficina del futuro, como se ha denominado a los entornos de trabajo más innovadores.

Se adapta a la apuesta del banco por la sostenibilidad y cumple con estrictos criterios de eficiencia energética y de entornos laborales más saludables.

No sólo rigen en él medidas de ahorro para el consumo de agua y de energía, sino que más del 90% de los puestos de trabajo cuentan con luz natural, aspecto inusual en los grandes edificios madrileños.

Bankinter, también dentro de su Estrategia de Cambio Climático, ha definido una hoja de ruta para su neutralidad en carbono, que comprende fórmulas tanto para la reducción de emisiones a través de programas de ecoeficiencia, como para la neutralización (compra de energía verde) y la compensación (compra indirecta de derechos de carbono para proyectos de reforestación y conservación).

También está trabajando en la identificación de los impactos indirectos, es decir, en conocer cuál es su contribución real al fenómeno de cambio climático y a la pérdida de biodiversidad.

En esta línea, Bankinter ha liderado en España un proyecto piloto junto a la Natural Capital Coalition, iniciativa impulsada por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Su objetivo es desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilite la identificación y gestión de los impactos en el capital natural: la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol. Con este proyecto se persigue conocer:

- El impacto ambiental de las políticas de inversión respecto al capital natural, en términos no solo de emisiones, sino también de impacto en la biodiversidad terrestre y marítima, en los recursos naturales (agua, usos del suelo, etc.).
- El peso y el riesgo de cada uno de los sectores en los que invierte respecto a futuras regulaciones.

Las conclusiones obtenidas de este trabajo han ayudado al banco a establecer las primeras guías sectoriales de financiación que incluyen criterios ASG, para los sectores extractivo, agrícola y defensa.

Primer Premio de la XIV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.
Esther Rodea Angulo - Desolation

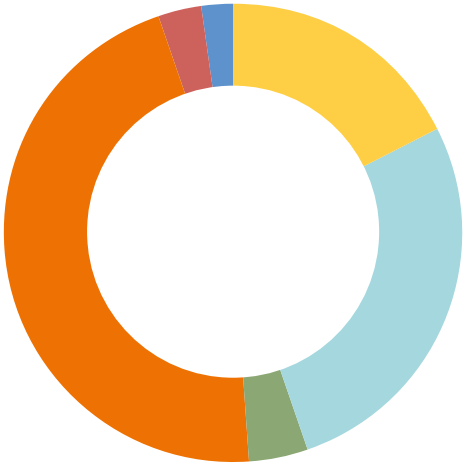
NATURAL CAPITAL COALITION

Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (transporte y consumo de papel, entre otros impactos).

En 2018, el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, incluyendo la actividad del banco en Portugal, realizada por la firma SGS conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

Bankinter inscribió de nuevo su huella de carbono (la calculada para el año 2017) en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente.



	España					Portugal				
Emisiones totales 2018 (TCO_2E)	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte empresa			3.383,30	3.383,30	17,05%			105,58	105,58	4,10%
Transporte empleados			5.189,65	5.189,65	26,16%			859,39	859,39	33,33%
Consumo papel y tóner			65,03	65,03	0,33%			10,85	10,85	0,42%
Equipos informáticos			882,52	882,52	4,45%				0,00	0,00%
Mobiliario			66,40	66,40	0,33%			11,35	11,35	0,44%
Consumo electricidad		8.827,93		8.827,93	44,50%		1.572,31		1.572,31	60,99%
Electricidad clientes			355,61	355,61	1,79%				0,00	0,00%
Consumo calefacción	655,85			655,85	3,31%				0,00	0,00%
Gases refrigerantes	376,27			376,27	1,90%	4,90			4,90	0,19%
Grupos electrógenos	14,95			14,95	0,08%	1,48			1,48	0,06%
Residuos			4,29	4,29	0,02%			0,43	0,43	0,02%
Consumo productos limpieza			4,22	4,22	0,02%				0,00	0,00%
Desplazamientos de mantenimiento								8,93	8,93	0,35%
Consumo agua			13,82	13,82	0,07%			2,90	2,90	0,11%
TOTAL	**1.047,07**	**8.827,93**	**9.964,83**	**19.839,83**	**100,00%**	**6,38**	**1.572,31**	**999,42**	**2.578,11**	**100,00%**

En 2018, la actividad del Grupo Bankinter en España y Portugal produjo un total de 22.417,95 toneladas de CO_2 equivalente, 4,02 toneladas de CO_2 por empleado (aumento de 0,56% con respecto a 2017)

Las emisiones de alcance 1 -las directas- sumaron un total de 1.053 toneladas de CO2. Con respecto a 2017, esto supone un aumento de un 9,25% en términos absolutos y un 8.72% en términos de emisiones por empleado. Este aumento de emisiones se debe sobre todo al funcionamiento durante todo el 2018 del nuevo edificio de Alcobendas, cuando en 2017 solo funcionó unos meses.

En cuanto al alcance 2 -emisiones indirectas- se registró un descenso de 3,22% en términos absolutos y de 3.69% en emisiones por empleado.

El total de emisiones de los alcances 1 y 2 por empleado experimentó un descenso de un 2,66% respecto a 2017, debido a las diferentes medidas de eficiencia energética que se han implantado durante los últimos años, los controles establecidos y a que en 2018 la energía eléctrica del nuevo edificio de Alcobendas ha sido proveniente de energías renovables.

Las emisiones de alcance 3 -emisiones inducidas- se incrementaron en un 4,70% (un 4.19% por empleado), principalmente por los viajes de empresas debido a la mayor actividad comercial, en coherencia con los resultados económicos presentados por la entidad del año 2018.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Emisiones CO_2 directas (Tn)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Por consumo Gas/gasoil y recarga de gases	962	1.047	2	6	964	1.053	9,25%
Emisiones por empleado	**0,20**	**0,22**	**0,00**	**0,01**	**0,17**	**0,19**	**8,72%**

Fuente: MAPAMA 2017.
* Las emisiones del año 2017 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Emisiones CO_2 indirectas (Tn)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Por consumo de electricidad	9.029	8.828	1.717	1.572	10.746	10.400	-3,22%
Total/empleado	**1,92**	**1,84**	**2,04**	**2,01**	**1,94**	**1,86**	**-3,69%**

Fuente: MAPAMA 2017.
* Las emisiones del año 2017 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Emisiones CO_2 inducidas (Tn)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Viajes empresa	2.873,58	3.383,30	125,06	105,58	2.999	3.489	16,35%
Desplazamientos in itinere	5.068,81	5.189,65	974,12	859,39	6.043	6.049	0,10%
Agua	15,05	13,82	2,83	2,90	18	17	-6,49%
Papel	48,63	54,18	8,51	5,90	57	60	5,15%
Toner	32,37	10,85	2,93	4,95	35	16	-55,24%
Residuos	3,63	4,29	0,63	0,43	4	5	10,80%
Equipos informáticos	880,73	882,52	-	-	881	883	0,20%
Mobilidario	65,47	66,40	11,35	11,35	77	78	1,21%
Electricidad de clientes	344,05	355,61	-	-	344	356	3,36%
Productos de limpieza	1,05	4,22	-	-	1	4	301,90%
Desplazamientos proveedor mantenimiento	-	-	13,20	8,90	13	9	-32,58%
Total	**9.333**	**9.965**	**1.139**	**999**	**10.472**	**10.964**	**4,70%**
Total/empleado	**1,98**	**2,08**	**1,35**	**1,27**	**1,89**	**1,96**	**4,19%**

"Fuente: MAPAMA 2017
* Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales.
* Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Emisiones CO_2 totales (Tn)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Emisiones totales Alcance 1, 2 y 3	19.324,56	19.839,84	2.857,63	2.578,11	22.182,19	22.417,95	1,06%
Total/empleado	**4,10**	**4,14**	**3,39**	**3,29**	**4,00**	**4,02**	**0,57%**

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control. La finalidad que se persigue es implantar las medidas necesarias para conseguir el máximo aprovechamiento del desempeño ecológico del banco. Esto se traduce en la minimización de su huella de carbono y en la estrategia para la mitigación del cambio climático.

2018 fue el primer año en que el edificio de Alcobendas 14 funcionó completamente (en 2017 sólo tuvo actividad durante seis meses) por lo que las tendencias de algunos indicadores, sobre todo el consumo de gas natural, se vieron afectadas. Cabe esperar que en 2019, ya a pleno funcionamiento, se vuelvan a normalizar las evoluciones descendentes de todos los indicadores ambientales.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al consumo eléctrico. Esta es la principal fuente utilizada por Bankinter (89% del total de energía consumida) y su consumo se ha ido reduciendo paulatinamente en los últimos años como consecuencia de las medidas de eficiencia adoptadas. En 2018 el total del consumo eléctrico ha disminuido un 1,72% (aún teniendo en cuenta el funcionamiento del nuevo edificio de Alcobendas)

En el caso del consumo directo de energía (gasóil y gas natural), la tendencia de 2018 se ha visto muy afectada por los consumos de gas natural del nuevo edificio de Alcobendas. En total, estos consumos han aumentado un

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Evolución del Consumo de Energía (GJ)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Electricidad	83.409	83.215	13.234	11.770	96.643	94.985	-1,72%
Gasóleo	1.248	1.802	6	21	1.254	1.823	45,35%
Gas Natural	5.547	9.330	0	0	5.547	9.330	68,20%
Total	**90.204**	**94.346**	**13.240**	**11.791**	**103.444**	**106.138**	**2,60%**
Total/empleado	**19,16**	**19,68**	**15,71**	**15,04**	**18,64**	**19,03**	**2,11%**

*Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Evolución del Consumo de Agua (m^3)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Total	**46.871**	**43.046**	**8.828**	**9.031**	**55.699**	**52.077**	**-6,50%**
Total/empleado	9,96	8,98	10,47	11,52	10,03	9,34	-6,96%

* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de seis oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Evolución del Consumo de Papel (Tn)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Total	**376**	**399**	**75**	**58**	**451**	**457**	**1,36%**
% A4 y A3 reciclado	100	100	100	100	100	100	
Total/empleado	0,08	0,08	0,09	0,07	0,08	0,08	0,87%

* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres.

Fuentes de energía		
	2017	**2018**
Renovable	33.113	32.025
Cogeneración	8.424	9.127
CC Gas natural	8.675	8.312
Carbón	11.427	11.001
Nuclear	18.350	16.787
Otras	3.420	4.237
Total	83.409	81.489

*Se informa de las fuentes de energía en España

64% respecto al año pasado. No obstante, el consumo global de energía del Grupo en España y Portugal únicamente ha aumentado un 2.11% por empleado, con respecto a 2017.

A finales de 2016 se realizaron las auditorías energéticas que exigía la legislación vigente en los inmuebles de la entidad, poniéndose en valor la gestión energética realizada hasta el momento (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.)

Bankinter adquiere el papel según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Para la reducción de su consumo, el banco viene implantando medidas como la firma biométrica, ya vigente en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos (contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones). Los empleados disponen de tabletas para que los clientes puedan llevar a cabo estas operaciones mediante la firma digital.

Otro hito importante ha sido la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado va a formar parte de un archivo digital personal, reduciendo de esta forma las necesidades de papel.

Asimismo, se mantuvieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

	España		Portugal		Total Grupo Bankinter		
Evolución de la gestión de residuos (kg)							
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**% 2017-2018**
Papel y cartón	154.954	161.020	42.834	28.005	197.788	189.025	-4,43%
Tóner	461	160	143	241	604	401	-33,59%
Equipos electrónicos	6.795,00	21.244,00	0	0	6.795	21.244	212,64%

*Los equipos electrónicos de ambos países están contabilizados en España, porque han sido gestionados por la misma empresa autorizada.

Segundo Premio de la XIV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Ricardo Lavrador – Pensamentos perdidos

Gestión ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Dicho sistema está adaptado a la última versión de la norma y su alcance se amplió al incluir el nuevo edificio de Alcobendas. Actualmente incluye los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas) y una oficina. En su proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

Un 42% de la plantilla del banco en España está cubierta por esta certificación medioambiental. En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que durante 2017 amplió su alcance a la nueva sede de Lisboa en Marqués de Pombal (incluye también el edificio de Torre Oriente) y alcanza a un 45% de la plantilla.

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

Objetivo 1: Reducir emisiones directas (España)

¿Qué hemos hecho en 2018?
Control exhaustivo de las posibles fugas de aire acondicionado. Control de los consumos de los inmuebles del banco mediante telegestión.

KPI	2018	2018 Target	2019 Target
Ton CO_2e / empleado	0,13	✕ (-1%)	(-1%)

* Han aumentado un 8,72% las emisiones directas por empleado, debido al funcionamiento del edificio nuevo de Alcobendas el año completo.

Objetivo 2 : Reducir consumo eléctrico (España)

¿Qué hemos hecho en 2018?
Proyectos de sustitución de equipos por otros más eficientes Mejoras en domótica y control de los consumos de nuestros edificios.

KPI	2018	2018 Target	2019 Target
MWh / empleado	4,73	✔ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 2,19% el consumo eléctrico por empleado en España

Objetivo 3: Reducir emisiones inducidas (España)

¿Qué hemos hecho en 2018?
Fomento de las plataformas de comunicación alternativas (conferencias para reuniones internas, video llamadas con clientes) Campañas de sensibilización, buenas prácticas ambientales, campañas de correo web.

KPI	2018	2018 Target	2019 Target
Ton CO_2e / empleado	1,96	✕ (-1%)	(-1%)

* Han aumentado sensiblemente las emisiones derivadas de los viajes de empresa, derivado de una mayor actividad comercial y la adquisición de material informático (aumento del 4% en tn/empleado)

Objetivo 4: Compensar nuestras emisiones

¿Qué hemos hecho en 2018?
Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales y de la oficina Sostenible del año 2017 participando en la iniciativa Cero CO_2 de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto 'Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú'.

KPI	2018	2018 Target	2019 Target
Ton CO_2compensadas	964	✔ Emisiones directas	Carbon Neutrality

Objetivo 5: Reducir consumo de papel (España)

¿Qué hemos hecho en 2018?
Campañas de sensibilización y buenas prácticas ambientales, campañas de correo web para clientes, accesos de usuarios para las impresoras.

KPI	2018	2018 Target	2019 Target
Ton papel / empleado	0,08	✕ (-2%)	(-2%)

* Ha aumentado un 0,87% el consumo de papel por empleado en España.

Influencia en los grupos de interés

Para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, el banco dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, donde promueve así la participación de todos sus grupos de interés.

Además del presente Informe Anual, pone a su disposición el Portal de Medio Ambiente y el blog de opinión, reflexión y debate entre todos los empleados.

Entre las acciones de sensibilización dirigidas a la plantilla destacan las siguientes:

Web de medio ambiente. Ofrece noticias sobre actividades de interés ambiental, tanto internas como externas al banco, y pone a disposición del empleado un buzón de sugerencias.

Sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter. Es una sección independiente cuyas publicaciones son, además, difundidas a través de las Redes Sociales del banco (Facebook, Twitter, Linkedin y Google+).

Colaboración y financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores verdes, organizadas por la start-up Greenweekend. En 2018, Bankinter colaboró en cinco eventos.

XIV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Se celebró en 2018 bajo el lema Cazadores de árboles y contó con la participación de empleados de España y Portugal.

Presentación de la estrategia de cambio climático en diferentes foros. Bankinter fue anfitrión de la Jornada de Corresponsables Alianzas y Medio Ambiente, y participó en diversas jornadas como las organizadas por Vozpópuli o el programa de radio de empresas y medio ambiente Ecogestiona.

Apoyo a la campaña La Hora del Planeta, iniciativa mundial de WWF cuyo fin es reducir las emisiones de CO_2. Para secundarla se apagó la iluminación de todos los inmuebles del banco y se desconectaron diferentes dispositivos. Igualmente, se fomentó la participación de empleados y clientes.

Premio Ecoeficiencia en Bankinter Portugal, un desafío para que los empleados aportasen las mejores ideas de ecoeficiencia interna.

Bankinter ha formado parte del el Clúster de Cambio Climático que promueve WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) como empresa líder. Están adheridas al clúster más de 60 empresas de diferentes sectores. A lo largo de 2018, el grupo profundizó en la gestión de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.

.

Tercer Premio de la XIV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.
M. Elena Martínez Campos – Tras la niebla

Plan '3 en Raya' Eje Ambiental – 2018			
Líneas Estratégicas	**Objetivos 2018**	**Cumplimiento**	**Objetivos 2019**
Estrategia de cambio climático	Identificación del impacto en el capital natural de la cartera de inversión y financiación del banco.		Desarrollo de la estrategia de cambio climático. Adhesión a iniciativas internacionales.
Sistema de gestión ambiental	Compra de Energía Verde como mecanismo de compensación de emisiones. Campaña de reducción del consumo de papel. Mejora de los indicadores de ecoeficiencia por empleado en un 2%.		Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental. Mejora de los indicadores de ecoeficiencia por empleado (2%)
Estructura	Nuevo curso on-line de medio ambiente. Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		Campaña de comunicación y sensibilización de medio ambiente. Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Completado
En desarrollo
Sin iniciar

INFORME INTEGRADO 2018

Eficiencia y Transformación

Mayores exigencias para las compras

El proceso de compras de Bankinter se ha transformado en los últimos años como consecuencia de las directrices y requerimientos de los organismos europeos de regulación y supervisión, en particular del Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) y la Junta Única de Resolución.

Hasta ahora, para iniciar una negociación se precisaba de la autorización presupuestaria y una definición lo más completa posible del proyecto o necesidad para elaborar el pliego de petición de oferta (RFQ, por sus siglas en inglés). Ahora, ya no es suficiente. Antes de realizar la solicitud al departamento de Compras y lanzar la RFQ, el solicitante ha de seguir los procedimientos recomendados por Auditoría Interna, Riesgos Tecnológicos, la Oficina de Protección de Datos y los incluidos en la política de compras y outsourcing del banco, y tiene que obtener validaciones de Riesgos Tecnológicos y del responsable de Protección de Datos, así como la autorización expresa del área de Gestión de Servicios Externalizados si el servicio es nuevo.

A lo largo de 2018, el área tuvo que atender la mayor demanda de servicios de la entidad como consecuencia del plan de transformación que está acometiendo el banco. Con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos de compra, durante el ejercicio se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Creación de un repositorio único de contratos, que permite la profesionalización de su custodia física y la gestión digital de los documentos con un sistema de indexación y búsqueda.

- Contratación de un servicio de gestión de contratos que formaliza los acuerdos adjudicados en los distintos contratos/documentos. De esta forma, se consigue homogeneizar y aplicar criterios rigurosos en la construcción de documentos, la interlocución con los actores del proceso y las evidencias de validación.

- Mejora continua de los procesos y utilización de herramientas de gestión para el proceso de compras y el seguimiento y control de los servicios. Entre las acciones desarrolladas, se incorporaron mejoras en la plataforma de compras implementada en 2017 y se realizó el diseño para implementar la política de gestión de servicios externalizados en una herramienta interna.

- Incorporación de nuevas funcionalidades en los sistemas de información que gestionan el proceso de homologación de proveedores.

- Definición e identificación de las funciones críticas del Grupo según los requerimientos regulatorios para los servicios externalizados.

- Inclusión de todas las actividades del banco y de sus filiales en el circuito de gestión integral del gasto, con especial énfasis en la integración de los negocios de Portugal.

Los objetivos para 2018 son profundizar en las líneas desarrolladas en los últimos años (en particular, completando la política de externalización de servicios) y trabajar en la integración de la actividad bancaria de EVO Banco en España y de su filial irlandesa de financiación al consumo.

Procesos de licitación

339

INFORME INTEGRADO 2018

Marca

Un nuevo lenguaje visual

Si en 2017 se sentaron las bases para homogeneizar la imagen de Bankinter en los entornos *online* y offline, en 2018 se trató de asentarlas de manera consistente y de ponerlas en práctica en cualquier tipo de comunicación interna y externa.

La personalidad de la marca y su identidad visual se refleja en cada una de las experiencias que se generan con los grupos de interés, es decir, en los productos que se crean, en los espacios en los que se trabaja y en los que se desarrolla la relación con el cliente, tanto en los canales no presenciales (web, app, teléfono) como presenciales (oficinas, centros, etc.).

El concepto sobre el que se asienta el nuevo lenguaje visual pretende expresar el posicionamiento de Bankinter en el mercado, pone en valor lo construido hasta el momento y ofrece una experiencia de marca coherente. Para ello, se construyó un lenguaje visual y verbal único, fresco y actual, que puede ser comprendido en todos los entornos.

Basado en uno de los elementos más característicos y visuales, como es el punto del logotipo, el lenguaje creado a partir del mismo supone una evolución de la imagen corporativa de la entidad. El resultado es un lenguaje más flexible, adaptable y legible en todos los formatos, con un estilo fotográfico más luminoso, basado en colores vivos, de lectura sencilla, optimista y de gran naturalidad.

INFORME INTEGRADO 2018

Reconocimientos y Premios

Top Employer

Una de las mejores empresas para trabajar

María Dolores Dancausa
CEO de Bankinter

Mejor CEO del año por Computerworld

María Dolores Dancausa
CEO de Bankinter

Merco Líderes #11

Premios Emocional Friendly Bank

Banco del IBEX que más emociona

merco
RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO

#42

María Dolores Dancausa
CEO de Bankinter

Premio Excelencia Financiera (IEF)

efr certificado en conciliación
empresa grande
ES-095 / 01-2010 / LRQA

merco
TALENTO

#20

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

#30

quileap Top 200

Mejores empresas del mundo en igualdad de género

#113

Alembeeks Awards

Mejor divulgación de información de Gobierno Corporativo

Nuevo lunes

Mejor Memoria Corporativa

MAYOR AGILIDAD ...CONTRATACIÓN
PREMIOS A LA EXCELENCIA
HELPMYCASH 2018

Premios Morningstar

Mejor Plan de pensiones mixto

Bankinter Mixto 75 Bolsa

eca
Experto Contable Acreditado
ENTIDAD ACREDITADA
ECA/1148/003
aeca
Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas

MEJOR OPERATIVA
ONLINE
PREMIOS A LA EXCELENCIA
HELPMYCASH 2018

bsi.
ISO 22301
Gestión de la Continuidad del Negocio

Premios El Economista

Mejor Plan de Pensiones de Renta Variable

BK Variable América

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

FTSE4Good

AENOR
Gestión
Ambiental
ISO 14001

AENOR
ER
Accesibilidad
Registrada
UNE 170001-2

INFORME INTEGRADO 2018

Anexo

Información a accionistas e inversores

La Memoria Anual Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2017, se publicó el 21 de febrero de 2018.

Este documento, coordinado por el área de Comunicación Institucional del banco, ha sido elaborado con información recopilada de las diferentes áreas de la entidad a través de entrevistas, cuestionarios dirigidos a los responsables de las mismas o solicitud de información precisa.

La Memoria Anual Bankinter ha seguido un proceso de puesta en común, revisión, corrección y auditoría.

La información relativa a Sostenibilidad del Informe Anual Integrado ha sido elaborada conforme al estándar internacional Global Reporting Initiative.

Además de la Memoria Anual, el banco publica en los meses de enero, abril, julio y octubre el informe de resultados trimestrales consolidados. Ambos informes están disponibles en la Web Corporativa de Bankinter.

Oficina del accionista

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

Relación con Inversores

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

S.A.C

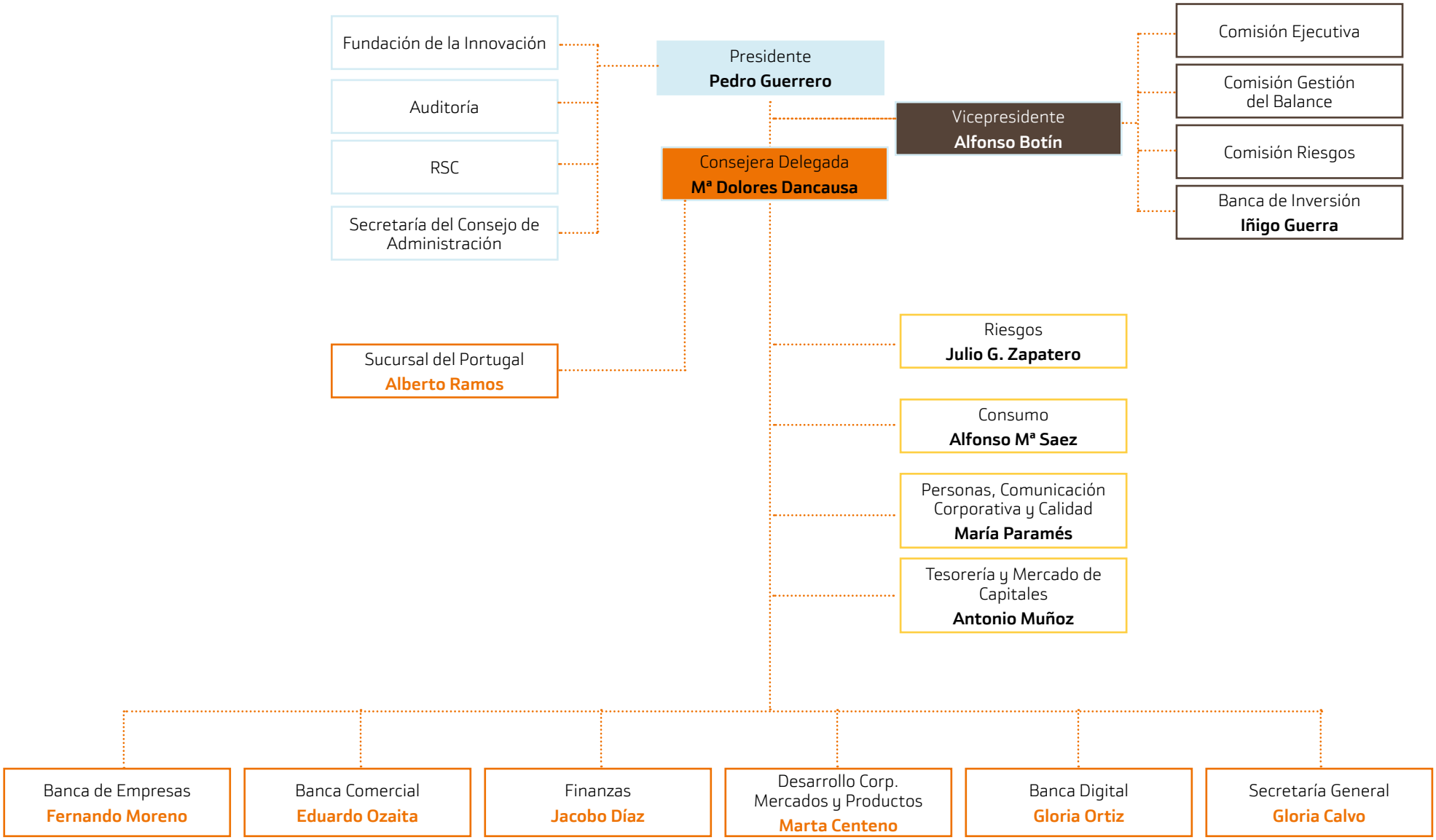
Eloy Antonio López Hernández
Avda. de Bruselas , 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: 900 802 081
Fax: 91 623 44 21
Email:
incidencias_sac.bankinter@bankinter.com

Comunicación Corporativa

Inés García Paine
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.91 339 83 38
Email:
comunicacion@bankinter.com

Servicio		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	901 810 440
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Sercicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialisas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00. Agosto de 8.00 a 15. horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas .com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en Lengua de Signos	9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	bankinter.com

Estructura de Dirección



Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero
Vicepresidente	Cartival, S.A.
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño
Consejero	Jaime Terceiro Lomba
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*
Consejero	Fernando Masaveu Herrero
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano
Consejera	María Teresa Pulido Mendoza
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo
Consejera	Teresa Martín-Retortillo Rubio
Secretaria (no consejera)	Gloria Calvo Díaz

- Cartival, S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda.
- Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.

Consejo de Administración a 31/12/2018

Directores de Organización

Juan Carlos Barbero Maeso	Andalucía
Juan Manuel Castaño Escudero	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla- La Mancha-Extremadura
Eduard Gallart Sulla	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Maite Cañas Luzarraga	Madrid Banca Corporativa
Rafaela Vergara Ruiz	Madrid Este
Ignacio Lozano Egea	Madrid Oeste
Lucas Peinado Mataix	Navarra- Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte