

RELATÓRIO EXECUTIVO 2018

Sabemos o que
queremos



Índice

Marcos	2
Carta-Entrevista ao Presidente, Pedro Guerrero	3
Carta-Entrevista à Conselheira Delegada, María Dolores Dancausa	6
Resultados/balanços	9
Ações	18
Estratégia	19
Governo Corporativo	21
Riscos	22
Áreas de negócio	23
Outros negócios	27
Canais e redes	30
Marketing	32
CRM	33
Comunicação	34
Tecnologia	35
Qualidade	36
Serviço de Atendimento ao Cliente	37
Fundação para a Inovação Bankinter	38
Pessoas	40
Eficiência e transformação	41
Sustentabilidade	42
Marca	45
Prémios e reconhecimentos	46

Marcos do ano

Resultado líquido
526,4 M€
+6,3%

Margem de juros
1.094,3 M€
+5,8%

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

Taxa de incumprimento
2,90%
-0,55 pontos

Contas Ordenado
8.317 M€
+22%

Novos créditos habitação
2.532 M€
+11%

Património da Banca Privada
35.605 M€
+2%

Carteira de Investimento ao Consumo
2.000 M€
+ 34%

Apólices da Línea Directa
3,01 M
+7,9%

Resultado antes de impostos Línea Directa
156 M€
+3%

Percentagem de clientes digitais
92,5%
+1,5 pp

O Bankinter bateu em 2018 o **recorde de lucros** pelo quarto ano consecutivo.

A instituição continua a ser **líder em rentabilidade** entre a banca cotada em Espanha.

Os seus **níveis de solvência e capital** ultrapassaram largamente as exigências dos reguladores e supervisores.

A estratégia do banco centrou-se no negócio de clientes para assegurar um crescimento sólido, estável e recorrente face ao futuro.

A gestão sustentável do Bankinter foi reconhecida em 2018, com a sua inclusão no índice Dow Jones Sustainability Index World.

A Política de Governo Corporativo reforçou a sua **aposta pela independência** e a diversidade de género no Conselho de Administração.

Foi anunciada a compra **da atividade bancária do EVO Banco em Espanha** e da sua filial de crédito ao consumo na Irlanda, Avantcard.

A instituição fez um grande esforço de adaptação como consequência da entrada em vigor das novas normas europeias de proteção do investidor e de dados.

«Estar entre os bancos mais sustentáveis do mundo, enche-nos de orgulho»

Pedro Guerrero, Presidente

Como descreveria o ano de 2018 em termos gerais?

Foi um ano repleto de incertezas, e este é sempre um elemento dissuasor para a tomada de decisões, que requer certezas e estabilidade. Em Espanha tivemos uma mudança de Governo inesperada. Na nossa conjuntura mais próxima, o *Brexit* e o contencioso orçamental com a Itália debilitaram a coesão interna da União Europeia. E, à escala mundial, a nova vaga de protecionismo, encorajada pela Administração Trump, abrandou o crescimento e semeou dúvidas sobre a evolução futura do comércio mundial. Tudo isto se fez sentir na economia espanhola, que perdeu vigor relativamente a exercícios anteriores, como resultado da coincidência de um certo retrocesso do setor exterior com uma menor tração da procura interna.

Foi então um ano complicado?

Sim, mas também com notícias positivas. Afinal, Espanha continuou a ter a economia mais pujante da União Europeia e o emprego cresceu fortemente. A inflação resistiu muito

«Temos uma posição sólida em termos de capital e uma grande capacidade de adaptação à conjuntura».

bem à escalada dos preços do petróleo, e a persistência da política monetária expansiva facilitou o desenvolvimento do investimento, sobretudo na habitação, com o subsequente arranque de uma atividade tão intensiva em mão de obra como a construção. Isto demonstra a vitalidade da economia espanhola e a sua capacidade de nos proporcionar boas notícias, mesmo em tempos complexos. Por outro lado, tem de se assinalar a instabilidade política. O conflito catalão prejudica a perceção de Espanha no exterior e inibe o investimento. E o Governo



«O bom desempenho do banco não seria possível sem a confiança dos nossos clientes e acionistas».

atual conta com um apoio parlamentar fragmentado e heterogéneo, o que dificulta a coerência da política económica.

Quais as perspetivas para o futuro próximo?

Sou uma pessoa naturalmente otimista e alimento a esperança de que, mais tarde ou mais cedo, o senso comum acabe por se impor, pois é de grande importância para todos nós. A economia espanhola está mais consolidada, ganhou competitividade e apenas necessita que o caminho se torne mais acessível. Há reformas estruturais pendentes que não se devem protelar, ainda que o apertado calendário eleitoral que Espanha enfrenta não seja favorecedor. As que foram empreendidas no início da presente década foram decisivas para a recuperação, e isso deveria convidar à reflexão.

No que respeita a ameaça que o renascimento do protecionismo representa para a economia mundial, quero dizer que a globalização é irreversível e que nesta não há lugar para os entraves ao comércio livre amparados em pretendidos interesses nacionais. São movimentos que se podem pontualmente tornar populares, mas que, com o passar do tempo, acabarão por deteriorar o bem-estar dos cidadãos. De qualquer forma, não acredito que o protecionismo possa chegar muito longe.

E qual foi o comportamento do setor financeiro neste cenário?

Destacaria duas coisas em 2018. Por um lado, a persistência de uma conjuntura de baixas taxas de juro, que obriga a procurar novas vias de receitas para manter as margens, por outro, a redução das perdas por imparidade de ativos, depois dos extraordinários esforços de saneamento realizados pelas instituições. A primeira, fez com que o setor tenha ampliado a sua oferta de valor acrescentado, com serviços de elevada qualidade baseados fundamentalmente na assessoria. O saneamento de ativos, por sua vez, explica a melhoria dos níveis de solvência, reconhecida nos testes de stress realizados durante o ano pelo Banco Central Europeu (BCE) e pela Autoridade Bancária Europeia (EBA).

Nestes testes, aliás, o Bankinter obteve um excelente resultado, superior inclusive aos correspondentes às restantes instituições financeiras espanholas, que foram muito bons de uma forma geral. Inclusive no cenário mais adverso, o nosso banco seria um dos que daria uma melhor resposta, graças à sua sólida posição em termos de capital e à sua grande capacidade de adaptação à conjuntura, já demonstrada nos piores momentos da crise. Esta consideração representa um enorme reconhecimento do trabalho desenvolvido pelo Bankinter, cujos dois principais pilares foram historicamente, e continuarão a ser, o rigor e a inovação.

Qual é a sua impressão sobre a polémica do imposto do crédito habitação?

É um assunto que não dependia nem depende da banca. Afinal, as decisões fiscais são tomadas pelos parlamentos e pelos governos, não por nós. A banca limita-se a cumprir o que o quadro normativo exige em cada um dos momentos. Assim o fazíamos quando o critério era que esse imposto deveria ser pago pelos clientes, algo que já

vem de há muito tempo, e assim o fazemos desde que foi decidido que o pagamento do imposto recaí sobre as instituições financeiras. O que não nos deixa confortáveis é a insegurança jurídica criada por algumas situações. Nem, como é evidente, com que a banca seja culpada por aquilo que não é da sua responsabilidade. E, certamente, decidir quem paga os impostos não o é.

Como avalia os resultados do Bankinter em 2018?

Atendendo às dificuldades da conjuntura, às quais me referi anteriormente, creio que são uns resultados excelentes. A Conselheira Delegada apresenta um resumo pormenorizado dos mesmos nas páginas a seguir, mas não quero deixar de destacar os esforços envidados, mais um ano, pelos nossos profissionais. Graças a estes, as principais linhas de negócio do Bankinter continuaram a crescer, a qualidade dos seus ativos melhorou e o seu nível de solvência voltou a ultrapassar as exigências reguladoras.

Nada disso teria sido possível sem a confiança dos nossos clientes e acionistas, a quem agradecemos profundamente, e aspiramos continuar a ser merecedores desta

«A digitalização é irreversível, o que não significa que não haja espaço para o tratamento direto com o cliente».

confiança. Aos clientes, renovamos o nosso compromisso de lhes prestar um serviço de excelência, cada vez mais eficiente, onde quer que o necessitem e através dos meios que melhor se adaptem às suas circunstâncias particulares. Aos acionistas, asseguramos que não diminuiremos o nosso empenho em criar valor, de modo a que o seu investimento seja devidamente recompensado.

Nesta linha, o Conselho irá propor à Assembleia Geral de Acionistas a distribuição, com base nos resultados de 2018, de 263,2 milhões de euros em numerário, mais 6,3% do que no exercício anterior, o que equivale a 0,29286115 euros por ação. Parece-nos uma retribuição coerente com os resultados e que simultaneamente assegura a conservação do capital e a manutenção de um nível de solvência adequado.

Além de rentável, o Bankinter é um banco sustentável?

Todos devemos contribuir para um mundo melhor, a partir dos nossos respetivos domínios de atividade e de acordo com as nossas possibilidades. No Bankinter, assim o tentamos fazer através do plano «3 en Raya», de carácter plurianual, cuja última versão abrange o período 2016-2020. O plano é assim intitulado porque alinha as três dimensões da Política de Sustentabilidade do Bankinter: a económica, a social e a ambiental. Os seus objetivos são inúmeros, mas resumimos-os em cinco. Primeiro, estabelecer uma relação equilibrada, transparente e clara com os nossos grupos de interesse (acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e a sociedade em geral). Segundo, facilitar a integração financeira das pessoas com deficiência. Terceiro, realizar uma gestão responsável das pessoas que, sem sombra de dúvida, são o principal ativo do banco. Quarto, contribuir para o desenvolvimento da comunidade. E quinto, reduzir ao mínimo o nosso impacto no ambiente.

Como reconhecimento de todo este empenho, o Bankinter foi incluído em setembro do ano passado na lista das empresas cotadas no Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial. Este índice classifica-nos como o 13º banco mais sustentável do mundo, o que deve ser um motivo de orgulho para o conjunto de colaboradores da instituição.

Que papel desempenha a Fundação para a Inovação Bankinter neste contexto?

Um papel fundamental, pois materializa as nossas preocupações, sobretudo no que se refere à influência da inovação e do empreendedorismo no progresso da nossa sociedade. Este é o objetivo dos seus quatro programas: O «Future Trends Forum», que de acordo com o prestigiado ranking elaborado anualmente pela Universidade da Pensilvânia, é o primeiro *think tank* de Espanha e o 27º do mundo dedicado à ciência e tecnologia; o «Akademia», que fomenta a visão inovadora e empreendedora dos jovens universitários; o «Empreendedores», um programa de apoio ao empreendedorismo como fonte de riqueza sustentável e criação de emprego a curto prazo; e o «Cre100do», consagrado ao crescimento e à internacionalização das médias empresas. Estou convicto de que toda esta atividade será considerada, com o passar do tempo, um dos contributos mais importantes do Bankinter para a sociedade.

Como está a evoluir a transformação digital?

Trata-se de um processo imparável. Temos consciência da sua importância há muitos anos e temos disponibilizado os meios para avançar decididamente com este processo. O resultado desse esforço é que hoje em dia a imensa maioria dos nossos clientes utilizam os canais digitais, e um terço dos clientes relacionam-se com o banco unicamente através destes. Em harmonia com a nossa aposta digital, anunciamos no ano passado a compra do EVO Banco em

«A Fundação para a Inovação Bankinter materializa as nossas preocupações no que se refere à influência da inovação e do empreendedorismo no progresso da nossa sociedade».

Espanha: uma instituição muito desenvolvida tecnologicamente que conta com uma importante carteira de clientes no nosso país; a maioria destes são jovens aforradores com um perfil marcadamente digital. O seu potencial de crescimento é enorme, e não tenho dúvidas de que, juntos, poderemos tirar um maior partido desse potencial.

Mas o facto de a digitalização ser irreversível não significa que não haja espaço para o tratamento direto no mundo financeiro. A atividade bancária baseia-se na confiança, razão pela qual o fator humano é essencial.

Assim o entendemos sempre no Bankinter, mantendo-nos na vanguarda da inovação, mas sem desaproveitar os aspetos positivos da banca tradicional. Fomos pioneiros em muitas coisas, desde a banca telefónica até à digital, mas nunca perdemos de vista que nada tem sentido se não estiver assente em valores que, com frequência, só se podem transmitir presencialmente. Por esta razão, quero reiterar a minha convicção de que as pessoas são o nosso principal valor e concluir exprimindo o meu reconhecimento e gratidão pela extraordinária equipa humana do Grupo Bankinter, pelo seu entusiasmo, o seu compromisso e pelo seu brilhante desempenho durante o exercício de 2018.

Entrevista
da
Conselheira
Delegada

«O Bankinter teve um ano excelente em todas as suas linhas de negócio»



María Dolores Dancausa, Conselheira Delegada

Como foram os resultados do Bankinter em 2018?

Os resultados do exercício foram, sem dúvida, muito positivos. Pelo quarto ano consecutivo, o Grupo conseguiu o maior resultado da sua história, confirmando a solidez e a sustentabilidade da sua atividade. O resultado líquido aumentou 6,3% e alcançou o montante de 526,4 milhões de euros. Os resultados antes de impostos seguiram uma evolução semelhante e ascenderam a 721,1 milhões de euros, o que representa mais 6,5% do que no exercício anterior. Assim, o nível de rentabilidade do Grupo, medido em termos de rentabilidade sobre o capital investido (ROE, pelas suas siglas em inglês), situou-se em 13,2%, um dos níveis mais altos entre as instituições bancárias cotadas em Espanha. As nossas margens também continuam a melhorar de ano para ano. A margem de juros alcançou, em 2018, o montante de 1.094,3 milhões de euros, o que representa mais 5,8% do que no ano anterior, e a margem de exploração situou-se em 936,4 milhões, com um crescimento de 6,5%.

E como foi o ano do ponto de vista da solvência?

Os indicadores de solvência tiveram igualmente uma evolução muito positiva. O quociente de capital CET1 na sua versão *fully loaded* (isto é, assumindo com um ano de antecedência os critérios de Basileia para o exercício de 2019), situou-se em 11,75%, um nível significativamente superior às exigências reguladoras. É igualmente digno de destaque o bom resultado obtido pelo Bankinter nos testes de stress realizados em 2018 pelo Banco Central Europeu (BCE), paralelamente aos testes efetuados pela Autoridade Bancária Europeia (EBA). No cenário adverso equacionado (em condições severas de tensão macroeconómica), o Bankinter manteria a 31 de dezembro de 2020 um saudável rácio de capital CET1 *fully loaded* de 10,61%, o que representa um impacto mínimo relativamente ao valor atual. Este resultado é um dos melhores da banca europeia, e demonstra a capacidade de resistência do Bankinter perante eventuais situações de crise.

Que outros indicadores se poderiam destacar da evolução em 2018?

A qualidade dos ativos, que é tradicionalmente um dos nossos pontos fortes, mantém uma tendência positiva, com um quociente de incumprimento sobre a atividade de crédito que continua a diminuir: atinge o valor de 2,9% no conjunto da atividade bancária de Espanha e Portugal, e de 2,84% quando se limita à atividade de crédito em Espanha, um pouco menos de metade dos números publicados como média do setor. Progredimos igualmente em termos de eficiência, onde o quociente das despesas sobre as receitas melhora quase um ponto percentual e encerra com 46,8%.

Em síntese, como poderíamos classificar o exercício?

Podemos classificar o exercício de 2018 como um ano excelente no seu conjunto, que confirma a força do Grupo tanto em termos de rentabilidade como em solvência, qualidade dos ativos, resistência face a conjunturas externas adversas e eficiência.

Dentro desta tendência de melhoria, quais foram as áreas do negócio com maior destaque?

Todas as áreas de negócio cresceram e contribuíram positivamente para os nossos resultados. Tanto as áreas mais maduras, como a Banca de Empresas, a Banca Comercial e a Línea Directa, assim como as mais jovens, o Financiamento ao Consumo e o Bankinter Portugal, tiveram um ano magnífico; especialmente estas duas últimas, o que nos confirma o acerto de lançar esses dois negócios em 2013 e 2016. Todas estas, além disso, revelam um desenvolvimento equilibrado, apoiado em receitas recorrentes. Na Banca de Empresas, a que realiza o maior contributo para a margem bruta, a carteira de créditos aumentou 3,2% em Espanha, tendo-

se destacado especialmente a boa evolução da atividade de apoio a empresas nos seus negócios no exterior, o que conhecemos internamente como Negócio Internacional. A Banca Comercial também progrediu de forma muito positiva, com excelentes resultados em produtos como as contas ordenado, o crédito habitação e os fundos de investimento. A Línea Directa Aseguradora manteve uma trajetória muito sólida e registou um crescimento em matéria de prémios superior à média do setor. O Bankinter Consumer Finance continuou com um extraordinário ritmo de crescimento em clientes e valor de investimento, mantendo ao mesmo tempo uma estrita e rigorosa política de seleção no risco de crédito concedido. Quero referir-me de forma especial aos resultados do Bankinter Portugal, uma das linhas que mais favorece a diversificação da nossas receitas. A evolução da sua atividade é melhor do que a esperada, e em pouco tempo tornou-se numa alavanca de crescimento do Grupo. Em 2018, o Bankinter Portugal progrediu em todas as áreas de negócio e a sua margem bruta aumentou 14%. Adicionalmente, o resultado antes de impostos ascendeu a 60 milhões de euros, quase duplicando o montante alcançado no ano anterior. Menção expressa merece também a nossa atividade digital, um dos eixos do nosso processo de transformação como Grupo. 92,5% dos nossos clientes consideram-se já digitais, seja de maneira exclusiva ou ocasional. O sucesso do portal financeiro COINC, cujos utilizadores cresceram 17% num ano, é um reflexo desta realidade.

O Grupo apresenta resultados recorde há quatro anos consecutivos. É possível manter esta tendência em 2019 e nos anos seguintes?

É essa a nossa intenção, ainda que estejamos conscientes da sua dificuldade,

«Os nossos resultados não só são satisfatórios; são igualmente sólidos e sustentáveis ao longo do tempo».

«A compra do EVO Banco e da Avantcard complementa e diversifica a nossa estrutura de negócio».

particularmente numa conjuntura tão plena de incertezas e mudanças como a atual. Mas, se no passado soubemos enfrentar os desafios que nos foram colocados e soubemos crescer perante as adversidades, acredito que uma vez mais, com a boa atuação, dedicação e plena atenção de todos os que trabalham nesta instituição, conseguiremos alcançar as metas a que nos propomos; ainda que se trate de um contexto novo e certamente complicado, no qual as mudanças tecnológicas, regulatórias e legislativas se multiplicam e aceleram. Neste tipo de conjuntura é preciso saber responder com rapidez, mas sobretudo acertadamente, a todos eles.

Como encaixa a compra de vários negócios do EVO Banco nesse estratégia de futuro?

Ao mesmo tempo que desenvolvemos as nossas principais linhas de atividade para as fazer crescer de maneira orgânica, mantemo-nos alerta às oportunidades que surgem no mercado para complementar e

diversificar a nossa estrutura de negócio. Essa é a lógica subjacente ao acordo para a aquisição da atividade bancária do EVO Banco em Espanha e da Avantcard, a sua filiar de crédito ao consumo na República da Irlanda, que anunciámos no último quadrimestre de 2018. Esta operação, que esperamos que seja aprovada pelos reguladores e autoridades competentes no primeiro quadrimestre deste ano, vai constituir um impulso importante para o Grupo.

Trata-se de fortalecer e reforçar dois dos nossos principais eixos de negócio: por um lado, a nossa atividade em banca digital; e, por outro, acrescentar capacidade de crescimento ao Bankinter Consumer Finance, ampliando simultaneamente a nossa diversificação geográfica.

Em resumo, julgo que é uma aquisição que pode e deve enriquecer a oferta do Bankinter ao mesmo tempo que diversifica a nossa atividade e nos prepara para um futuro onde a tecnologia vai desempenhar um papel ainda mais relevante do que já desempenha.

Se alargarmos o foco ao conjunto do setor, quais são as expectativas de futuro?

O setor bancário, em Espanha e na Europa, encontra-se numa encruzilhada e tem de tomar decisões fundamentais para o seu futuro. É verdade que este setor reforçou as estruturas de capital e tem, conseqüentemente, uma maior resistência perante possíveis adversidade que possam ocorrer no futuro. Não obstante, os níveis de rentabilidade continuam a ser uma matéria pendente e estão longe de se encontrar em valores atrativos, fruto das baixas taxas de juro, dos custos diretos e indiretos associados ao aumento das obrigações regulatórias, que são muito elevados, e da intensa concorrência. Por outro lado, a transformação digital e as mudanças no comportamento dos clientes que esta

implica, obrigam a que todo o setor tenha de rever o seu modelo de negócio, num cenário que se adivinha mais complexo e aberto do que nunca.

Ao anteriormente referido, é necessário acrescentar o problema geral da reputação, que é muito difícil de superar, uma vez que em parte é inerente às características da atividade em si e em parte devido a episódios recentes, como as dúvidas criadas com a sentença sobre o imposto do crédito habitação, não ajudam a recuperar uma credibilidade que julgo que o setor merece pelos esforços de transformação, saneamento e modernização que realizou nos últimos anos. É por isso necessário insistir e transmitir com clareza que as funções de canalizar as poupanças, promover o investimento e facilitar as relações entre os agentes económicos contribuem decisivamente para o crescimento da economia, o progresso social e a prosperidade da sociedade.

«O setor bancário encontra-se perante uma encruzilhada, na qual é necessário tomar decisões que determinarão o seu futuro».

Crescimento sólido e sustentado

O Grupo Bankinter fechou 2018 com um resultado recorde. O resultado líquido situou-se em 526,4 milhões de euros e o resultado antes de impostos em 721,1 milhões, com um aumento relativamente ao ano anterior de 6,3% e 6,5%, respetivamente.

Rentabilidade

Um dos aspetos mais destacados do exercício foi a rentabilidade sobre o capital investido (ROE), que atingiu 13,2%, o que coloca o Bankinter como o banco cotado mais rentável de Espanha.

Solvência

A solvência (medida em termos de CET1 *fully loaded* ou capital de máxima qualidade) melhorou 29 pontos base face a 2017, para 11,75%, comparando muito favoravelmente com o resto da banca e situando-se muito acima das exigências regulatórias do BCE para o Bankinter.

Qualidade dos ativos

A qualidade dos seus ativos também se destaca, sendo o seu incumprimento total inferior a 3% (concretamente, 2,90%), menos de metade da média setorial. A percentagem de incumprimento diminuiu para 2,84% no caso dos negócios em Espanha.

A carteira de ativos imobiliários adjudicados diminuiu em 2018 para 348,2 milhões de euros face aos 411,6 milhões nos finais de 2017. A sua cobertura média a 31 de dezembro era de 44,4%.

Liquidez

No que respeita a liquidez, nos finais de 2018, o gap comercial ascendia a 4.000 milhões de euros, com um rácio de depósitos sobre créditos de 93,8%; isto é, mais 320 pontos base do que em 2017.

Os vencimentos das emissões grossistas previstos em 2019 e 2020 são de 800 milhões de euros em cada um dos exercícios. Para lhes fazer face, o banco conta com ativos líquidos no valor de 10.900 milhões de euros e com uma capacidade de emissão de obrigações de 6.500 milhões de euros.

Balanço

Os ativos totais do Grupo no final do exercício somavam 76.501,5 milhões de euros: mais 7,2% do que em 2017, com um investimento em crédito de 55.469 milhões (+4,1%) e recursos retalhistas de clientes no valor de 50.583 milhões (+8,9%).



Margens em crescimento

Em 2018, todas as margens registaram crescimento. A margem de juros ascendeu a 1.094,3 milhões (+5,8%); a margem bruta a 1.940 milhões (+6,4%) e a de exploração a 936,4 milhões (+6,5%). As receitas provenientes de comissões alcançaram 450 milhões de euros (+6,2%).

O comportamento das principais linhas de negócios foi como se segue:



Banca de Empresas. Foi o maior contributo em 2018 para a margem bruta do grupo (30%). A carteira de créditos era, a 31 de dezembro, de 24.000 milhões de euros, dos quais 22.600 milhões correspondiam a Espanha (+3,2%). Graças ao peso crescente da atividade transacional e de relação, as receitas provenientes de comissões aumentaram 18%. A atividade de Negócio Internacional gera já 27% da margem bruta da total do segmento de Empresas.

Consumo. O número de clientes do Bankinter Consumer Finance excedeu 1,3 milhões (+18%). A atividade comercial de Consumo manteve um bom ritmo durante todo o ano, com um balanço de 632 milhões de euros em novos empréstimos (+46%). A carteira de investimento total do BKCF fechou 2018 nos 2.000 milhões (+34%).

Banca Comercial, ou de pessoas singulares. Contribuiu com 28% da margem bruta total. As contas ordenado acumulavam, a 31 de dezembro, 8.317 milhões de euros (+22%), enquanto a carteira hipotecária residencial somava 2.532 milhões (+11%). O património gerido no segmento da Banca Privada atingiu 35.600 milhões de euros (+2%) e 21.600 milhões (também +2%) na Banca Pessoal, não obstante as condições adversas do mercado.

Bankinter Portugal. Conseguiu um crescimento de dois dígitos tanto em recursos (+17%) como na carteira de crédito (+12%), sendo especialmente significativo o aumento do crédito a empresas (+42%). Também aumentaram todas as suas margens: 13% a margem de lucro, 14% a margem bruta e 73% a de exploração. O resultado antes de impostos disparou até aos 60 milhões de euros (+92%).

Línea Directa. Com um contributo de 22% para a margem bruta do grupo, esta empresa 100% Bankinter ultrapassou pela primeira vez os três milhões de apólices (+7,9%). Os prémios emitidos proporcionaram 853,1 milhões de euros (+7%). O rácio combinado situava-se, no final do ano, em 87,3% e o ROE em 38%.

Grupo Bankinter. Balanços Consolidados a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

ATIVO	31-12-2018
Numerário, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	5.503.428
Ativos financeiros detidos para negociação	5.162.908
Derivados	432.233
Instrumentos de capital próprio	107.024
Titulos representativos de dívida	2.623.615
Empréstimos e adiantamentos	2.000.036
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	2.000.036
Clientes	-
Pró-memória: emprestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora	1.309.138
Ativos financeiros não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações em resultados.	129.178
Instrumentos de capital próprio	89.880
Titulos representativos de dívida	39.298
Empréstimos e adiantamentos	-
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	-
Clientes	-
Pró-memória: emprestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora	-
Ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Titulos representativos de dívida	-
Empréstimos e adiantamentos	-
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	-
Clientes	-
Pró-memória: emprestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora	-
Ativos financeiros com justo valor com alterações em outro resultado global	4.839.963
Instrumentos de capital próprio	78.463
Titulos representativos de dívida	4.761.500
Empréstimos e adiantamentos	-
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	-
Clientes	-
Pró-memória: emprestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora	1.171.852
Ativos financeiros a custo amortizado	58.844.761
Titulos representativos de dívida	3.100.712
Empréstimos e adiantamentos	55.744.049
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	481.860
Clientes	55.262.189
Pró-memória: emprestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora	1.231.566
Derivados - contabilidade de cobertura	170.197
Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro	11.010
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	110.563
Empreendimentos conjuntos	37.678
Associadas	72.885
Ativos ao abrigo de contratos de seguro ou resseguro	9.134
Ativos tangíveis	473.411
Ativo fixo corpóreo	405.925
De utilização própria	376.949
Cedido em locação operacional	28.976
Afeto à ação social (caixas económicas e cooperativas de crédito)	-
Investimentos imobiliários	67.486
Dos quais: cedido em locação operacional	67.486
Pró-memória: adquirido em locação financeira	-
Ativos intangíveis	294.077
Goodwill	164.113
Outros ativos intangíveis	129.964
Ativos por impostos	547.502
Ativos por impostos correntes	255.640
Ativos por impostos diferidos	291.862
Outros ativos	209.248
Contratos de seguros vinculados a pensões	-
Existências	-
Remanescente dos outros ativos	209.248
Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	196.159
TOTAL ATIVO	76.501.539

ATIVO	31-12-2017(*)
Numerário, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	5.594.779
Ativos financeiros detidos para negociação	2.734.699
Derivados	268.303
Instrumentos de capital próprio	87.942
Titulos representativos de dívida	888.154
Empréstimos e adiantamentos	1.490.300
Instituições de crédito	1.480.161
Clientes	10.139
Pró-memória: emprestados ou em garantia	891.024
Ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Pró-memória: emprestados ou em garantia	-
Ativos financeiros disponíveis para venda	4.575.214
Instrumentos de capital próprio	187.102
Titulos representativos de dívida	4.388.112
Pró-memória: emprestados ou em garantia	464.028
Empréstimos e contas a receber	53.863.211
Titulos representativos de dívida	357.056
Empréstimos e adiantamentos	53.506.155
Instituições de crédito	355.001
Clientes	53.151.154
Pró-memória: emprestados ou em garantia	1.460.212
Investimentos detidos até à maturidade	2.591.774
Pró-memória: emprestados ou em garantia	658.144
Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro	(3.563)
Derivados-contabilidade de cobertura	241.074
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	114.586
a) Instituições associadas	94.993
b) Instituições multigrupo	19.593
Ativos garantidos por contratos de seguro e resseguro	6.361
Ativos tangíveis	495.776
Ativo fixo corpóreo	420.996
De utilização própria	387.428
Cedido em locação operacional	33.568
Investimentos imobiliários	74.780
Dos quais: cedido em locações operacionais	74.780
Pró-memória: adquirido em locação financeira	-
Ativo intangível	255.878
Goodwill	164.113
Outro ativo intangível	91.765
Ativos por impostos	422.450
Ativos por impostos correntes	234.272
Ativos por impostos diferidos	188.178
Outros ativos	214.987
Contratos de seguros vinculados a pensões	-
Remanescente de outros ativos	214.987
Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	225.425
TOTAL ATIVO	71.332.651
PRÓ-MEMÓRIA:	
Garantias concedidas	4.009.695
Compromissos contingentes concedidos	13.486.842

(*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos. Apresenta-se sob o formato das Demonstrações Financeiras em vigor na data indicada.

Grupo Bankinter. Balanços Consolidados a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO	31-12-2018
PASSIVO	72.015.687
Passivos financeiros detidos para negociação	3.798.092
Derivados	499.813
Posições curtas	1.833.893
Depósitos	1.464.386
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	173.870
Clientes	1.290.516
Títulos representativos de dívida emitidos	-
Outros passivos financeiros	-
Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Depósitos	-
Bancos centrais	-
Instituições de crédito	-
Clientes	-
Títulos representativos de dívida emitidos	-
Outros passivos financeiros	-
Pró-memória: passivos subordinados	-
Passivos financeiros a custo amortizado	66.361.761
Depósitos	56.925.312
Bancos centrais	6.506.663
Instituições de crédito	1.950.146
Clientes	48.468.503
Títulos representativos de dívida emitidos	7.772.126
Outros passivos financeiros	1.664.323
Pró-memória: passivos subordinados	1.158.791
Derivados - contabilidade de cobertura	86.845
Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro	19.748
Passivos ao abrigo de contratos de seguro ou resseguro	749.563
Provisões	301.925
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego	807
Outras remunerações aos colaboradores a longo prazo	-
Questões processuais e litígios por impostos em dívida	97.752
Compromissos e garantias concedidos	18.575
Restantes provisões	184.791
Passivos por impostos	425.515
Passivos por impostos correntes	220.581
Passivos por impostos diferidos	204.934
Capital social reembolsável à vista	-
Outros passivos	272.238
Dos quais: fundo de ação social (apenas caixas económicas e cooperativas de crédito)	-
Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	-
TOTAL PASSIVO	72.015.687

PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO (continuação)	31-12-2018
Fundos próprios	4.344.186
Capital	269.660
a) Capital realizado	269.660
b) Capital não realizado exigido	-
Pró-memória: capital não exigido	-
Prémio de emissão	1.184.265
Instrumentos de capital próprio emitidos que não sejam capital	-
a) Componente de património líquido dos instrumentos financeiros compostos	-
b) Outros instrumentos de capital próprio emitidos	-
Outros elementos de património líquido	18.151
Ganhos acumulados	2.523.867
Reservas de revalorização	7.425
Outras reservas	(10.907)
Reservas ou perdas acumuladas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	(10.907)
Outras	-
(-) Ações próprias	(693)
Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe	526.398
(-) Dividendos intercalares	(173.980)
Outro resultado global acumulado	141.666
Elementos que não serão reclassificados em resultados	(7.586)
a) Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas	(1.456)
b) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	-
c) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-
d) Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global	(6.130)
e) Ineficácia das coberturas de justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global	-
Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global [elemento coberto]	-
Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global [instrumento de cobertura]	-
f) Alterações no justo valor dos passivos financeiros com justo valor com alterações em resultados atribuíveis a alterações do risco de crédito	-
Elementos que podem ser reclassificados em resultados	149.252
a) Cobertura de investimentos líquidos em unidades operacionais estrangeiras [parte eficaz]	-
b) Conversão de divisas	-
c) Derivados de cobertura. Coberturas de fluxos de caixa [parte eficaz]	108
d) Alterações no justo valor dos instrumentos de dívida avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global	146.502
e) Instrumentos de cobertura [elementos não designados]	-
f) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	-
g) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	2.642
Interesses minoritários [participações não dominantes]	-
Outro resultado global acumulado	-
Outras contas	-
TOTAL DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO	4.485.852
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO E PASSIVO	76.501.539
PRÓ-MEMÓRIA: EXPOSIÇÕES FORA DO BALANÇO	-
Compromissos de empréstimo concedidos	13.023.015
Garantias financeiras concedidas	1.612.459
Outros compromissos concedidos	4.509.690

Grupo Bankinter. Balanços Consolidados a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO	31-12-2017 (*)
PASSIVO	66.975.511
Passivos financeiros detidos para negociação	1.993.191
Derivados	321.625
Posições curtas	751.508
Depósitos	920.057
Instituições de crédito	65.877
Clientes	854.180
Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Pró-memória: Passivos subordinados	-
Passivos financeiros a custo amortizado	63.274.666
Depósitos	53.135.951
Bancos centrais	6.500.608
Instituições de crédito	2.120.624
Clientes	44.514.719
Títulos representativos de dívida emitidos	8.187.472
Outros passivos financeiros	1.951.243
Pró-memória: Passivos subordinados	1.163.653
Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro	(9.736)
Derivados-contabilidade de cobertura	45.986
Passivos ao abrigo de contratos de seguro	737.571
Provisões	205.771
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego	494
Questões processuais e litígios por impostos em dívida	98.228
Compromissos e garantias concedidos	21.511
Restantes provisões	85.538
Passivos por impostos	352.009
Passivos por impostos correntes	184.155
Passivos por impostos diferidos	167.854
Capital social reembolsável à vista	-
Outros passivos	376.054
Dos quais, fundo de ação social	-
Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	-
TOTAL PASSIVO	66.975.511

PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO (continuação)	31-12-2017 (*)
FUNDOS PRÓPRIOS	4.249.619
Capital	269.660
a) Capital realizado	269.660
b) Capital não realizado exigido	-
Pró-memória: capital não exigido	-
Prémio de emissão	1.184.265
Instrumentos de capital próprio emitidos que não sejam capital	-
a) Componente de património líquido dos instrumentos financeiros compostos	-
b) Outros instrumentos de capital próprio emitidos	-
Outros elementos de património líquido	10.161
Ganhos acumulados	2.445.819
Reservas de revalorização	15.312
Outras reservas	(6.815)
(-) Ações próprias	(813)
Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe	495.207
(-) Dividendos intercalares	(163.177)
OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	107.521
Elementos que não serão reclassificados em resultados	30
a) Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas	30
b) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	-
c) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-
d) Remanescente dos ajustamentos de avaliação	-
Elementos que podem ser reclassificados em resultados	107.491
a) Cobertura de investimentos líquidos em unidades operacionais estrangeiras (parte efetiva)	-
b) Conversão de divisas	108
c) Derivados de cobertura. Coberturas de fluxos de caixa (parte efetiva)	1.320
d) Ativos financeiros disponíveis para venda	101.099
i) Instrumentos de dívida	97.182
ii) Instrumentos de capital próprio	3.917
e) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	-
f) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas em empreendimentos conjuntos e associadas	4.964
INTERESSES MINORITÁRIOS (participações não dominantes)	-
Outro resultado global acumulado	-
Outros elementos	-
TOTAL DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO	4.357.140
TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO	71.332.651

(*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos. Apresenta-se sob o formato das Demonstrações Financeiras em vigor na data indicada.

Grupo Bankinter. Contas de perdas e ganhos consolidados correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

	(Débito)/Crédito 31-12-2018		(Débito)/Crédito 31-12-2017(*)
Receitas de juros	1.320.454	Receitas de juros	1.288.805
Ativos financeiros com justo valor com alterações em outro resultado global	130.485	Despesas com juros	(226.810)
Ativos financeiros a custo amortizado	1.110.902	Despesas com capital social reembolsável à vista	-
Restantes receitas de juros	79.067	A) MARGEM DE JUROS	1.061.995
Despesas com juros	(226.173)	Receitas de dividendos	6.993
Despesas com capital social reembolsável à vista	-	Resultados de instituições avaliadas pelo método de participação	25.186
A) MARGEM DE JUROS	1.094.281	Receitas de comissões	528.768
Receitas de dividendos	12.584	Despesas com comissões	(105.278)
Resultados de instituições avaliadas pelo método de participação	27.984	Ganhos ou perdas pelo desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor com alterações em resultados, líquidos	38.111
Receitas de comissões	556.492	Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros detidos para negociação, líquidos	21.439
Despesas com comissões	(106.812)	Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados, líquidos	-
Ganhos ou perdas pelo desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor com alterações em resultados, líquidos	38.294	Ganhos ou perdas resultantes da contabilidade de cobertura, líquidos	(67)
Ativos financeiros a custo amortizado	2.509	Diferenças de câmbio, líquidas	2.097
Restantes ativos e passivos financeiros	35.785	Outras receitas de exploração	40.429
Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros detidos para negociação, líquidos	12.679	Outras despesas de exploração	(119.634)
Reclassificação de ativos financeiros de justo valor com alterações em outro resultado global	-	Receitas de ativos ao abrigo de contratos de seguro ou resseguro	776.784
Reclassificação de ativos financeiros de custo amortizado	-	Despesas de passivos ao abrigo de contratos de seguro ou resseguro	(425.507)
Outros ganhos ou perdas	12.679	B) MARGEM BRUTA	1.851.316
Ganhos ou perdas de ativos financeiros não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações em resultados, líquidos	(3.137)	Despesas administrativas:	(883.526)
Reclassificação de ativos financeiros de justo valor com alterações em outro resultado global	-	a) Despesas com pessoal	(498.494)
Reclassificação de ativos financeiros de custo amortizado	-	b) Outras despesas administrativas	(385.032)
Outros ganhos ou perdas	(3.137)	Amortização	(60.945)
Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados, líquidos	(71)	Provisões ou reversão de provisões	(53.215)
Diferenças de câmbio [ganho ou perda], líquidas	5.051	Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor com alterações em resultados	(148.572)
Outras receitas de exploração	47.403	a) Ativos financeiros mensurados pelo custo	-
Outras despesas de exploração	(134.820)	b) Ativos financeiros disponíveis para venda	(1.394)
Dos quais: dotações obrigatórias para fundos da ação social (apenas caixas económicas e cooperativas de crédito)	-	c) Empréstimos e contas a receber	(147.178)
Receitas de ativos ao abrigo de contratos de seguro ou resseguro	839.602	d) Investimentos detidos até à maturidade	-
Despesas de passivos ao abrigo de contratos de seguro ou resseguro	(449.697)	Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empreendimentos conjuntos ou associadas	-
B) MARGEM BRUTA	1.939.833	Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros	275
Despesas administrativas	(941.602)	a) Ativos tangíveis	929
a) Despesas com pessoal	(537.651)	b) Ativos intangíveis	-
b) Outras despesas administrativas	(403.951)	c) Outros	(654)
Amortização	(61.794)	Ganhos ou perdas pelo desreconhecimento de ativos não financeiros e participações, líquidos	(1.201)
Provisões ou reversão de provisões	(143.579)	Goodwill negativo reconhecido em resultados	-
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor e ganhos ou perdas provenientes de alterações de fluxos de caixa de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor com alterações em resultados e perdas ou ganhos líquidos devido a alterações	(62.971)	Ganhos ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como atividades descontinuadas	(27.010)
a) Ativos financeiros com justo valor com alterações em outro resultado global	211	C) GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES EM CONTINUAÇÃO	677.123
b) Ativos financeiros a custo amortizado	(63.182)	Despesas ou receitas de impostos sobre o rendimento das atividades em continuação	(181.916)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empreendimentos conjuntos ou associadas	-	D) GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES DESCONTINUADAS	495.207
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros	-	Ganhos ou perdas depois de impostos procedentes de atividades descontinuadas	-
Ativos tangíveis	-	E) RESULTADO DO EXERCÍCIO	495.207
Ativos intangíveis	-	Atribuível a interesses minoritários (participações não dominantes)	-
Outros	-	Atribuível aos proprietários da empresa-mãe	495.207
Ganhos ou perdas pelo desreconhecimento de ativos não financeiros	1.349	RESULTADO POR AÇÃO:	
Goodwill negativo reconhecido em resultados	-	Básico	0,54
Ganhos ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como atividades descontinuadas	(10.143)	Diluído	0,54
C) GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES EM CONTINUAÇÃO	721.093		
Despesas ou receitas de impostos sobre o rendimento das atividades em continuação	(194.695)		
D) GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES DESCONTINUADAS	526.398		
Ganhos ou perdas depois de impostos procedentes de atividades descontinuadas	-		
E) RESULTADO DO EXERCÍCIO	526.398		
Atribuível a interesses minoritários (participações não dominantes)	-		
Atribuível aos proprietários da empresa-mãe	526.398		
RESULTADO POR AÇÃO:			
Básico	0,57		
Diluído	0,57		

(*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos. Apresenta-se sob o formato das Demonstrações Financeiras em vigor na data indicada.

Grupo Bankinter. Mapas de receitas e despesas reconhecidas consolidadas correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

	31-12-2018
A) RESULTADO DO EXERCÍCIO	526.398
B) OUTRO RESULTADO GLOBAL	(122.114)
Elementos que não serão reclassificados em resultados	(9.463)
a) Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas	(2.096)
b) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos detidos para venda	-
c) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-
d) Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global	(10.658)
e) Ganhos ou (-) perdas resultantes da contabilidade de cobertura de instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global, líquidos	-
f) Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global (elemento coberto)	-
g) Alterações do justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor com alterações em outro resultado global (instrumento de cobertura)	-
h) Alterações no justo valor dos passivos financeiros com justo valor com alterações em resultados atribuíveis a alterações do risco de crédito	-
i) Imposto sobre os ganhos relativo aos elementos que não serão reclassificados	3.291
Elementos que podem ser reclassificados em resultados	(112.651)
a) Cobertura de investimentos líquidos em unidades operacionais estrangeiras [parte efetiva]	-
Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	-
Transferido para os resultados	-
Outras reclassificações	-
b) Conversão de divisas	-
Ganhos ou (-) perdas cambiais de divisas contabilizados no património líquido	-
Transferido para os resultados	-
Outras reclassificações	-
c) Coberturas de fluxos de caixa [parte efetiva]	(1.731)
Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	(1.731)
Transferido para os resultados	-
Transferido para a quantia escriturada inicial dos elementos cobertos	-
Outras reclassificações	-
d) Instrumentos de cobertura [elementos não designados]	-
Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	-
Transferido para os resultados	-
Outras reclassificações	-
e) Instrumentos de dívida com justo valor com alterações em outro resultado global	(153.623)
Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	(118.449)
Transferido para os resultados	(35.174)
Outras reclassificações	-
f) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos detidos para venda	-
Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	-
Transferido para os resultados	-
Outras reclassificações	-
g) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	(2.323)
h) Imposto sobre os ganhos relativo aos elementos que podem ser reclassificados em ganhos ou (-) perdas	45.026
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO	404.284
Atribuível a interesses minoritários (participações não dominantes)	-
Atribuível aos proprietários da empresa-mãe	404.284

	31-12-2017 (*)
A) RESULTADO DO EXERCÍCIO	495.207
B) OUTRO RESULTADO GLOBAL	(2.337)
Elementos que não serão reclassificados em resultados	(1.317)
a) Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas	(1.862)
b) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos detidos para venda	-
c) Remanescente dos ajustamentos de avaliação	-
d) Imposto sobre os ganhos relativo aos elementos que não serão reclassificados	545
Elementos que podem ser reclassificados em resultados	(1.020)
a) Cobertura de investimentos líquidos em unidades operacionais estrangeiras [parte efetiva]	-
- Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	-
- Transferido para os resultados	-
- Transferido para os resultados	-
b) Conversão de divisas	(688)
- Ganhos ou (-) perdas cambiais de divisas contabilizados no património líquido	(410)
- Transferido para os resultados	(278)
- Outras reclassificações	-
c) Coberturas de fluxos de caixa [parte efetiva]	2.794
- Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	-
- Transferido para os resultados	2.794
- Transferido para a quantia escriturada inicial dos elementos cobertos	-
- Outras reclassificações	-
d) Ativos financeiros disponíveis para venda	(2.938)
- Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	33.274
- Transferido para os resultados	(36.212)
- Outras reclassificações	-
e) Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos detidos para venda	-
- Ganhos ou (-) perdas de valor contabilizados no património líquido	-
- Transferido para os resultados	-
- Outras reclassificações	-
f) Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	271
g) Imposto sobre os ganhos relativo aos elementos que podem ser reclassificados em resultados	(458)
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO	492.870
Atribuível a interesses minoritários (participações não dominantes)	-
Atribuível aos proprietários da empresa-mãe	492.870

(*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos. Apresenta-se sob o formato das Demonstrações Financeiras em vigor na data indicada.

Grupo Bankinter. Demonstrações totais de alterações no património líquido consolidadas correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

	Interesses Minoritários											Total		
	Capital	Prémio de emissão	Instrumentos de capital próprio emitidos distintos do capital	Outros elementos do património líquido	Ganhos acumulados	Reservas de revalorização	Outras reservas	(-) Ações próprias	Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe	(-) Dividendos intercalares	Outro resultado global acumulado		Outro resultado global acumulado	Outras contas
Saldo de fecho 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
Efeitos da correção de erros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas	-	-	-	-	(172.032)	-	-	-	-	-	156.259	-	-	(15.773)
Saldo de abertura 01-01-2018	269.660	1.184.265	-	10.161	2.273.787	15.312	(6.815)	(813)	495.207	(163.177)	263.780	-	-	4.341.367
Resultado global total do exercício	-	-	-	-	-	-	-	-	526.398	-	(122.114)	-	-	404.284
Outras variações do património líquido	-	-	-	7.990	250.080	(7.887)	(4.092)	120	(495.207)	(10.803)	-	-	-	(259.799)
Emissão de ações ordinárias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de ações preferenciais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de outros instrumentos de capital próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exercício ou vencimento de outros instrumentos de capital próprio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversão de dívida em património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redução do capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (ou remuneração aos acionistas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(258.406)	-	-	-	(258.406)
Compra de ações próprias	-	-	-	-	(508)	-	-	(83.575)	-	-	-	-	-	(84.083)
Venda ou cancelamento de ações próprias	-	-	-	-	-	-	-	83.695	-	-	-	-	-	83.695
Reclassificação de instrumentos financeiros do património líquido ao passivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclassificação de instrumentos financeiros do passivo ao património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferências entre componentes do património líquido	-	-	-	-	247.603	-	-	(495.207)	247.603	-	-	-	-	-
Aumento ou (-) diminuição do património líquido resultante de concentrações de atividades empresariais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagamentos com base em ações	-	-	-	7.990	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.990
Outros aumentos ou (-) diminuições do património líquido	-	-	-	-	2.984	(7.887)	(4.092)	-	-	-	-	-	-	(8.995)
Dos quais: dotação discricionária para a ação social e fundos sociais (apenas caixas económicas e cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de fecho 31-12-2018	269.660	1.184.265	-	18.151	2.523.867	7.425	(10.907)	(693)	526.398	(173.980)	141.666	-	-	4.485.852

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

	Interesses Minoritários											Total		
	Capital	Prémio de emissão	Instrumentos de capital próprio emitidos distintos do capital	Outros elementos do património líquido	Ganhos acumulados	Reservas de revalorização	Outras reservas	(-) Ações próprias	Resultado atribuível aos proprietários da empresa-mãe	(-) Dividendos intercalares	Outro resultado global acumulado		Outro resultado global acumulado	Outros elementos
Saldo de fecho 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
Efeitos da correção de erros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de abertura 01-01-2017	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 do exercício	-	-	-	-	-	-	-	-	495.207	-	(2.337)	-	-	492.870
Outras variações do património líquido	-	-	-	3.699	287.715	(7.886)	(1.344)	(681)	(490.109)	(24.500)	-	-	-	(233.106)
Emissão de ações ordinárias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de ações preferenciais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de outros instrumentos de capital próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exercício ou vencimento de outros instrumentos de capital próprio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversão de dívida em património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redução do capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (ou remuneração aos acionistas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(224.500)	-	-	-	(224.500)
Compra de ações próprias	-	-	-	-	-	-	-	(57.141)	-	-	-	-	-	(57.141)
Venda ou cancelamento de ações próprias	-	-	-	-	(312)	-	-	56.460	-	-	-	-	-	56.148
Reclassificação de instrumentos financeiros do património líquido ao passivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclassificação de instrumentos financeiros do passivo ao património líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferências entre componentes do património líquido	-	-	-	-	290.109	-	-	(490.109)	200.000	-	-	-	-	-
Aumento ou (-) diminuição do património líquido resultante de concentrações de atividades empresariais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagamentos com base em ações	-	-	-	3.700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.700
Outros aumentos ou (-) diminuições do património líquido	-	-	-	(1)	(2.081)	(7.886)	(1.344)	-	-	-	-	-	-	(11.313)
Dos quais: dotação discricionária para a ação social e fundos sociais (apenas caixas económicas e cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de fecho 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

(*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos. Apresenta-se sob o formato das Demonstrações Financeiras em vigor na data indicada.

	31/12/2018
A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO	175.726

Grupo Bankinter. Demonstrações de fluxos de caixa consolidados correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2018 e 2017 (Milhares de Euros)

Resultado do exercício	526.398
Ajustamentos para obtenção dos fluxos de caixa das atividades de exploração	532.511
Amortização	61.794
Outros ajustamentos	470.717
Aumento/diminuição líquida dos ativos de exploração	5.465.906
Ativos financeiros detidos para negociação	2.428.209
Ativos financeiros não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações em resultados.	15.804
Ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Ativos financeiros com justo valor com alterações em outro resultado global	(607.128)
Ativos financeiros a custo amortizado	3.711.939
Outros ativos de exploração	(82.918)
Aumento/diminuição líquida dos passivos de exploração	4.677.952
Passivos financeiros detidos para negociação	1.804.902
Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Passivos financeiros a custo amortizado	2.974.587
Outros passivos de exploração	(101.537)
Recebimentos/Pagamentos de imposto sobre os ganhos	(95.229)
B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(8.791)
Pagamentos	(107.102)
Ativos tangíveis	(19.725)
Ativos intangíveis	(69.347)
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	(18.030)
Entidades dependentes e outras unidades de negócios	-
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda	-
Outros pagamentos relacionados com atividades de investimento	-
Recebimentos	98.311
Ativos tangíveis	10.865
Ativos intangíveis	282
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	18.153
Entidades dependentes e outras unidades de negócios	-
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda	69.010
Outros recebimentos relacionados com atividades de investimento	-
C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(258.287)
Pagamentos	(341.982)
Dividendos	(258.406)
Passivos subordinados	-
Amortização de instrumentos de capital próprio	-
Aquisição de instrumentos de capital próprio	(83.576)
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento	-
Recebimentos	83.695
Passivos subordinados	-
Emissão de instrumentos de capital próprio	-
Alienação de instrumentos de capital próprio	83.695
Outros recebimentos relacionados com atividades de financiamento	-
D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO	-
E) AUMENTO (DIMINUIÇÃO) LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA (A+B+C+D)	(91.352)
F) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO PERÍODO	5.594.779
G) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FIM DO PERÍODO	5.503.428

	31/12/2017(*)
A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO	2.228.916
Resultado do exercício	495.207
Ajustamentos para obtenção dos fluxos de caixa das atividades de exploração	559.741
Amortização	60.945
Outros ajustamentos	498.796
Aumento/diminuição líquida dos ativos de exploração	1.921.229
Ativos financeiros detidos para negociação	57.980
Ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Ativos financeiros disponíveis para venda	440.500
Empréstimos e contas a receber	1.341.934
Outros ativos de exploração	80.815
Aumento/diminuição líquida dos passivos de exploração	3.205.445
Passivos financeiros detidos para negociação	(202.626)
Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações em resultados	-
Passivos financeiros a custo amortizado	3.361.303
Outros passivos de exploração	46.768
Recebimentos/pagamentos de imposto sobre os ganhos	(110.248)
B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(461.006)
Pagamentos	(637.618)
Ativos tangíveis	(23.976)
Ativos intangíveis	(40.251)
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	-
Entidades dependentes e outras unidades de negócios	-
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda	-
Investimentos detidos até à maturidade	(573.391)
Outros pagamentos relacionados com atividades de investimento	-
Recebimentos	176.612
Ativos tangíveis	-
Ativos intangíveis	-
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	301
Entidades dependentes e outras unidades de negócios	-
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda	176.311
Investimentos detidos até à maturidade	-
Outros recebimentos relacionados com atividades de investimento	-
C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	270.119
Pagamentos	(286.341)
Dividendos	(224.500)
Passivos subordinados	(4.700)
Amortização de instrumentos de capital próprio	-
Aquisição de instrumentos de capital próprio	(57.141)
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento	-
Recebimentos	556.460
Passivos subordinados	500.000
Emissão de instrumentos de capital próprio	-
Alienação de instrumentos de capital próprio	56.460
Outros recebimentos relacionados com atividades de financiamento	-
D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO	-
E) AUMENTO (DIMINUIÇÃO) LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	2.038.029
F) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO PERÍODO	3.556.750
G) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FIM DO PERÍODO	5.594.779

(*) Apresentado, única e exclusivamente, para efeitos comparativos. Apresenta-se sob o formato das Demonstrações Financeiras em vigor na data indicada.

Um ano complicado na bolsa

As ações do Bankinter tiveram um comportamento aceitável e em alinhamento com o índice seletivo espanhol.

A sua cotação diminuiu 11,2%, ainda que durante o exercício tenha atingido máximos históricos de 9,4 euros. A capitalização do banco, a 31 de dezembro de 2018, ascendia a 6.308 milhões de euros. A rentabilidade para os acionistas, incluindo os dividendos, não ultrapassou

-7,5%, um dado que, apesar de negativo, se compara muito favoravelmente com o contexto nacional e internacional.

O Bankinter mantém uma das melhores trajetórias da banca europeia nos mercados de títulos durante os últimos três, cinco

e dez anos, o que demonstra a confiança dos investidores no seu modelo de negócio e gestão. Desde finais de 2013, as ações valorizaram 41%, enquanto no mesmo período o Ibex descia 14% e o STOXX Europe 600 Banks registava perdas de 32%.

Acionistas com uma participação significativa. 31/12/2018

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

Dados por ação do período, a 31/12/2018 (euros)

Resultado por ação	0,59
Dividendo por ação	0,29
Valor contabilístico teórico por ação	4,99
Cotação no início do ano	7,90
Cotação mínima intradiária	6,70
Cotação máxima intradiária	9,42
Última cotação	7,02
Revalorização últimos 12 meses (%)	-11,21

Rácios bolsistas a 31/12/2018

Cotação/Valor contabilístico teórico (vezes)	1,41
PER (cotação/resultado, vezes)	11,98
Rentabilidade por dividendo (%)	4,10
Número de acionistas	55.122
Número de ações	898.866.154
Número de ações de não residentes	411.427.475
Contratação média diária (número de ações)	2.518.627
Contratação média diária (milhares de €)	20.791

Capitalização bolsista (milhares de €) 6.308.243

(* Esta percentagem de capital social do Bankinter, titularidade da Corporación Masaveu, faz parte dos direitos de voto indiretos que o Conselheiro do Bankinter, Fernando Masaveu, possui sobre o capital social e a instituição. Fernando Masaveu possui 5,29% dos direitos de voto do capital social do Bankinter, de forma direta e indireta.

Capital Social. No fecho de 2018, o capital social do Bankinter era composto por 898.866.154 ações com o valor nominal de 0,30 euros cada uma, integralmente subscritas e realizadas. O número de acionistas era de 55.122. 54% do capital pertencia a residentes e o restante 46% era propriedade de não residentes. A carteira própria continha 99.110 ações.

Política de dividendos. O Bankinter manteve mais um ano a sua estável e diferenciada política de dividendos, paga tradicionalmente em numerário e de forma trimestral. Tanto a boa evolução do negócio como a sua solvência permitiram consolidar nos últimos anos um bom nível de *payout* (percentagem do resultado dedicada a dividendos).

Em 2018, e como habitualmente, foram distribuídos quatro dividendos em numerário: um complementar do exercício de 2017 e três relativos ao exercício de 2018, que equivaliam aproximadamente a 50% do resultado ordinário obtido nos primeiros três trimestres. O quarto e complementar a pagar mediante os resultados completos do ano será aprovado na Assembleia Geral de Acionistas de 2019.

Um bom ano numa conjuntura complexa

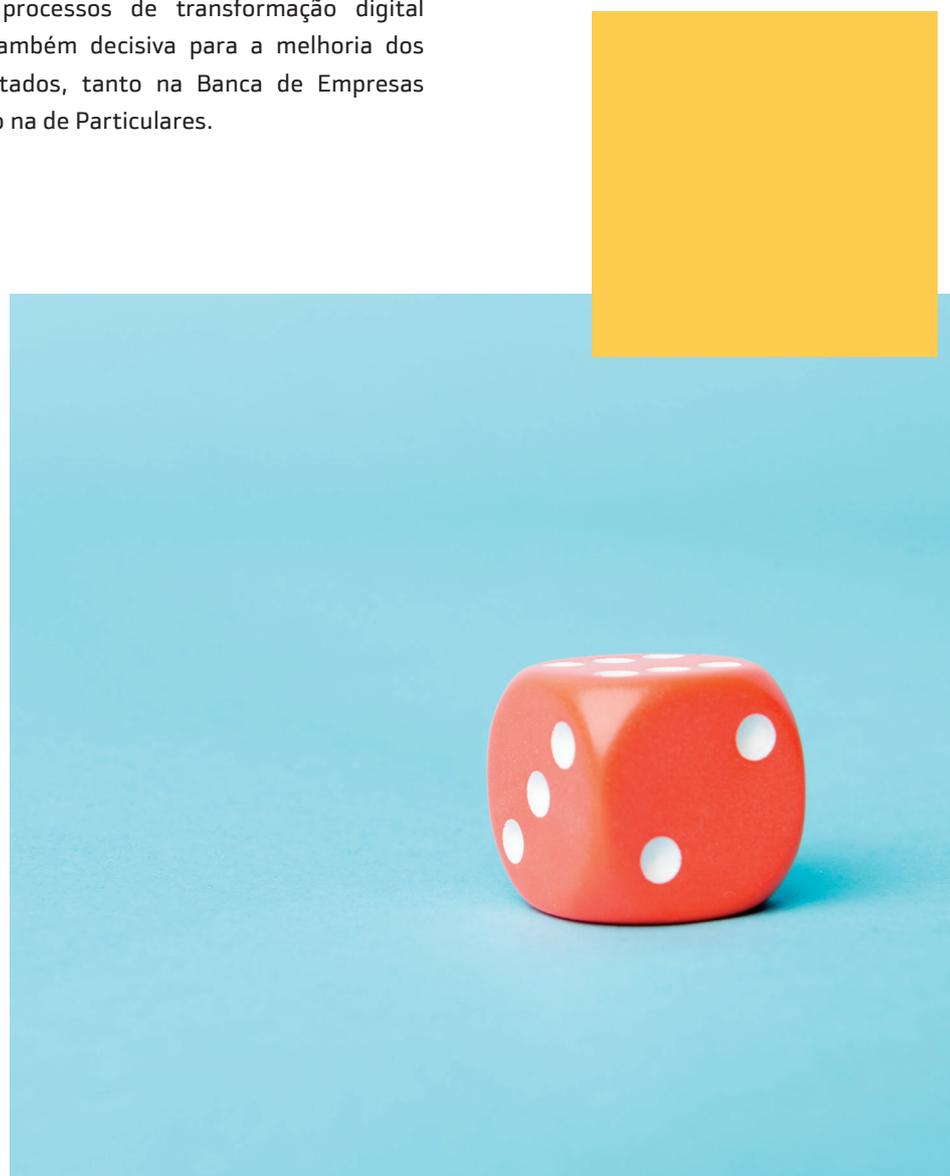
Os resultados de 2018 confirmam a estratégia do Bankinter, centrada em cinco linhas de atividade complementares entre si (Banca de Empresas, Banca Comercial, Consumer Finance, Línea Directa e Bankinter Portugal) e focada no negócio de clientes para assegurar um crescimento estável e sustentável ao longo do tempo.

Todas as linhas de negócio evoluíram positivamente ao longo do exercício, não obstante o contexto no qual desenvolveram a sua atividade ter sido complicado e, de qualquer maneira, pior do que o esperado. As taxas de juro mantiveram-se muito baixas ou negativas, pelo que comprimiram as margens. Ao mesmo tempo, os mercados de títulos evoluíram de maneira desfavorável, afetando o negócio de gestão de ativos. O cenário macroeconómico também se deteriorou, devido à crescente instabilidade política (*Brexit*, Itália, Alemanha), à perda de tração das principais economias europeias e às tensões comerciais.

As linhas de negócio tradicionais, como a Banca de Empresas e a Banca Comercial, mantiveram taxas de crescimento moderadas e estáveis (de cerca de 5%), enquanto que as linhas de negócio menos maduras registaram aumentos de receitas muito significativos (no Consumer Finance, por exemplo, aumentaram 32%), de tal forma que estas vão aumentando gradualmente o seu peso no conjunto da instituição e reequilibrando a sua composição.

A orientação para o negócio recorrente deu igualmente os seus frutos. Tanto o negócio como a margem proveniente de clientes, assim como o seu peso no conjunto da atividade, evoluíram positivamente durante 2018. Estes resultados apoiaram-se numa

boa gestão dos volumes (baseada numa gestão comercial ativa), apesar da pressão competitiva do mercado. A contribuição dos processos de transformação digital foi também decisiva para a melhoria dos resultados, tanto na Banca de Empresas como na de Particulares.



Os resultados do exercício vieram evidenciar que o modelo estratégico funciona.

Simultaneamente, os custos mantiveram-se contidos em linhas gerais, ainda que se tenham registado aumentos maiores na atividade seguradora e em Consumer Finance, que pela suas próprias características requerem investimentos relevantes na captação de clientes e em marketing.

Outros aspetos deste exercício foram os seguintes:

- **Banca Comercial.** Encurtou a distância relativamente à Banca de Empresas e, previsivelmente, terminará 2019 como a principal contribuidora para o negócio do Grupo.
- **Negócio Internacional.** Manteve uma linha de crescimento forte, tanto através do financiamento de projetos empresariais como do negócio relacional (comissões associadas a cobranças e pagamentos, avais, cobertura de divisas...).

- **Bankinter Portugal.** Os resultados foram melhores do que esperado, com um crescimento equilibrado de várias linhas de negócio (destaca-se o vigor da Banca de Empresas e a contribuição do Bankinter Consumer Finance no seu primeiro ano de implementação) e um forte aumento na captação de clientes.

- **Banca Privada.** Um dos negócios de referência do Bankinter pela qualidade dos seus profissionais e pela sua capacidade de se destacar num mercado muito competitivo, que se viu afetado pela queda dos mercados de títulos e pela perda de confiança dos investidores.

- **Banca de Investimento.** Teve um bom exercício na sua atividade ordinária de assessoria e financiamento de operações empresariais. Adicionalmente, colaborou ativamente na colocação de fundos de investimentos alternativos no segmento da Banca Privada, um produto exclusivo que ajudou a superar a volatilidade da bolsa e o mercado das obrigações.

- **Seguros.** A atividade de banca-seguros, que se desenvolve em parceria com a Mapfre, continuou a oferecer elevados rendimentos. A Línea Directa, complemento fundamental do negócio bancário, fechou outro ano excelente, apesar da intensificação da concorrência a nível dos preços no âmbito do seguro automóvel durante o exercício.

- **Crédito habitação.** Os montantes concedidos aumentaram cerca de 20%, não obstante a polémica provocada pela sentença do Supremo Tribunal de Espanha que desequilibrou o mercado durante semanas.

- **Conta Ordenado.** Registou outro exercício espetacular, em parte como consequência da perda de benefícios de outras ofertas semelhantes da concorrência. A entrada de novos clientes através da Conta Ordenado gera valor acrescentado devido à possibilidade de venda cruzada e uma maior produtividade.

A materialização da aquisição da atividade bancária do EVO Banco em Espanha e da Avantcard, a sua filial de crédito ao consumo na Irlanda, merece uma menção especial, prevendo-se que esta se concretize no primeiro quadrimestre deste ano. A operação tem alcance estratégico. No caso do negócio bancário do EVO Banco em Espanha, muito centrado no cliente digital, a sua integração ajudará o Bankinter a melhorar a sua posição no segmento do público jovem, com perfil de autosserviço e que se sente atraído pelo modelo das empresas *fintech*. No que respeita a Avantcard, a sua compra irá complementar a oferta do Consumer Finance e reforçará a diversificação geográfica da instituição.

Com as melhores práticas

A Política de Governo Corporativo do Bankinter, aprovada em 2017 pelo Conselho de Administração, cumpre escrupulosamente as normas de solvência e o estabelecido no Código de Bom Governo das Sociedades Cotadas, assim como as diretrizes e recomendações internacionais sobre esta matéria.

A Política de Governo Corporativo do Bankinter reflete os princípios gerais subjacentes às políticas empresariais específicas e às normas e procedimentos internos que constituem, juntamente com esta, o quadro interno do Governo Corporativo do Grupo, e são de cumprimento obrigatório para todas as entidades que o integram e para os seus respetivos órgãos de governo. Adicionalmente, reflete os princípios subjacentes à sua estrutura empresarial e as regras essenciais do seu funcionamento interno no desenvolvimento das normas aplicáveis e as melhores práticas de Governo Corporativo.

O Conselho é constituído por dez membros, mas o seu número será aumentado para doze depois de a Assembleia Geral de março de 2019 aprovar a nomeação de dois novos conselheiros externos independentes: Álvaro Álvarez-Alonso e María Luisa Jordá,

cujos perfis estão à disposição dos acionistas na página Web Corporativa.

Com estas incorporações, a percentagem de conselheiros independentes ascenderá a 58% e a presença feminina a 33%.

A seleção dos conselheiros parte da análise das necessidades do Grupo realizada pelo Conselho de Administração, em concertação com a Comissão de Nomeações e Governo Corporativo.

Como regra geral, os candidatos devem ser pessoas honradas, idóneas e de reconhecida solvência, competência, experiência, qualificação, formação, disponibilidade e compromisso.

Os membros do Conselho de Administração estão sujeitos a um Plano de Formação para assegurar que contam, em qualquer

momento, com as capacidades exigidas para o desempenho das suas funções de supervisão, com objetividade e independência de critério.

O Bankinter, como parte da sua Política de Bom Governo, submete à Assembleia Geral de Acionistas, como ponto separado da ordem do dia e com caráter consultivo, o seu relatório sobre a política de remunerações dos conselheiro.

As remunerações são apresentadas de forma individualizada no Relatório Executivo Anual, com a expressão dos valores correspondentes a cada remuneração.

Em conformidade com a política aprovada pelo Conselho, os processos de sucessão dos seus membros devem garantir que estes sejam realizados de maneira planeada e coordenada, protegendo a continuidade do negócio sem nenhum contratempo.



*Nota: Aguardam a aprovação da Assembleia Geral de Acionistas.

Mais investimento em crédito e elevada qualidade dos ativos

Mais um ano, o Bankinter cresceu em termos de carteira de crédito, superior à média do setor, mantendo simultaneamente a elevada qualidade dos seus ativos (o seu principal sinal distintivo) e os seus índices de rentabilidade.

A gestão de riscos é um dos eixos centrais da estratégia competitiva do Bankinter. Está em alinhamento com as normas regulatórias e as melhores práticas internacionais, e dimensionada à escala e à complexidade das suas atividades.

A responsabilidade final da gestão de riscos reside no Conselho de Administração, que aprova anualmente a estratégia de riscos e, em particular, define o Quadro de Apetência pelo Risco. Esta ferramenta estabelece a tipologia dos diferentes riscos que a instituição considera razoável assumir no desenvolvimento da sua estratégia de negócio. Determina, igualmente,

um conjunto de métricas e indicadores fundamentais para o seu acompanhamento e gestão e que abrangem dimensões de níveis e custo do risco, rentabilidade, liquidez e capital, entre outras variáveis. Estabelece-se uma tolerância e um limite para cada métrica, que ativa medidas corretoras no caso de se alcançarem.

O Bankinter utiliza, desde os anos noventa, modelos internos como ferramenta de apoio às decisões de risco de crédito. Estes modelos permitem avaliar a qualidade de crédito, ou solvência, das operações e dos clientes, proporcionando medidas quantitativas do risco. As suas principais aplicações são: o

apoio na decisão de crédito, determinação dos preços, quantificação das coberturas de imparidade ou provisões, a estimativa de capital regulatório, o acompanhamento das carteiras e o apoio na recuperação, facilitando a gestão ativa do perfil de risco das carteiras.

Incumprimento

O incumprimento encerrou o exercício com um índice de 2,90%, isto é, menos 55 pontos base que no ano anterior, o que representa uma diminuição de 16%. O índice de incumprimento em Espanha, no fecho do exercício, foi de 2,84%, 47% da média do setor (6,08% de acordo com dados do Banco de Espanha de novembro de 2018). No fecho de dezembro de 2018, a carteira de ativos adjudicados era de 348 milhões de euros, 0,6% do risco de crédito total, após redução de 15% no exercício.

O banco tem vindo a equilibrar a distribuição da sua carteira de créditos entre pessoas singulares e coletivas ao longo dos anos. No fecho de 2018, o risco quantificável com pessoas singulares representava 49,9% do total, e o risco com pessoas coletivas, 50,1%.

Também estão cobertos os riscos estruturais e de mercado, assim como os de taxa de juro, os de liquidez, os operacionais e os reputacionais.



Os melhores profissionais para um serviço de excelência

Banca Privada

Atingiu em 2018 os objetivos definidos, não obstante as circunstâncias adversas que rodearam a sua atividade, como a volatilidade dos mercados, a instabilidade política do contexto, a crescente regulamentação e as margens reduzidas.

A 31 de dezembro, o património sob gestão somava 35.650 milhões de euros, depois de ter aumentado 3.110 milhões durante o exercício. Entre as novidades de 2018, destaca-se o lançamento pela mão do grupo internacional Plenum Partners do fundo de capital de risco "Helia Renovables II", que atingiu um investimento de 251 milhões de euros.

A Banca Privada obteve um elevado grau de satisfação atribuído pelos seus Clientes. Face a um objetivo de 39%, este segmento de negócio obteve uma avaliação de 41,6%, tendo os seus profissionais obtido uma avaliação de 65,5%, de acordo com dados relativos a dezembro.

Entre os meios postos à disposição dos banqueiros privados destaca-se o novo sistema de *reporting*, consolidado em 2018, e uma ferramenta de consultoria que garante homogeneidade e uma elevada qualidade às propostas de investimento.

Banca Pessoal

Teve de se desenvolver durante 2018 num contexto de forte concorrência, o que obrigou a reforçar a oferta de produtos e serviços diferenciados e da máxima qualidade.

Este segmento, que inclui os clientes com rendimentos superiores a 70.000 euros ou com um património entre 75.000 e um milhão de euros, sofreu também as consequências da volatilidade dos mercados e das alterações regulatórias introduzidas.

Apesar de tudo isto, obteve bons resultados, tal como o revela a captação de 31.713 novos

clientes durante o ano. O total de clientes ativos deste segmento aumentou 8,8%.

Uma das principais portas de entrada para o banco foi mais uma vez a Conta Ordenado, que se tonou já num dos produtos com mais sucesso lançado pelo Bankinter nos últimos tempos.

A atividade de crédito habitação também registou um crescimento considerável: a produção deste tipo de empréstimos aumentou 8,9%, até aos 1.255 milhões de euros.

Crescimento considerável da atividade de crédito habitação

+8,9%

em 2018



Particulares e Estrangeiros

A alteração da legislação fiscal em matéria de crédito habitação foi uma questão de especial importância para o segmento de Particulares e Estrangeiros, cuja principal fonte de rentabilidade é proveniente deste tipo de créditos.

Não obstante, e apesar das flutuações judiciais que precederam a decisão do Governo de resolver a questão a favor dos clientes, os números de produção de crédito habitação foram muito bons para o Bankinter durante 2018: o montante emprestado aumentou 18% no segmento de Particulares e 17% no de Estrangeiros.

Os créditos pessoais também apresentaram números espetaculares, cujo saldo aumentou 18% no segmento de Particulares, graças ao crescimento da atividade e às campanhas realizadas pelo banco em matéria de financiamento do consumo. No total, durante 2018, este segmento do negócio concedeu empréstimos pessoais no montante de 254 milhões de euros, mais 41% do que em 2017.

No lado do passivo, a Conta Ordenado foi, uma vez mais, o principal motor de captação de recursos.

Banca Corporate

Contribuiu com 260,6 milhões de euros para a margem bruta do banco durante o ano passado e 211 milhões para o resultado antes de impostos.

Um dos dados mais destacados do exercício foi o aumento de 14,1% na nova produção, que ascendeu a 5.086 milhões de euros, em grande medida devido à estratégia de especialização iniciada em 2015.

Esta estratégia implicou a abertura em 2018 de dois centros Corporate: um em Madrid Este e outro em Madrid Oeste, que se vieram somar aos 22 já existentes no fecho de 2017.

Trabalham mais de 160 profissionais nos centros Corporate, especializados nos diferentes setores económicos e cujo principal desafio é conseguir um equilíbrio adequado entre a rentabilidade e o risco.

Em resultado do trabalho desenvolvido por esta equipa, a carteira de crédito do Bankinter neste segmento situava-se, a 31 de dezembro, em 11.564 milhões de euros, o volume de comissões aumentou 7% e o índice de recomendação dos clientes subiu até 55%, mais dez pontos do que no ano anterior.

Cientes Médias Empresas

40%

grau de penetração do Bankinter neste segmento

Médias Empresas

Uma equipa de quase 300 pessoas, distribuídas por 72 centros específicos, é responsável pelo atendimento no Bankinter neste segmento, que conseguiu em 2018 um aumento de 533 milhões de euros na carteira de investimento, graças basicamente a duas estratégias: a centralização da atividade comercial na captação de negócio circulante e o fortalecimento da relação do banco com as empresas, sobretudo na sua operação diária, que encerra grandes oportunidades.

Outros dois marcos de 2018 foram: a captação líquida de 4.198 novos clientes, que elevou a 40% o índice de penetração do Bankinter neste segmento e a uma subida de 4,6 pontos da qualidade percebida, o que resulta numa maior vinculação e numa maior recomendação dos nossos serviços.

No fecho do exercício, o investimento total em Médias Empresas somava 6.191 milhões, dos quais 3.446 milhões correspondiam a prazo e 2.711 a circulante. A margem bruta ascendeu a 154 milhões de euros, 41,7% dos quais provenientes das comissões.

Pequenas Empresas

Este segmento registou em 2018 um crescimento sólido, empurrado pela melhoria dos resultados empresariais e por uma maior procura de financiamento. O volume de crédito aumentou 6,7% o crédito por assinatura (avais), 15,5%; e a margem bruta, 10%.

O Bankinter presta serviço às PME a partir das suas agências universais, onde um total de 273 gestores desenvolviam esta tarefa a 31 de dezembro. Ao longo do ano, o número de clientes passou de 68.560 para 70.688, distribuídos por todo o território nacional.

A estratégia do banco com as PME consiste não só em atrair cada vez mais, como também em estreitar os seus vínculos comerciais com estas: em ser o seu verdadeiro parceiro financeiro, no qual podem confiar para todo o tipo de transações, desde recebimentos e pagamentos até avais ou seguros.

No total, o negócio das PME contribuiu com 161,4 milhões de euros para a margem bruta do Bankinter e 39,1 milhões para os resultados antes de impostos.

Banca de Investimento

Esta área tem dois objetivos fundamentais. Prestar assessoria empresarial global a empresas, sobretudo familiares, e servir de ponte entre estas e os investidores potencialmente interessados em financiar os seus projetos. O trabalho do Bankinter consiste, basicamente, na procura permanente de oportunidades, aproveitando a abundância de liquidez e a escassa rentabilidade das outras opções. O comportamento dos diferentes segmentos durante 2018 foi como se segue:

- **Fusões e Aquisições.** Materializaram-se duas transações com a assessoria do Bankinter: a venda da Ingapán a um dos líderes internacionais do setor das massas congeladas e a da Seral a um dos líderes internacionais de catering.
- **Mercado de Capitais.** Começou a expansão em Portugal com mandatos de empresas relevantes, como o grupo de construção Mota-Engil e o grupo hospitalar José de Mello Saúde, ambos número um nos seus respetivos setores.
- **Financiamento Estruturado e Alternativo.** O volume concedido ultrapassou 1.400 milhões de euros, até aumentar a carteira (incluindo os empresariais) acima dos 2.200 milhões.

Fundos de Investimento Alternativo

1.200 M€

volume gerido

- **Imobiliário financeiro.** Fecharam-se operações vinculadas ao mercado de escritórios, terrenos para construção e financiamento alternativo, enquanto se dava seguimento à criação de uma importante carteira de projetos.
- **Fundos de Investimento Alternativo.** O banco atingiu um volume gerido de mais de 1.200 milhões de euros de capital e quase 3.000 milhões de euros de investimento potencial total.

Banca Internacional

A divisão da Banca Internacional, integrada na área de Empresas, conta com uma oferta de serviços ampla e crescente: emissão e receção de garantias, cobranças e pagamentos internacionais, coberturas de risco de taxa de câmbio, negócio documentário, etc.

É especialmente ativa na otimização do capital circulante das empresas e também em operações de financiamento a longo prazo (construção de escolas, refinarias ou embarcações) na América Latina, Europa, Norte de África, Estados Unidos ou Ásia.

A divisão intermediou no ano passado operações no montante de 65.438 milhões de euros, com um crescimento anual de 13,9%. A sua atividade de investimento ascendeu a 4.839 milhões, mais 19,5% do que no fecho de 2017.

Tudo isto permitiu obter uma margem bruta de 155,1 milhões de euros, o que melhora em 10,5% os dados do exercício anterior e representa 27% da margem bruta de toda a área.

O bom desempenho da Banca Internacional está em grande parte relacionado com a sua maior presença em grandes eventos internacionais, onde proporciona a máxima visibilidade às soluções que proporciona neste âmbito.

Bankinter Portugal

A sua atividade desenvolveu-se num contexto bastante dinâmico, com subidas do PIB superiores a 2%. Em 2018, a principal alavanca da economia portuguesa foi o consumo, impulsionado pelo forte ritmo de criação de emprego. Isso traduziu-se numa maior procura de financiamento por parte das famílias e das empresas, com o consequente impacto positivo na rentabilidade do setor bancário.

O Bankinter fechou 2018 com a captação de mais de 20.000 novos clientes em Portugal e com uma melhoria equilibrada das diferentes áreas de negócio. Consolidaram-se os bons resultados da Banca Comercial, alavancados por um negócio de crédito habitação que aumentou a sua produção em 14%; a Banca de Empresas registou um forte crescimento com uma carteira de crédito que aumentou 14%; e o Bankinter Consumer Finance fechou o seu primeiro ano completo em Portugal com resultados mais do que notáveis; 17.000 cartões Bankinter Card em circulação e 81 milhões de produção de crédito ao consumo.

Mercado de Capitais

Num contexto muito mais instável do que em 2017, a área de *Trading* esteve ativa nos mercados cambiais, de rendimento variável e de rendimento fixo. O Bankinter beneficiou da sua condição de Criador de Mercado de Dívida Pública e Letras e atuou como colíder nas emissões de consórcios do Tesouro espanhol.

A crescente atividade da Banca Privada gerou uma procura considerável dos produtos concebidos na área de Distribuição. Deve ser destacado o trabalho desta área no acesso dos clientes aos mercados cambiais, coberturas de taxas de juro e rendimento fixo. Os planos específicos de atuação da área de distribuição, particularmente em divisas, deram muito bons resultados.

No que respeita a gestão do balanço do banco, a posição de liquidez prosseguiu a sua melhoria sustentada. O aumento do investimento foi compensado com um crescimento ainda maior dos recursos dos clientes. Foi apenas necessário emitir 500 milhões de euros de obrigações hipotecárias a 10 anos com um diferencial de 0,18%, aproveitando o excelente momento do mercado nos inícios do ano.

Contra a incerteza, formação

Rendimento Variável

Num ano pleno de incertezas, esta área dedicou especial atenção à formação a clientes, o que teve como efeito uma melhor gestão da carteira depositada e um maior equilíbrio na diversificação dos ativos, com a subsequente tradução em resultados.

Organizaram-se 337 sessões de formação, às quais assistiram 12.667 pessoas, das quais 1.997 não eram clientes do Bankinter. Essas 337 sessões decompõe-se da seguinte maneira: 316 cursos na Academia Broker Bankinter distribuídos por todo o território espanhol, 12 Fórum Bolsa físicos, 2 Fórum Bolsa *online*, 6 Traderlab (sobre ETF, futuros e *warrants*) e 1 Traderlab *online*.

Como novidade, destaca-se o lançamento das *Masterclass*: um novo formato formativo com os clientes, no qual se estabelecem as bases para operar de uma forma mais profissional, estabelecendo objetivos quanto ao ganho e perda, métodos de trabalho, ferramentas e disciplina. Foram realizadas dez *Masterclass* durante o ano. Também se concebeu um *Customer Journey* para orientar os clientes em função do seu ciclo de vida e da sua relação com o Bankinter.

Bankinter Consumer Finance

A sociedade do Bankinter especializada em crédito ao consumo e cartões de crédito beneficiou em 2018 do crescimento da economia espanhola e registou novos progressos em todas as suas linhas de negócio: atingiu em Espanha um volume de crédito bruto de 1.843 milhões de euros e um resultado recorde de 103,4 milhões antes de impostos.

Para alcançar estes resultados, foi fundamental o trabalho comercial e também a experiência do banco em matéria de Gestão de Riscos.

Além dos bons resultados, 2018 foi o ano da internacionalização da sociedade. O negócio firmou-se em Portugal, onde o volume de crédito ao consumo atingiu 148 milhões de euros, foi lançado o cartão Bankintercard e assinado um acordo para colocar no mercado um novo cartão co-branded (marca partilhada) juntamente com a Mapfre. Também se deram os primeiros passos na Irlanda com a compra da Avantcard, dentro da operação através da qual o Bankinter adquiriu o EVO Banco.

Seguros e Planos de Pensões

O contexto económico de 2018 foi positivo para o desenvolvimento da atividade seguradora, o que permitiu obter bons resultados no ramo de vida e nos negócios de poupança e de empresas. A aposta na digitalização permitiu atualizar e modernizar as plataformas e os processos da instituição.

- **Seguros de vida.** O crescimento foi superior ao dos anos anteriores. Fechou com uma carteira de 85,1 milhões de euros, o que representa um aumento de 5,9%.
- **Planos de Pensões.** A atividade líquida ultrapassou 148 milhões de euros, com um aumento de clientes de 5% e de 2,7% de participantes, por oposição a uma queda do mercado de 1%. Contudo, a evolução negativa dos mercados impediu a transferência destes dados positivos para o património gerido.
- **Poupança.** Tanto os rendimentos vitalícios como os planos individuais de poupança sistemática (PIPS) cresceram 54,7% face ao ano anterior.
- **Seguros de empresas.** Nos ramos Multiriscos e Responsabilidade Civil, o aumento da carteira foi de 12,9%. Adicionalmente, foi iniciada com sucesso a comercialização de seguros de crédito.

Bankinter no Luxemburgo

Durante 2018, o Bankinter no Luxemburgo continuou a trabalhar na consolidação da equipa, que contou com novas integrações, e na adaptação aos novos, e cada vez mais exigentes, requisitos regulatórios.

Do ponto de vista comercial, intensificou-se a atividade nos países onde o Bankinter está presente, tendo-se mantido uma elevada taxa de crescimento no financiamento de crédito aos clientes.

Concretamente, os saldos dispostos por facilidades de crédito aumentaram 30% em 2018. A 31 de dezembro, todas as linhas estavam asseguradas por uma garantia, a taxa de cobertura era de 215% e não havia qualquer incumprimento.

Os ativos sob gestão somavam nessa data 2.887 milhões de euros, com um aumento de quase 10% relativamente ao fecho de 2017.

O banco opera desde 2013 e continua a ser a única instituição espanhola com ficha bancária própria neste país. O seu principal objetivo é oferecer propostas financeiras globais num contexto de segurança, facilitando a diversificação e um serviço de máxima qualidade.

Bankinter Global Services

A área dedicada ao fornecimento de tecnologia e serviços operativos ao Bankinter teve um ano especialmente complicado, devido, entre outras coisas, às alterações regulatórias, como a que se refere à fiscalidade dos créditos habitação. Esta alteração obrigou a modificar várias vezes, inclusivamente de um dia para o outro, os processos de tramitação.

O ano passado também foi o ano de consolidação do novo modelo operativo do Bankinter, tanto em Espanha como em Portugal, como o objetivo de internalizar todas as tarefas essenciais e externalizar apenas as de menor valor. Para o efeito, foi necessário criar centros para oferecer apoio especializado aos diferentes negócios ou segmentos, mas, em contrapartida, conseguiu-se uma clara contenção de custos e obtiveram-se avaliações de qualidade muito elevadas.

A área de Operações manteve relações muito estreitas com a Banca Privada e a Rede de Agências em 2018, tendo prestado apoio aos seus projetos mais importantes, além de libertar os balcões de mecânicas consumidoras de tempo para que estas desenvolvam a atividade comercial que lhes foi confiada e na qual reside uma parte considerável do sucesso do banco.



Bankinter Securities

O contexto do mercado de títulos registou, ao longo de 2018, uma deterioração progressiva, motivada pelo ressurgimento das incertezas, tanto económicas como políticas. Adicionalmente, a aplicação da nova norma (especialmente, a diretiva MiFID II), obrigou a realização de importantes investimentos e representou uma alteração estrutural na cobrança dos serviços que os intermediários financeiros prestam aos seus clientes.

Tudo isto contribuiu para tornar o exercício de 2018 um ano muito complicado, ultrapassando inclusivamente em termos de complexidade o ano de 2017, que já tinha sido considerado difícil. Neste cenário, o Bankinter Securities conseguiu estabilizar o negócio e manter o nível de receitas. Dada a forma, a entrada em vigor da MiFID II facilitou a integração das suas atividades na instituição-mãe, esperando-se que o resultado final deste processo represente uma redução dos custos do negócio.

Em relação aos números de 2018, o volume intermediado ascendeu a 21.509,2 milhões de euros, isto é, 1,8% da quota total do mercado nacional, depois das aplicações. As receitas de comissões de intermediação ascenderam a 8,7 milhões, e o resultado antes de impostos foi de 4,64 milhões de euros.

Línea Directa Aseguradora

É a empresa líder em distribuição direta de seguro automóvel em Espanha.

Em 2018 manteve um dos ritmos de crescimento mais elevados do setor dos seguros, que fez com que atingisse três milhões de clientes em pouco mais de duas décadas, de forma orgânica e sem recorrer a compras ou fusões.

O volume dos prémios ascendeu a 853 milhões de euros, quase mais 7% do que em 2017, graças ao impulso verificado no ramo automóvel (+5,3%) e ao extraordinário ritmo de crescimento do ramo Lar (+12,4%).

O resultado antes de impostos atingiu 155,9 milhões de euros, posicionando a Línea Directa como uma das empresas mais eficientes de todo o setor, com um ROE de 38%.

A 31 de dezembro, era a quinta seguradora automóvel, a décima sexta no ramo lar e a décima segunda no ranking não vida, ainda que até 2016 apenas tenha operado em dois ramos.

A Línea Directa voltou a bater, em 2018, o seu recorde de faturação, lucro e carteira, oferecendo, além disso, uma ampla margem de solvência e um dos melhores rácios combinados do setor.



Canais e Redes

Cada vez mais digitais

A estratégia do Bankinter em relação às suas agências é que estas passem a ter, cada vez mais, uma componente digital e sejam, sobretudo, espaços dotados de profissionais altamente qualificados.

Rede de Agências

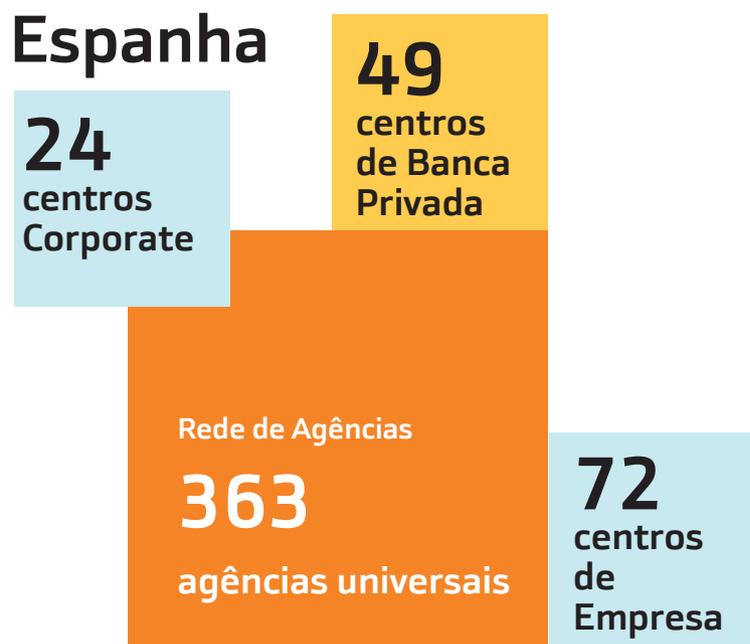
No fecho de 2018 esta rede era constituída por 363 Agências Universais, 49 Centros de Banca Privada, 72 Centros de Empresas e 24 Centros Corporate, em Espanha.

No que diz respeito a Portugal, 81 Agências Universais, 4 Centros de Banca Privada, 6 Centros de Empresas e 2 Centros Corporate.

Toda a rede beneficia das vantagens de um elevado nível de digitalização, o que faz com que os processos sejam mais rápidos e cómodos para os clientes. A digitalização também liberta tempo aos gestores, permitindo que se dediquem a tarefas que encerram um maior valor acrescentado.

Em Espanha, uma das novidades em 2018 foi o sistema omnicanal, graças ao qual a abertura das contas pode ter início num canal e ser finalizada noutra canal diferente. O cliente, por exemplo, tem a possibilidade de se identificar através de um *videoselfie* e assinar posteriormente o contrato através da Internet ou do documento físico entregue por um estafeta onde quer que se encontre.

No ano passado, também em Espanha, se consolidou a utilização da assinatura biométrica em tablets nas próprias agências, e foram criados espaços digitais numa centena de sucursais para que o cliente que assim o desejar se ligue à rede do banco.



Rede de Agentes

Integrou 20 novos profissionais em 2018, até posicionar o seu número em 363. A 31 de dezembro, o balanço dos recursos totais dos clientes geridos (incluindo fundos, rendimento fixo e variável) ascendia a 13.306 milhões de euros. Na distribuição por segmentos, observa-se uma crescente focalização do balanço na Banca Privada, que representa 80% do total da Rede e aproximadamente 28% do total da Banca Privada do Bankinter.

Com estes resultados, o Bankinter dá por concluída a transformação da Rede de Agentes, cuja estratégia foi reorientada nos últimos exercícios para os patrimónios elevados.

A principal conquista do exercício de 2018 foi culminar a profissionalização com a entrada em vigor da MiFID II. Todos os agentes são já assessores financeiros certificados, em conformidade com as normas em vigor.

Esta certificação garante que o tratamento ao cliente vai ser sempre realizado com transparência e altos níveis de qualidade, o que é essencial não só para o cliente como também para os próprios agentes e para a instituição.

Redes Sociais

Em 2018, o Bankinter foi uma vez mais o líder em presença positiva nas Redes Sociais, posição que mantém desde 2014. De acordo com a empresa externa e independente Acceso, a instituição alcançou 81% de menções favoráveis, sendo o banco espanhol com o melhor rácio do mercado. A audiência do Blog do Bankinter, que ajuda clientes e potenciais clientes a melhorar as suas finanças, cresceu em 2018 até 3.665.515 visitas, o que representa mais 66% do que no ano anterior, de acordo com dados do Google Analytics.

O Blog da COINC (a plataforma de poupança do Bankinter) e o Magazine da Popcoin (a nova plataforma de gestão de fundos de investimento) fecharam o ano com níveis de tráfego muito relevante, especialmente o Blog da COINC, que chegou a 1.653.949 visitas, mais 186% do que no ano anterior. Durante o ano, também se continuou a contribuir para a *social selling* (desenvolvimento de relações como parte do processo de venda), a implementação de webinars (videoconferências) específicos sobre habitação e reforma e a formação interna de colaboradores em matéria de utilização e exploração das Redes Sociais próprias.

Banca Partnet

Completo 25 anos em 2018. Esta Rede, praticamente única no mercado, tem por base acordos de colaboração com grandes empresas, onde o banco cria balcões virtuais para desenvolver produtos e serviços financeiros à medida, dirigidos aos seus colaboradores, clientes e fornecedores. O resultado da mencionada atividade é distribuído por ambas as partes.

Tal como os restantes negócios do Bankinter, o da Banca Partnet viu-se afetado em 2018 pela volatilidade dos mercados, pelas flutuações regulamentares e pelas taxas de juro abaixo dos mínimos, que foi possível compensar, não obstante, com um aumento significativo das comissões e do balanço. Graças a este, os resultados registaram uma melhoria considerável ao atingir 55,8 milhões de euros, face aos 54,8 milhões de 2017 (+2%).

Especialmente significativo foi o crescimento do volume dos novos empréstimos pessoais, que passou de 23,3 para 32,8 milhões de euros (+41%). No caso concreto do crédito habitação, registou-se um aumento de 21%. No fecho do exercício, a Banca Partnet tinha acordos de colaboração com 246 grandes empresas e somava mais de 36.500 clientes.

Rede à Distância

Dedica-se à gestão dos clientes que utilizam os meios digitais como canais de relação com o banco sem terem de se deslocar aos balcões. A sua plataforma continua a evoluir com a finalidade de melhorar a qualidade de uma forma continuada, oferecendo um serviço profissional através da Banca Telefónica e dos Gestores à Distância, que fazem a gestão dos clientes das diferentes redes e segmentos do banco.

Durante 2018, o foco foi direcionado para a captação de novos clientes através da Internet, para a qual se revelou uma grande ajuda o novo acesso *online*, cuja implementação constituiu um dos principais progressos no meio digital. Particularmente destacada foi a sua contribuição para o negócio de crédito habitação nos balcões, para o qual se realiza um acompanhamento das pessoas que utilizam o simulador de empréstimos na Internet, propondo-se um atendimento presencial aos utilizadores que preferem este canal.

Tanto a Banca Telefónica como os Gestores à Distância responderam aos desafios estabelecidos para o ano quanto ao crescimento em termos de resultados comerciais e em qualidade, uma vez que a sua contribuição para o resultado aumentou.

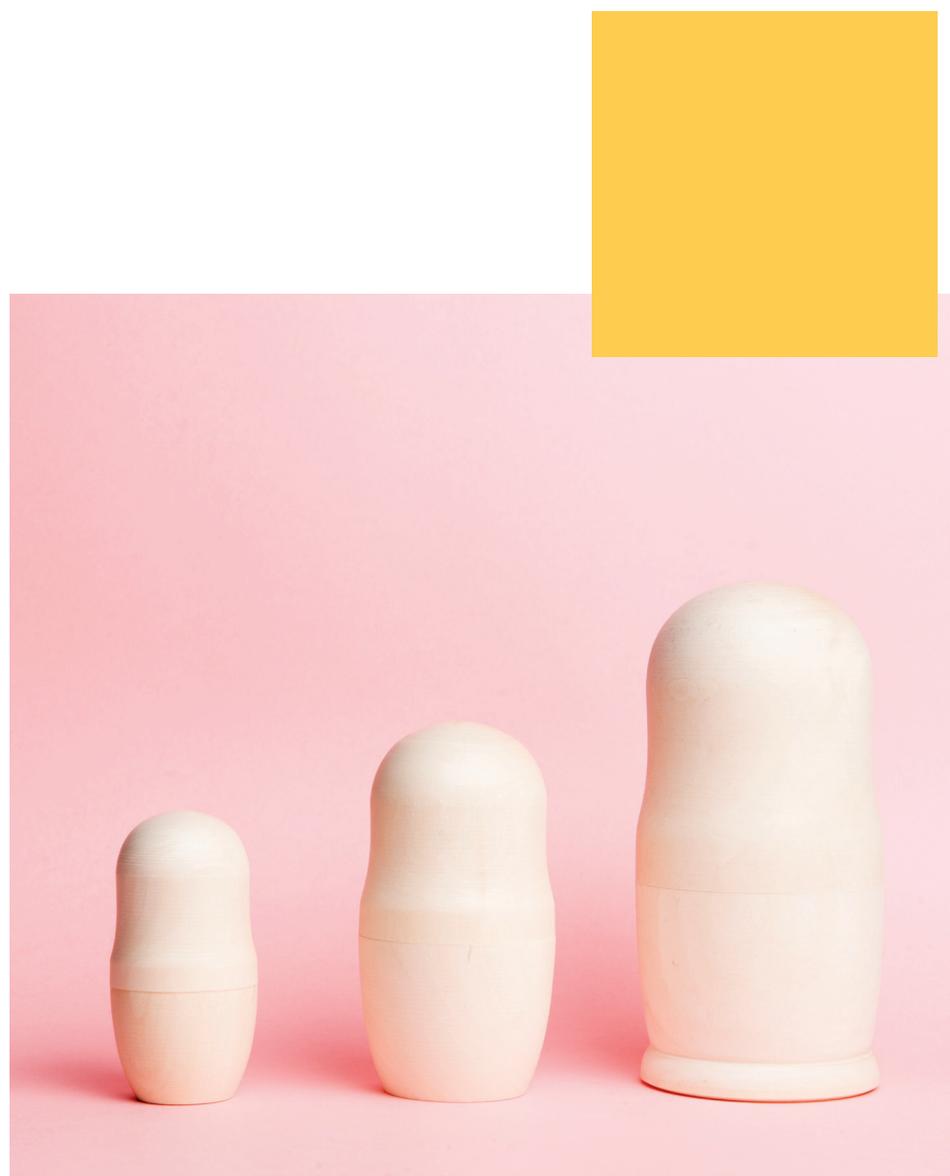
Notoriedade e reforço da atividade comercial

A área de Marketing, cuja missão é desenvolver o plano de marketing da instituição com o objetivo de captar e fidelizar os clientes, realizou em 2018 um intenso trabalho de apoio à ação comercial.

Tendo em vista o reforço da atividade do banco, lançou-se no mercado, em janeiro de 2018, o conceito criativo «Sube de banco», à volta do qual giraram todas as ações publicitárias do ano, com uma ampla presença na televisão, meios digitais, Redes Sociais, etc. A campanha teve por base esta mensagem: «Se aspira a mais na sua vida, necessita de um banco melhor».

O conceito 'Sube de banco' refletiu a ideia de que o Bankinter faz as coisas de uma maneira diferente e oferece um serviço excepcional. Com esta campanha, a instituição fechou 2018 como segundo anunciante do setor financeiro na televisão em termos de GRP (número de impactos), consolidando assim o crescimento dos anos anteriores.

Quanto ao marketing digital, deu-se continuidade ao controlo e otimização das campanhas, graças a um melhor conhecimento do comportamento digital dos clientes e à melhoria da capacidade de segmentar públicos e personalizar mensagens.



Gestão da Relação com o Cliente (CRM)

Os dados como grande oportunidade

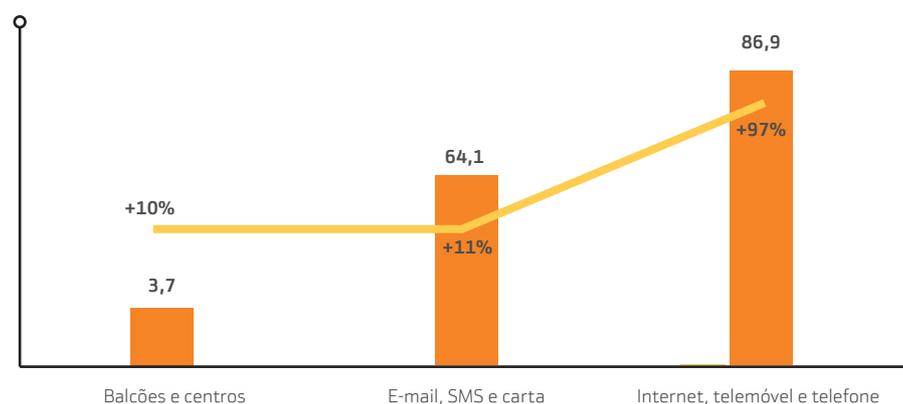
O Bankinter foi pioneiro na transformação dos dados em oportunidades comerciais. Como tal, a evolução da banca para o mundo digital e a utilização intensiva de dados é inerente à natureza da instituição.

A transformação sistemática de dados em oportunidades comerciais é canalizada através da área de Gestão da Relação com o Cliente (CRM, pelas suas siglas em inglês), que reúne matemáticos, engenheiros, economistas, informáticos e cientistas de dados. Os seus profissionais analisam os dados com profundidade, criam regras de negócio, algoritmos ou modelos e definem a ação comercial e a interação com o cliente.

Na Banca de Empresas, os esforços da área centraram-se principalmente na previsão da procura de crédito, enquanto na Banca Comercial se trabalhou em modelos de previsão de contratação de determinados produtos, sistemas de recomendação e antecipação de possíveis abandonos. Para este efeito, o Bankinter apoia-se nas novas tecnologias *big data* e na utilização de linguagens de programação (R e Python).

A CRM tira partido da personalização acrescida que a Internet e a aplicação da instituição permitem para desenvolver a interação com os seus clientes, que é cada vez mais necessária no ambiente digital no qual o setor se desenvolve.

Ações comerciais CRM (M€ e % face a 2017)



A CRM tira partido da personalização acrescida que a Internet e a aplicação da instituição permitem para desenvolver a interação com os seus clientes.

Na liderança da reputação nos meios de comunicação

A área de Comunicação e Responsabilidade Corporativa tem como uma das suas missões a gestão da comunicação do banco com os seus diferentes públicos alvo, tanto internamente (colaboradores), como externamente: meios de comunicação social e Redes Sociais.

O exercício de 2018 foi um bom ano para o Bankinter em termos de meios de comunicação e Redes Sociais: liderou o ranking de reputação nos meios de comunicação com a melhor classificação. Assim está refletido nos dados da consultora Acceso, uma empresa independente responsável pela análise das notícias e menções sobre o Bankinter, atribuindo a cada uma delas uma pontuação em função da sua maior ou menor positividade de acordo com variáveis como a importância do meio de comunicação e o espaço da notícia.

De acordo com esta análise, o Bankinter fechou 2018 com 6,4: a nota mais alta dos principais bancos e claramente superior à nota média do setor, que se situou em 5,8, e a uma distância significativa da classificação mais baixa, de 5,3.

É significativo o facto de que, tendo reunido apenas 5% do total das menções no setor, o Bankinter tenha conseguido a melhor nota. Isto explica-se, em grande medida, pela maior percentagem de notícias positivas face às negativas ou neutras. Das notícias ou menções sobre o banco, 72% foram positivas, muito acima da média.

Não foi um ano fácil para a banca na imprensa, rádio e televisão. A má imagem que o setor arrasta há dez anos, com o início da crise financeira, intensificou-se no ano passado a partir de outubro, quando emergiu a polémica com a decisão do Supremo Tribunal sobre o imposto do crédito habitação (AJD). Apesar disso, as notícias próprias e positivas difundidas pelo Bankinter nesse contexto, contribuíram para subir a nota e conseguir este resultado.

Especificamente no que se refere às Redes Sociais, o Bankinter voltou a ser líder mais um ano no que se refere à presença positiva (posição que mantém desde 2014). De acordo com a mesma consultora Acceso, a instituição conseguiu 81% de menções positivas em todo o ano, sendo o banco espanhol com o melhor rácio do mercado.

De acordo com esta análise, o Bankinter fechou 2018 com 6,4: a nota mais alta dos principais bancos e claramente superior à nota média do setor, que se situou em 5,8.

Um ano recorde em desenvolvimentos

O ano de 2018 foi, para o Departamento de Tecnologia, o ano do número recorde de desenvolvimentos simultâneos, da consolidação do Plano de Transformação Tecnológica do banco e da cibersegurança. Adicionalmente, cumpriram-se durante o exercício as novas exigências normativas para as entidades e avançou-se com a implementação de projetos digitais e de transformação, sempre dentro do contexto seguro exigido pelos reguladores.

Mas nada disto pode ser concebido sem a cobertura da cibersegurança, que está a ganhar uma extraordinária importância. Consequentemente, em 2018 reforçaram-se as medidas que permitem aos clientes ter uma experiência segura.

Procedeu-se, igualmente, a um robustecimento geral da plataforma tecnológica a nível de disponibilidade, de tempos de resposta, etc. Desta maneira, foi possível absorver 35% de aumento da atividade transacional e 10% nos restantes serviços oferecidos pela Tecnologia.

Por outro lado, avançou-se em 2018 com diferentes aspetos do Plano de Transformação, especialmente os relacionados com o processo de internacionalização (transformação tecnológica no Luxemburgo e em Portugal).



Cada vez mais excelência

Num contexto de alterações regulatórias, o Bankinter aprofundou mais um ano a procura permanente pela excelência e melhorou os seus resultados na grande maioria dos indicadores de qualidade.

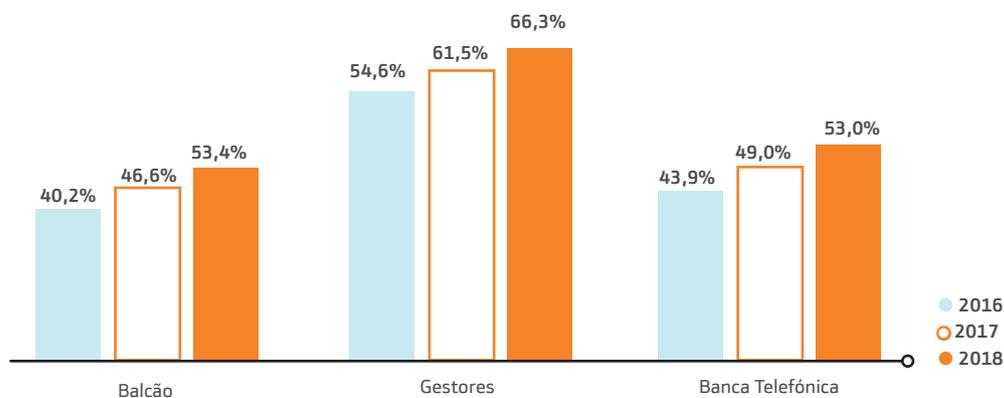
Nesta conjuntura complexa, o nível da qualidade percebida pelos clientes, medido através do índice Net Promoter Score (NPS), aumentou 21,7% em 2018, situando-se em 36,5%.

Este progresso foi possível devido à implementação dos planos de melhoria em 31 centros com baixos níveis de NPS, entre outras medidas. 73% dos centros da rede comercial de balcões melhoraram o seu nível de qualidade percebida pelos clientes. Ao mesmo tempo, o número de clientes que recomendam o banco aumentou 10,7%, até chegar a 47,7%.

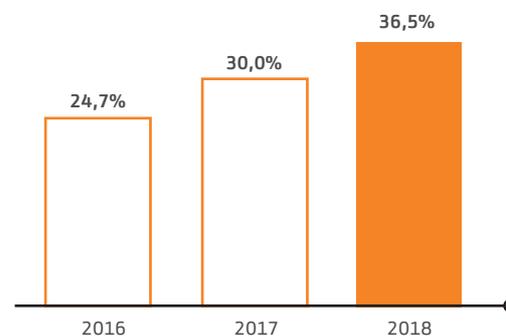
A evolução positiva dos indicadores de qualidade verificou-se também de forma expressiva no Bankinter Portugal, onde, ao longo de 2018, se implementou a mesma plataforma de gestão de qualidade dos clientes e de serviço interno de Espanha. O Bankinter Portugal elevou notavelmente o nível de qualidade percebida pelos seus clientes, e o seu NPS atingiu 21,6%. De igual forma, a percentagem de clientes subscritores aumentou para 41%.

No que respeita a qualidade objetiva da rede comercial, que se mede através da técnica do *mystery shopping*, em 2018 atingiu uma pontuação de 8,2 em 10, face aos 7,8 de 2017. A média do setor da banca foi de 7,2.

NPS Balcões e gestor (dados anuais acumulados)



NPS Banco (dados anuais acumulados)



NPS (*Net Promoter Score*): obtém-se da pergunta sobre a disposição dos clientes para recomendar o Bankinter numa escala de classificação de 0 a 10. Das respostas, consideram-se os clientes denominados Promotores (avaliações 9 e 10) e os denominados Detratores (avaliações de 0 a 6). O resultado calcula-se da seguinte maneira $NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$, sendo a escala do indicador de -100 a +100.

Serviço de Atendimento ao Cliente

Uma resposta mais rápida e eficaz

Em 2018, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que canaliza as queixas e reclamações dos clientes do Bankinter, melhorou de forma significativa os seus tempos de resposta, de tal forma que 45% dos processos foram resolvidos em apenas 48 horas.

Durante este ano destaca-se o esforço realizado visando otimizar as aplicações utilizadas para melhorar o serviço, permitindo que os clientes possam aceder aos detalhes da sua reclamação através dos canais da Internet e da Banca Telefónica.

Durante o exercício aprofundou-se o plano de formação para todos os elementos do departamento. O seu principal objetivo é ampliar os conhecimentos jurídicos e normativos da equipa, assim como melhorar os aspetos práticos da gestão bancária.

No que respeita a sua atividade em 2018, o SAC resolveu 17.867 processos (2.618 queixas e 15.249 reclamações). Do total das reclamações, 71,2% foram favoráveis ao Bankinter e 28,8% foram resolvidas a favor do cliente.

Os clientes também podem dirigir as suas queixas ou reclamações ao Provedor do Cliente, ao Banco de Espanha e à Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNVM).

Tempo de resolução de
45% dos processos

48 h



Por um futuro melhor

A Fundação para a Inovação Bankinter tem a missão de impulsionar a criação de riqueza sustentável em Espanha e Portugal através da inovação e do empreendedorismo.



A Fundação para a Inovação Bankinter tem a missão de transformar a inovação e o empreendedorismo em ferramentas essenciais para a criação de valor na sociedade, englobando o conhecimento, a educação, o empreendedorismo e as empresas. Por este motivo, desenvolve as suas atividades através dos seguintes programas:

- **Future Trends Forum (FTF)**, um *think tank* internacional no qual os especialistas internacionais identificam e analisam as tendências de inovação que terão impacto na sociedade no futuro.
- **Akademia**, que aproxima a experiência da inovação à universidade.
- **Empreendedores**, que investe em startups tecnológicas de elevado potencial em fase embrionária.
- **Cre100do**, que acompanha as médias empresas no seu crescimento.

O Patronato da Fundação é constituído por 22 patronos internacionais, eleitos pela sua relação com a inovação.

Future Trends Forum

É um *think tank* multidisciplinar e internacional sem paralelo, centrado na inovação. Antecipa e deteta as tendências de inovação, analisando o seu impacto na sociedade e nos futuros modelos de negócio.

As últimas tendências analisadas no FTF, são:

Longevidade. Consequências do envelhecimento da população para a empresa e a sociedade, assim como as oportunidades que proporciona à inovação, com dez tarefas para ajudar na transição para um mundo com maior longevidade.

Cidades disruptivas. Evolução das cidades na próxima década, de acordo com as novas tecnologias disruptivas que estão a mudar o ambiente urbano (veículos autónomos, infraestruturas inteligentes, big data) e que prometem tornar a vida mais fácil e eficiente aos cidadãos, mas que também apresentam novos desafios em matéria de segurança e outros riscos.

Comercialização do espaço. Novas iniciativas públicas e privadas, desde produtos de comunicação e observação até ao fabrico em condições de microgravidade ou o turismo espacial, entre outros.

A comunidade do Future Trends Forum é constituída por 562 especialistas. Entre as integrações de 2018, destacam-se:

Miguel López-Alegría. Astronauta com vinte anos de experiência na NASA. Realizou três missões no vaivém espacial e dois na nave Soyuz. É Presidente da Commercial Spaceflight Federation, organismo que promove a liderança no setor.

Khoo Teng Chye. Diretor Executivo do Centre for Liveable Cities, organismo do Ministério de Desenvolvimento Nacional de Singapura. Dirige o desenvolvimento sustentável desta cidade, uma das mais avançadas tecnologicamente do mundo.

Anita Roth. Diretora de Policy Research na Airbnb. O seu trabalho centra-se na avaliação dos impactos e lucros do modelo de negócio dessa plataforma em cidades de todo o mundo.

Akademia

É o programa que transpõe a experiência da inovação para os estudantes universitários em Espanha, na convicção de que esta não é fruto de ações fortuitas, mas de um processo contínuo de aprendizagem e análise do contexto.

Durante 2018, as duas modalidades desenvolvidas na Akademia foram:



Akademia You. Curso sobre inovação nas melhores universidades espanholas, onde os alunos trabalham e debatem as tendências-chave para inovar e gerar valor, além de desenvolverem uma ideia própria de negócio em conjunto com os seus colegas. No ano letivo de 2017-2018, a Akademia You contou com 176 participantes, sendo a sua taxa de recomendação de 94,9%. Matricularam-se outros 163 participantes no ano letivo de 2018-2019.



Business Akademia. Curso dedicado às principais tendências e metodologias de inovação, para ajudar os profissionais a desenvolver um projeto inovador e a implementá-lo nas suas empresas. Ao longo de 2018, foi frequentado por 25 colaboradores do Bankinter e por 33 da Línea Directa, que adquiriram conhecimentos sobre modelos de negócio disruptivos, tecnologias digitais, cibersegurança e o futuro do dinheiro. O curso atingiu índices de recomendação de mais de 85%.

Empreendedores

Um programa conjunto entre a Fundação para a Inovação Bankinter e o Bankinter Capital de Risco de apoio ao empreendedorismo de elevado potencial nas suas primeiras fases de desenvolvimento. Em 2018, receberam-se 390 projetos, 1,79% dos quais acederam ao investimento.

O programa «Empreendedores» somou sete empresas em 2018:

Mr. Noow. Aplicação que permite consultar a ementa e e fazer o pedido fora do estabelecimento de restauração.

Bob.io. Serviço de transporte de bagagem do hotel, escritório ou residência para o aeroporto.

Triporate. Plataforma inteligente para viagens de empresas.

Laagam. Startup de moda feminina posicionada no segmento de luxo acessível.

Frenetic. Tecnologia de conceção de componentes magnéticos com recurso a técnicas de inteligência artificial.

Mondo. Mediadora digital especializada em seguros de viagem.

Declarando. Assessoria fiscal *online* especializada em trabalhadores independentes, realiza a contabilidade e a gestão de impostos com a ajuda de um assessor virtual.



Cre100do

Este programa, que contribui para o desenvolvimento de um modelo produtivo baseado em empresas com maior dimensão, mais valor acrescentado, mais inovadoras, mais competitivas e mais internacionalizadas, continuou a desenvolver a sua atividade com as 75 empresas participantes e prosseguiu com o seu processo de seleção de novas empresas. Concretamente, foram analisadas 123 médias empresas em 2018, das quais 26 receberam um convite para se integrarem no programam e dar um importante salto quantitativo e qualitativo.

Tal como em anos anteriores, mais de 1.500 dirigentes de empresas intervieram ativamente nos eventos, jornadas e *workshops* da Cre100do, que contaram com especialistas das entidades associadas e colaboradoras: AFI, AT Kearney, Corporate Excellence, Deloitte, ESADE, EY, Foro de Marcas Renombradas Españolas, Garrigues, IESE, IBM e Telefónica.

Nos cinco anos de vida da Cre100do atingiu-se uma centena de empresas participantes, líderes nos seus setores e excelentes no seu desempenho, com uma faturação agregada que ultrapassa 12.000 milhões de euros, mais de 60.000 trabalhadores e uma média de 50% das suas receitas provenientes do exterior.



Um novo modelo de relação

Os grandes desafios da banca, entre os quais se encontram a digitalização, a melhoria da eficiência e a rentabilidade, exigem uma profunda transformação da forma de trabalhar.

Em matéria de formação, em 2018 a instituição deu resposta às necessidades derivadas de uma regulamentação normativa mais exigente, particularmente como consequência da entrada em vigor da diretiva europeia MiFID II, tanto no que respeita as certificações como a formação contínua.

As certificações no âmbito da MiFID II foram disponibilizadas aos colaboradores na Escola de Excelência Comercial da Universidade Corporativa. 94% dos colaboradores que

fazem assessoria a clientes e prestam informação, contam já com a mencionada acreditação.. Adicionalmente, deu-se início aos programas de formação contínua, conforme estipulado pela diretiva.

Durante 2018, observou-se um maior dinamismo do mercado e do setor em matéria de recrutamento e contratação. Neste contexto, o Bankinter tirou partido das inovações tecnológicas, que permitem uma gestão mais eficiente dos processos de

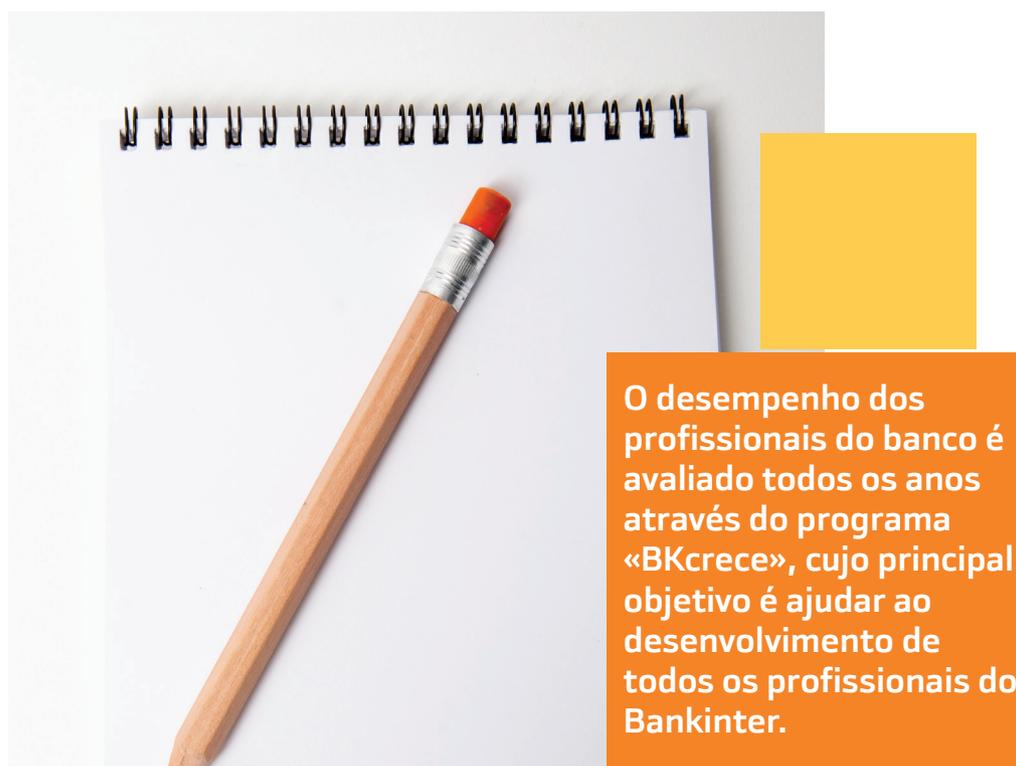
seleção, para manter um elevado grau de personalização, assegurando a identificação e captação dos melhores talentos.

A instituição continua a beneficiar da sua boa reputação como empregadora, o que a posiciona como uma das melhores empresas para trabalhar em inúmeras classificações nacionais e internacionais.

No âmbito das relações de trabalho, o exercício de 2018 caracterizou-se pelo desenvolvimento de um plano para promover uma cultura de saúde, bem-estar e segurança, tendo sempre em conta os riscos associados à atividade da instituição.

O Bankinter oferece benefícios sociais que vão mais além das exigências legais e que se aplicam a todos os colaboradores (ajuda de formação para os filhos dos colaboradores, seguro de vida, antecipação do salário mensal, produtos e serviços bancários com condições especiais).

Outra das vantagens oferecidas pela instituição é a possibilidade de os colaboradores optarem por um sistema de retribuição flexível, em virtude do qual se substitui parcialmente a remuneração ordinária por uma retribuição não monetária, como vales infantário, ações, seguro de saúde, formação, contribuições para o plano de pensões, cartão de transportes ou vales restaurante.



O desempenho dos profissionais do banco é avaliado todos os anos através do programa «BKcrece», cujo principal objetivo é ajudar ao desenvolvimento de todos os profissionais do Bankinter.

Eficiência e transformação

Maiores exigências para as compras

O processo de compras do Bankinter transformou-se nos últimos anos, em resultado das diretrizes e requisitos dos órgãos europeus de regulamentação e supervisão, particularmente o Banco Central Europeu, a Autoridade Bancária Europeia (EBA, pelas suas siglas em inglês) e o Conselho Único de Resolução.

Devido à transformação implementada no processo de compras do banco, o potencial fornecedor deverá seguir os procedimentos recomendados pela Auditoria Interna, Riscos Tecnológicos, Gabinete de Proteção de Dados e os incluídos na política de compras e *outsourcing*, tendo igualmente de obter validações dos Riscos Tecnológicos e do responsável pela proteção de dados, assim como a autorização expressa da área de gestão de serviços externalizados, caso o serviço seja novo.

Ao longo de 2018, a área teve de dar resposta à maior procura de serviços da instituição como consequência do plano de transformação que o banco está a empreender. Com a finalidade de melhorar a eficiência nos processos de compra, realizaram-se iniciativas durante o exercício, como a criação de um repositório único de contratos ou a inclusão de todas as atividades do banco e das suas filiais no circuito de gestão integral da despesa.

Processos de licitação

339



Uma geração responsável pelo valor

No Bankinter, a gestão da sustentabilidade é realizada em conformidade com o Plano «3 en Raya», assim denominado devido às três dimensões que abrange (económica, social e ambiental). Este plano foi aprovado em 2016 e tem como horizonte temporal o ano 2020. O seu objetivo é gerar valor, dando resposta às necessidades e expectativas dos grupos de interesse do Bankinter em Espanha e Portugal, países onde o banco desenvolve principalmente a sua atividade.

Eixo económico

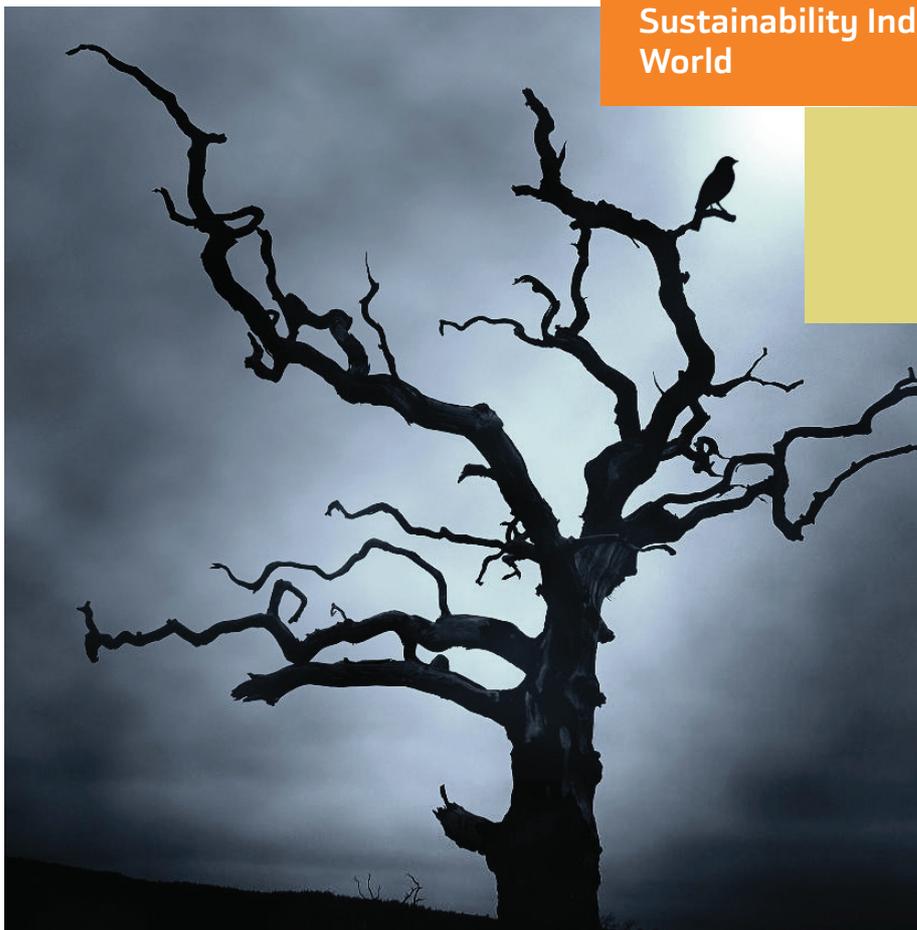
O Bankinter foi incluído no ano passado no índice Dow Jones Sustainability Index Europe como um dos 27 bancos europeus que apresentam o melhor governo corporativo e desempenho social e ambiental à escala mundial. Também permanece nos restantes índices de sustentabilidade, como o *FTSE4 Good* ou o *Carbon Disclosure Project*, e está incluído no *el Sustainability Yearbook* elaborado pela Robeco SAM.

O banco define os Princípios de Sustentabilidade do Investimento no seu Quadro de Controlo e Gestão de Riscos, tendo estabelecido guias setoriais de financiamento que lhe permite desenvolver as medidas e referências que este deve seguir na sua tomada de decisões, tendo em conta as melhores práticas e normas internacionais.

A instituição aderiu aos Princípios do Equador, uma iniciativa internacional de referência no setor financeiro cujo objetivo é a avaliação e a gestão dos riscos ambientais e sociais dos projetos. Em 2018, financiaram-se nove projetos sujeitos a estes princípios, todos em Espanha e de energias renováveis.

O Bankinter tem produtos que integram na sua conceção atributos essenciais de sustentabilidade. Um destes produtos é o Fundo Bankinter Sustentabilidade que investe em títulos de rendimento variável incluídos nos principais índices de responsabilidade social e ambiental.

Bankinter incluído
no índice Dow Jones
Sustainability Index
World



Primeiro Prémio da XIV edição do Prémio de Fotografia sobre o Meio Ambiente.
Esther Rodea Angulo - Desolation

Eixo social

A instituição implementou mecanismos para identificar as necessidades, expectativas e motivações dos seus grupos de interesse, tanto externos como internos, procurando dar-lhes resposta através de um amplo número de programas de gestão social e laboral avançados. Estes estão orientados para a melhoria do desempenho do banco na sua relação com os seus grupos de interesse, tanto os internos como os externos.

A estratégia inclusiva do Bankinter é reunida no seu programa «Um banco para todos», que reflete o seu firme compromisso de tornar os seus canais de relação acessíveis. O banco considera em especial as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas idosas, procurando oferecer um serviço adaptado e de qualidade.

O Bankinter, além de cumprir as disposições legais em matéria de prevenção de riscos e de saúde no trabalho, conta com um sistema certificado pela norma OHSAS 18001 nos seus principais centros de trabalho em Portugal.

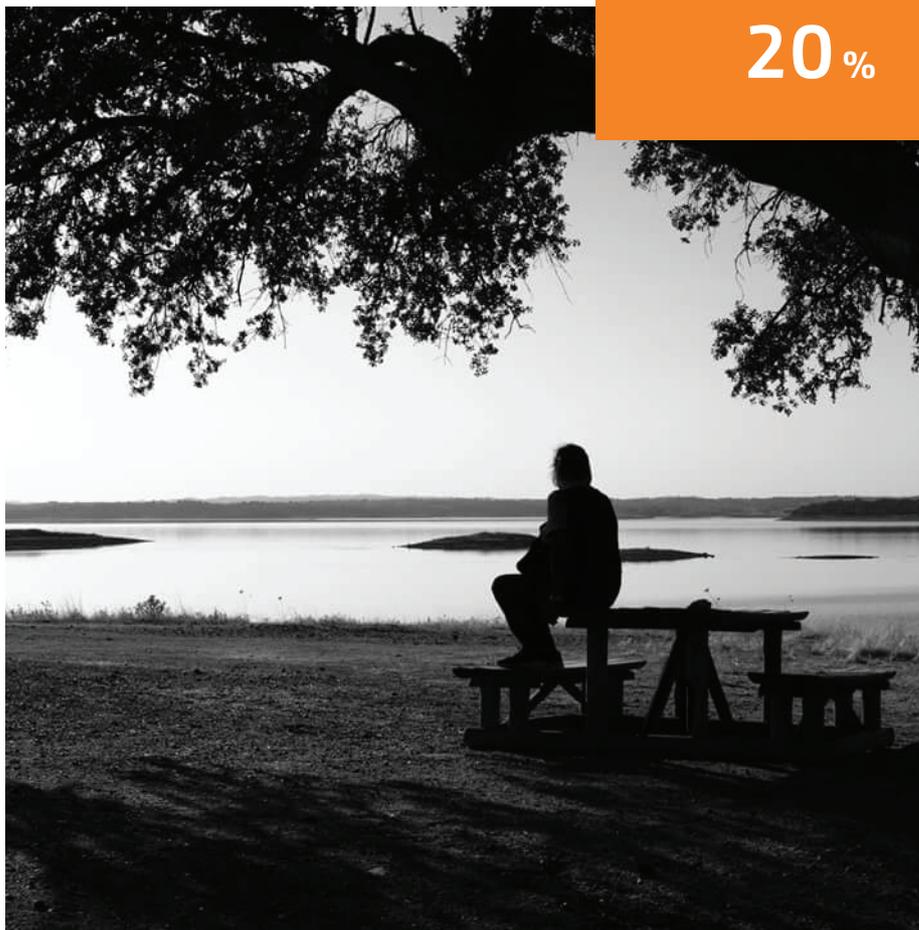
Para potenciar o bem-estar dos seus colaboradores, tanto na sua dimensão profissional como na pessoal, o banco desenvolve vários programas: «Saudavelmente»; «A semana da saúde», que inclui desde cursos de ergonomia ou nutrição até conselhos para otimizar o exercício físico; e «A escola de verão», onde se ministram disciplinas formativas e lúdicas orientadas para a aquisição de determinadas competências, promovendo a saúde e o bem-estar das pessoas.

Em 2018, a instituição renovou a sua marca como empresa familiarmente responsável (EFR). A gestão avançada de pessoas desenvolvida pela instituição foi destacada em 2018 nos estudos realizados pela Top Employer e o Merco Talento.

Durante 2018, a percentagem de colaboradores envolvidos em ações de voluntariado aumentou até atingir 20%. Contabilizaram-se mais de 1.000 participações de colaboradores e familiares num total de 98 atividades de carácter técnico, ambiental e social de que beneficiaram diretamente 3.481 pessoas.

Colaboradores envolvidos em ações de voluntariado

20%



Segundo Prémio da XIV edição do Prémio de Fotografia sobre o Meio Ambiente. Ricardo Lavrador – Pensamentos perdidos

Eixo ambiental

Operar da forma mais amiga do ambiente, tomando as medidas necessárias para mitigar o seu impacto ambiental direto e indireto, é um compromisso prioritário do Bankinter e sobre o qual se desenvolve a sua gestão ambiental.

A Estratégia de Alterações Climáticas e o seu projeto «Pegada de Carbono» são reunidos no eixo ambiental, através do qual se identificam, medem e controlam tanto os impactos ambientais diretos como os indiretos gerados pela atividade do banco.

Em 2018, o banco submeteu mais uma vez o cálculo da sua pegada de carbono organizacional a uma verificação externa, incluindo a atividade do banco em Portugal, realizada pela empresa SGS em conformidade com o Protocolo sobre Gases com Efeito de Estufa e em alinhamento com a exigência do Painel Intergovernamental sobre as Alterações Climáticas.

Adicionalmente, o Bankinter dispõe de um sistema de gestão ambiental certificado de acordo com a norma ISO 14001 nos seus edifícios independentes de Madrid e Lisboa.



Terceiro Prémio da XIV edição do Prémio de Fotografia sobre o Meio Ambiente.
M. Elena Martínez Campos – Tras la niebla



Uma nova linguagem visual

Se em 2017 foram criadas as bases para homogeneizar a imagem do Bankinter nos ambientes *online* e *offline*, em 2018 procedeu-se ao seu estabelecimento consistente e à colocação em prática em todos os tipos de comunicação interna e externa.

A personalidade da marca e a sua identidade visual refletem-se em cada uma das experiências geradas com os grupos de interesse, isto é, nos produtos criados, nos espaços onde se trabalha e onde se desenvolve a relação com o cliente, tanto nos canais não presenciais (Internet, aplicação, telefone), como nos presenciais (balcões, centros, etc.).

O conceito sobre o qual a nova linguagem visual se estabelece pretende exprimir o posicionamento do Bankinter no mercado, valoriza o que foi construído até ao momento e oferece uma experiência de marca coerente. Para tal, foi construída uma linguagem visual e verbal única, fresca e atual, que pode ser compreendida em todos os contextos.

Com base num dos elementos mais característicos e visuais, como o ponto do logótipo, a linguagem criada a partir deste representa uma evolução da imagem corporativa da entidade. O resultado é uma linguagem mais flexível, adaptável e legível em todos os formatos, com um estilo fotográfico mais luminoso, baseado em cores vivas, de leitura simples, otimista e de grande naturalidade.



Prémios

María Dolores Dancausa
CEO do Bankinter

**Melhor CEO do ano
pela Computerworld**

María Dolores Dancausa
CEO do Bankinter

Merco Líderes #11

Top Employer



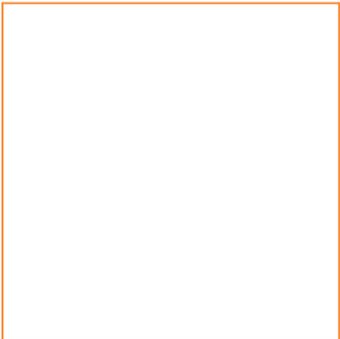
Uma das melhores
empresas para
trabalhar

Prémios Emocional Friendly
Bank

**O banco do IBEX
que mais emociona**

María Dolores Dancausa
CEO do Bankinter

**Prémio Excelência
Financeira (IEF)**



#20



#30

Nova segunda-feira

**Melhor Memória
Empresarial**



#42

quileap Top 200

**Melhores empresas
do mundo em
igualdade de género**

#113



certificado en
conciliación

empresa grande

ES-095 / 01-2010 / LRQA



Alembeeks Awards

Melhor divulgação
de informações
relativas ao Governo
Corporativo

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



Prémios Morningstar

Melhor plano de
pensões misto
Bankinter Mixto 75 Bolsa



FTSE4Good



Prémios El Economista

Melhor Plano
de Pensões de
Rendimento
Variável

BK Variable América



Planeamento e coordenação
Departamento de Comunicação
Externa do Bankinter

Conceção e desenvolvimento
gosban reporting

