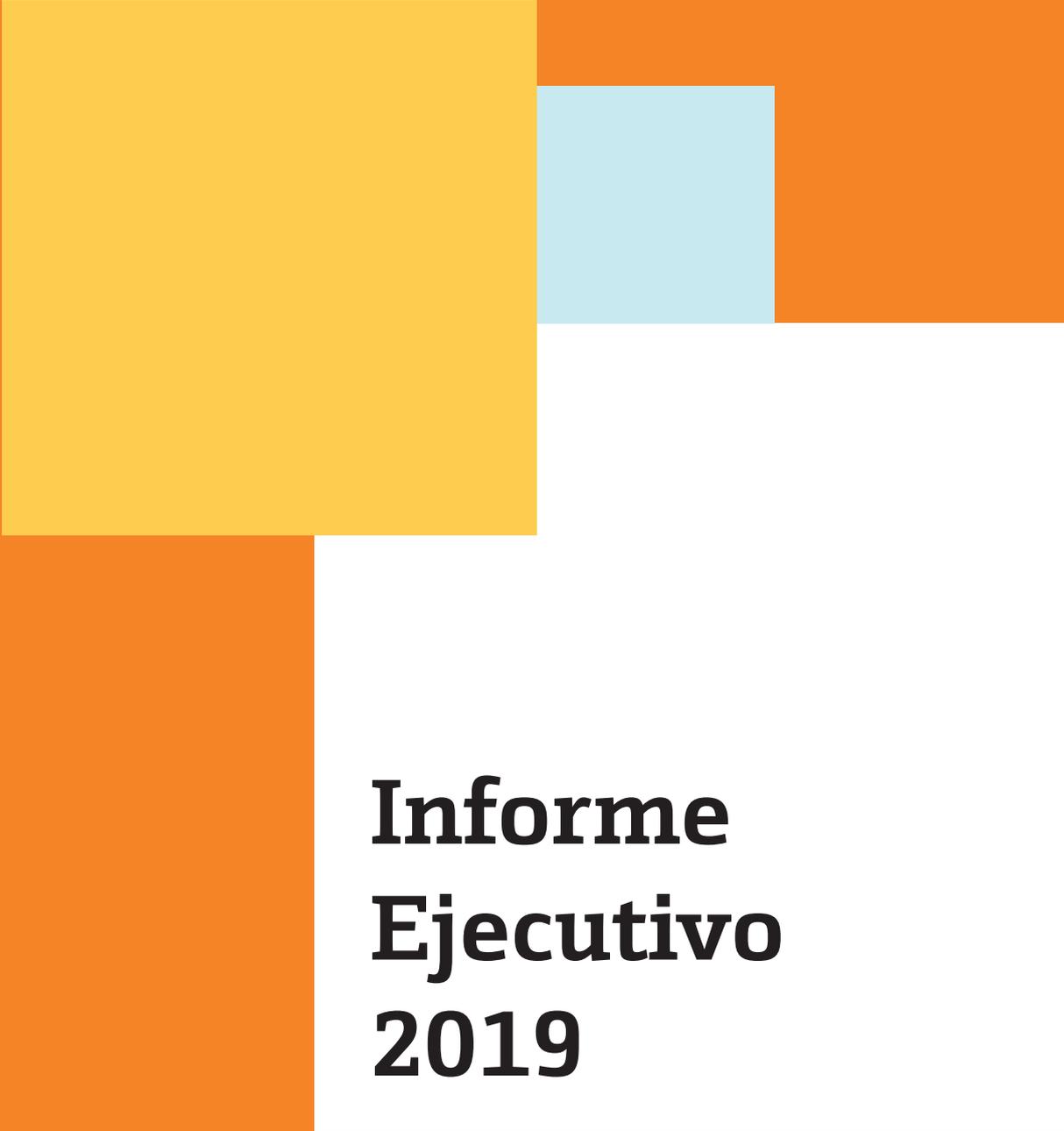


bankinter.



**Informe
Ejecutivo
2019**

Índice

Carta Entrevista del Presidente	4
Carta Entrevista de la Consejera Delegada	8
Resultados	13
La acción	23
Estrategia	24
Gobierno Corporativo	26
Riesgos	27
Negocios	28
Canales y Redes Comerciales	36
Marketing	37
Redes Sociales	37
Calidad	38
Seguridad de la información	39
Fundación Innovación Bankinter	40
Personas	42
Sostenibilidad	43
Premios y reconocimientos	47

Carta Entrevista del Presidente

Pedro Guerrero

'Bankinter mantiene su fortaleza, a pesar de las dificultades del entorno'



¿Cómo definiría 2019 desde el punto de vista económico?

El año pasado fue un año complejo, en el que se acentuaron algunas incertidumbres que ya habían estado presentes en 2018. A escala global, las fuertes tensiones entre Estados Unidos y China volvieron a suponer un freno para el desarrollo de las transacciones comerciales, aunque se fueron suavizando a final del año. En el entorno europeo, la perspectiva de una salida desordenada de Reino Unido fue, durante 2019, una seria amenaza para la buena marcha de la economía de la Unión. En España, las principales preocupaciones tuvieron su origen en la situación de Cataluña y en la parálisis política derivada de la existencia de un Gobierno en funciones durante la mayor parte de 2019.

¿Cree que los datos del año pasado anticipan una nueva crisis?

Durante el pasado año la economía mundial ralentizó su crecimiento. En nuestro país, las cifras muestran una clara desaceleración tanto del crecimiento económico como del empleo. Pese a lo cual, no debemos olvidar que nuestra economía sigue creciendo a día de hoy más que el conjunto de la zona euro.

Sin embargo, para el año 2020, el FMI en su último informe, aun rebajando las previsiones del pasado octubre, prevé una recuperación del crecimiento mundial que pasaría del 2,9%

en 2019 al 3,3% en 2020 y al 3,4% en 2021. Algunos hechos mejoran las perspectivas económicas, como son la tregua en la guerra comercial y el Brexit con acuerdo. Pero la propia institución reconoce que las nuevas previsiones tienen un alto grado de incertidumbre, con riesgos a la baja debidos, entre otras cosas, al estancamiento de los países avanzados, al resurgimiento de nuevas tensiones comerciales, esta vez entre USA y la UE, a las crecientes tensiones geopolíticas y a la agudización del malestar social en muchos países.

En mi opinión una nueva crisis en el corto plazo es poco probable, aunque no totalmente descartable, y en ningún caso sería de proporciones parecidas a la anterior.

¿Recuperará nuestra economía el ritmo que tenía?

Es difícil saberlo y sobre todo precisar cuándo. Hay circunstancias exógenas muy importantes que escapan a nuestra capacidad de control, como son las ya mencionadas de la guerra comercial, Brexit, tensiones geopolíticas que pueden afectar al precio del petróleo, etc.

Desde un punto de vista interno lo que España necesita es poder ofrecer estabilidad a los agentes económicos y facilidades a las empresas para que desempeñen su tarea y creen empleo. Los emprendedores y los inversores necesitan certezas, un marco legal que no esté sujeto a cambios continuos y un Gobierno que les aliente y que propicie el crecimiento económico.

'Tomar dinero de unos clientes y prestárselo a otros no proporciona ya la misma rentabilidad que antes'

'Es evidente que se ha producido una desaceleración en la economía, pero España sigue creciendo más que la zona del euro'

¿Cómo valora la situación del sector financiero?

El persistente escenario de tipos de interés negativos está obligando a la banca a replantearse su negocio tradicional. Tomar dinero de unos clientes y prestárselo a otros ya no proporciona la misma rentabilidad que antes. Por supuesto, hay que preservar la actividad crediticia y pelear por los márgenes, como hemos hecho siempre. Pero ahora eso no es suficiente. El diseño de productos de mayor valor y el asesoramiento personalizado se han convertido en retos ineludibles, que traerán consigo -en realidad, están trayendo ya- una banca más innovadora, más dinámica y cercana.

Por otro lado, la transformación digital que está viviendo el mundo afectará de forma muy particular a nuestra industria.

¿Qué tal le fue a Bankinter en 2019?

Los resultados del último ejercicio los explica en detalle nuestra Consejera Delegada en las páginas siguientes. Puedo anticipar, no obstante, que Bankinter mantuvo su fortaleza, a pesar de las dificultades del entorno. Obtuvimos un beneficio neto de 551 millones de euros, que mejora en un 4,6% el registrado el año anterior. La rentabilidad sobre recursos propios se situó en el 13%, muy por encima de la media del sector. Y eso lo conseguimos sin erosionar la

calidad de nuestros activos ni la solvencia. En este sentido es relevante destacar el hecho de que la agencia Moody's elevó en 2019 todas las calificaciones de Bankinter.

Gracias a ello, puedo anunciar desde aquí a nuestros accionistas que el Consejo de Administración propondrá en la Junta General la distribución de un dividendo con cargo a 2019 de 0,0976 euros por acción, lo que supone para el conjunto del año 2019 una distribución de 263 millones de euros, la misma cifra de dividendos repartida en 2018. Creemos que se trata de una retribución adecuada a la marcha del banco y que cumple el principio de la preservación del capital, conforme a los requerimientos de los reguladores.

¿Cuáles son esos requerimientos mínimos de capital exigidos por el BCE a Bankinter para 2020?

Exactamente los mismos que en 2019: el 8,20% para el CET1, el capital de máxima calidad, y el 11,70% para el capital total. Esas exigencias son las más bajas que el Banco Central Europeo ha establecido para la banca española y Bankinter ya las superaba con creces a 31 de diciembre. No quiero dejar de añadir a este respecto algo que revela hasta qué punto las autoridades tienen en alta consideración nuestro nivel de solvencia y nuestra prudente política de riesgos. El BCE ha decidido evaluar a Bankinter a partir de ahora no todos los años, como es habitual, sino cada dos.

'Los emprendedores y los inversores necesitan certezas y un marco legal que no esté sujeto a continuos cambios'

Para nosotros es una gran satisfacción, pero también una responsabilidad.

¿Cómo ha afectado a Bankinter la puesta en marcha de la nueva Ley Hipotecaria?

La nueva ley ha supuesto un cambio importante en el procedimiento para la concesión y firma de los contratos de crédito inmobiliario. Los primeros meses desde su entrada en vigor fueron complicados para todos (clientes, entidades financieras, notarios), entre otras cosas por problemas de infraestructura, lo cual afectó al volumen de hipotecas firmadas. Tengo que decir sin embargo que en el caso de Bankinter su entrada en vigor no perjudicó el ritmo de crecimiento en la producción de hipotecas, lo cual habla bien de la agilidad y capacidad de adaptación de nuestros equipos. En todo caso, se trata de una ley que protege mucho al consumidor y que seguramente disminuirá el número de reclamaciones, cosa que es buena para todos. Dicho esto, a las instituciones financieras nos gustaría que el marco normativo, en esta y en cualquier otra materia, tuviera la suficiente estabilidad para no poner en riesgo la seguridad jurídica.

¿Qué ha supuesto la incorporación de EVO al banco?

La compra del negocio bancario de EVO y de su filial de crédito al consumo en Irlanda (Avantcard) se cerró en mayo, después de haber obtenido las pertinentes autorizaciones de los reguladores. Se trata de una operación de gran interés para el banco.

Avantcard nos permite continuar con la expansión internacional de Bankinter en un país, Irlanda, cuya economía está evolucionando muy favorablemente y fortalecer nuestro negocio de crédito al consumo. Con Avantcard sumaremos 130.000 clientes, que se añaden a los que ya tenemos en Portugal y, por supuesto, en España.

EVO tiene un enfoque innovador y distinto y será pieza clave en la estrategia digital del Banco.

¿Ha culminado la transformación digital de Bankinter?

La digitalización es un proceso continuo, que nos obliga mucho pero que ofrece y ofrecerá oportunidades en algunos casos todavía insospechadas. Ciertamente que hemos avanzado en los últimos años. A título de ejemplo puedo citar que la gran mayoría de los clientes de Bankinter se relacionan con el banco de manera digital; que la mayor parte de las transacciones del Banco se realizan digitalmente y que un 89% de los préstamos al consumo que concedemos se contratan por esa vía. De manera que mantenemos nuestra capacidad de aprovechar las nuevas tecnologías para prestar un servicio cada vez mejor.

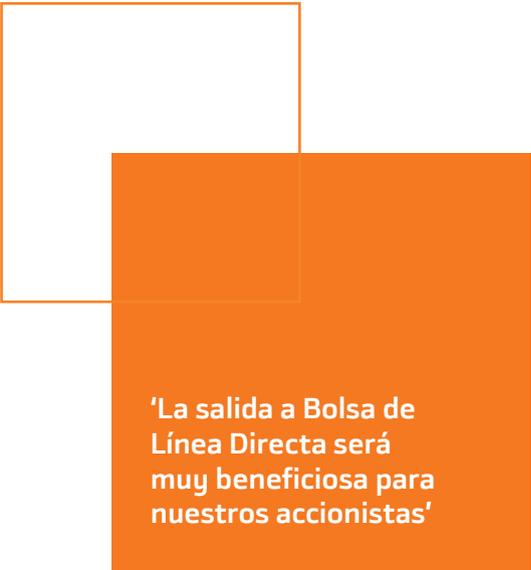
Pero hace falta mucho más. Hay que adaptarse a un entorno social que cambia cada día más deprisa debido a la transformación tecnológica. En ese sentido tenemos una gran confianza en las capacidades que nos ofrece EVO, nuestra reciente adquisición, que desarrolla un modelo de negocio innovador y enteramente digital de acuerdo a las exigencias de la banca retail del futuro.

¿Cómo repercutirá en el accionista la salida a bolsa de Línea Directa?

Desde que adquirimos el cien por cien de Línea Directa tuvimos claro que, al tratarse de una inversión financiera del Banco, si la compañía continuaba teniendo éxito, algún día debería salir a Bolsa. Creemos que ese momento ha llegado ya por varias razones. La compañía cuenta con más de tres millones de asegurados. Opera en tres ramos: motor, hogar y salud, con gran rentabilidad y crecimiento en los dos primeros y muy buenas perspectivas en el tercero que lanzamos hace apenas dos años. El modelo de negocio de Línea Directa, basado en la distribución directa, se ha mostrado mucho más potente que el tradicional, lo cual es importantísimo en un sector que está entrando en una dinámica de profunda transformación. Y además, consideramos que el momento de mercado es bueno porque los bajos tipos de interés incrementan el apetito por empresas con potencial de crecimiento.

Planteamos la operación en la forma que creemos más beneficiosa para nuestros accionistas. Bankinter no vende en el mercado acciones de LDA, sino que las distribuye gratuitamente entre sus accionistas para que estos conserven íntegra su capacidad de disposición sobre ellas. La fórmula empleada, distribución de prima de emisión en especie, es fiscalmente neutra y el porcentaje que se distribuye es el que permite que Bankinter mantenga intacta (incluso incrementa ligeramente) su ratio de capital, al tiempo que sigue siendo un accionista significativo de la Compañía con un 17,4% de participación.

Además, la separación de ambas empresas permitirá que puedan desarrollar sus estrategias de forma independiente, lo cual es muy importante en el cambiante mundo en que vivimos, que nos enfrenta a un futuro prometedor y lleno de oportunidades, pero también lleno de cambios e incertidumbre.



'La salida a Bolsa de Línea Directa será muy beneficiosa para nuestros accionistas'

'En el Comité de Dirección de Bankinter hay una mayoría de mujeres, pero no por discriminación positiva sino por mérito'

¿Qué significa el hecho de que Bankinter esté considerado como uno de los bancos más sostenibles del mundo por los analistas especializados?

El hecho de que Bankinter haya sido incluido dentro de los más prestigiosos índices de Sostenibilidad – Dow Jones Sustainability Index Global, FTSE4Good, CDP ... - supone un reconocimiento a la extraordinaria gestión de la organización, que además de presentar unos magníficos resultados económicos, también muestra un excelente desempeño social y ambiental, además de un reconocido buen gobierno corporativo.

Estas buenas credenciales ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) que presenta el banco son cada vez más ponderadas por los inversores institucionales y los *proxy-advisors*, que saben reconocer las estrategias corporativas que apuestan por la creación de valor en el largo plazo.

Aunque la gestión de los aspectos de Sostenibilidad ha constituido históricamente una de las prioridades de la entidad, en 2016 se estableció la Política de Sostenibilidad, que fue el punto de partida del actual Plan de Sostenibilidad 2016-2020, que se ha denominado el Plan 'Tres en Raya', porque su objetivo es impulsar una triple gestión – económica, social, ambiental–

alineada con el desarrollo inclusivo y sostenible al que apunta la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Avanzar en el buen gobierno corporativo, facilitar la inclusión y educación financiera o desarrollar una estrategia de cambio climático son algunos de los compromisos que recoge este Plan.

Así, cabe destacar que en 2019 se aprobó una nueva Estrategia de Cambio Climático, que además de reforzar los compromisos ambientales adoptados con anterioridad por la entidad para conseguir la neutralidad en carbono, aborda la gestión de los impactos indirectos, mediante la aplicación de criterios ambientales y sociales en las políticas de financiación e inversión.

Asimismo, la estrategia recoge un ambicioso objetivo para aumentar nuestra oferta de productos y servicios financieros sostenibles, y un plan para implicar a nuestros grupos de interés en una acción climática conjunta.

¿Cuál fue en 2019 la actividad de la Fundación?

Hace años que la Fundación Innovación Bankinter es un referente, no sólo en nuestro país, sino también en el ámbito internacional. No hay ninguna otra en el mundo focalizada en la innovación desde una perspectiva multidisciplinar. Sus distintos programas tienen la finalidad de facilitar el conocimiento de las consecuencias del cambio tecnológico o de las nuevas tendencias sobre las empresas y sobre la sociedad en general, a través de Future Trends Forum; fomentar el emprendimiento entre los estudiantes de los últimos cursos de la universidad con nuestra Akademia; y apoyar a las empresas en sus fases iniciales, mediante el programa Startups y en su etapa de crecimiento, gracias a Cre100do. Durante 2019, el Future Trends Forum abordó dos tendencias muy sugerentes: la Inteligencia artificial y la interacción entre Neurociencia y Tecnología. Quiero destacar también la potenciación del programa Startups, cuyo equipo se ha reforzado

con la captación de talento de experiencia reconocida, que estoy seguro de que nos ayudará a optimizar el esfuerzo.

Uno de los debates recurrentes en los últimos tiempos en las empresas es el de la igualdad de género. ¿Cómo aborda Bankinter esta cuestión?

La banca ha sido tradicionalmente un sector ocupado mayoritariamente por hombres, sobre todo en los niveles directivos, pero eso afortunadamente está cambiando. En Bankinter, el 51% de la plantilla de la entidad son mujeres y en el Comité de Dirección del banco las mujeres son mayoría. Asimismo, en el Consejo de Administración la presencia femenina se sitúa por encima de la media, superando, desde hace años, la recomendación de buenas prácticas del 30%. Pero estos porcentajes se consiguen no en razón de una política de cuotas o de discriminación positiva sino por el mérito. En Bankinter a la paridad se llega por el mérito.

'Para nosotros, la sostenibilidad no es una opción, sino una parte esencial de nuestra estrategia'

Carta Entrevista de la Consejera Delegada

María Dolores Dancausa

'En 2019 conseguimos superar los resultados del ejercicio precedente por séptimo año consecutivo'



¿Cómo resumiría lo que significó el ejercicio 2019 para Bankinter?

2019 constituyó un excelente ejercicio para Bankinter. Por séptimo año consecutivo hemos superado los resultados del ejercicio precedente, alcanzando los 551 millones de euros, cifra un 4,6% superior a los 526,4 millones de euros obtenidos en 2018.

Las líneas superiores de la cuenta de resultados, que recogen los ingresos y márgenes obtenidos, fueron particularmente satisfactorias, y por primera vez superaron la cifra de 2.000 millones de euros, de los cuales algo más de la mitad correspondieron al margen de intereses, en un entorno de tipos próximos a cero y poco propicios para conseguir dicho margen.

La incorporación de EVO y Avantcard, llevada a cabo el 1 de junio de 2019, aportó siete meses de su actividad a las cifras anteriores, y es de esperar en 2020 una mayor contribución a los márgenes por parte de estas nuevas incorporaciones, cuando contabilicen 12 meses completos en nuestros libros.

¿Qué otros indicadores se pueden destacar en el ejercicio?

El balance del año fue también satisfactorio en términos de calidad de activos, solvencia, rentabilidad, eficiencia y liquidez. La tasa de morosidad bajó hasta el 2,51%, 39 puntos básicos menos que en 2018, y muy por debajo del promedio del sector. Por otra parte, Bankinter mantuvo una ratio de capital CET1 del 11,6%, con amplio margen sobre las exigencias establecidas para nuestra entidad por el BCE tanto para 2019 como para 2020, que son del 8,20%, las menores de toda la banca. Asimismo, nuestro índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, se situó en el 13%, el nivel más alto del sector en España.

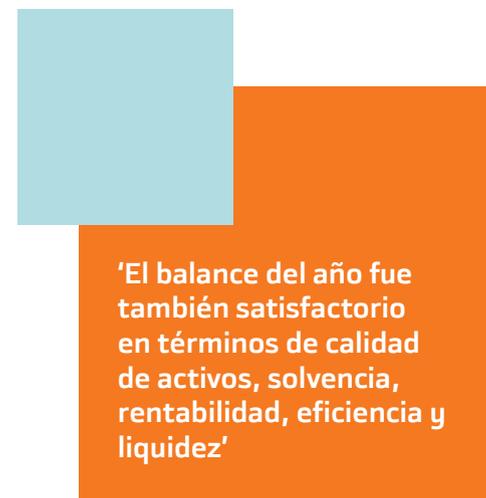
Por otra parte, nuestra actividad bancaria tradicional, excluida la reciente adquisición, presenta una ratio de eficiencia, el cociente

de costes de explotación sobre ingresos, de un 45,3%. En lo que se refiere a la liquidez, también fue muy positiva la evolución del gap comercial, la diferencia entre la inversión crediticia y los recursos captados de clientes, al pasar de 3.700 millones de euros a solo 1.300 millones.

En resumen, 2019 supuso un excelente año en el que los principales pilares sobre los que se apoyan las distintas líneas de negocio incrementaron su dimensión y su solidez, preparando a la entidad para nuevos éxitos en el futuro.

¿Cuáles fueron las áreas de negocio más destacadas?

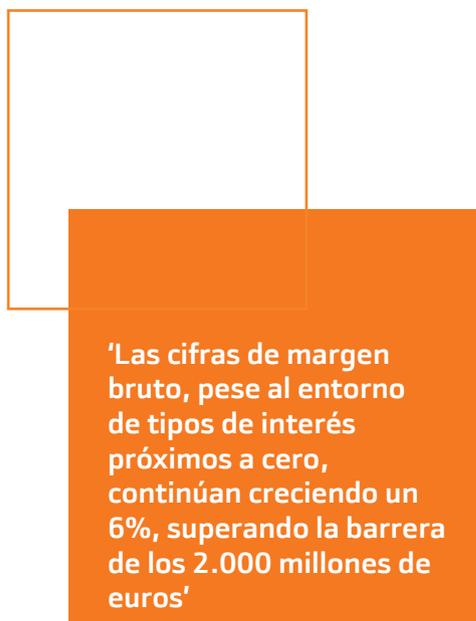
Por lo que se refiere a los negocios en los que más tiempo llevamos operando y que, consecuentemente, disponen de mayor madurez, la evolución fue en todos ellos muy positiva. En nuestra actividad en Banca de Empresas, que es la línea de negocio que tradicionalmente más aporta al margen bruto, la inversión crediticia en España se incrementó un 5,1%, y conseguimos una cuota de mercado del 1,9% en las nuevas operaciones. En este ámbito me gustaría destacar la expansión



'El balance del año fue también satisfactorio en términos de calidad de activos, solvencia, rentabilidad, eficiencia y liquidez'

del Negocio Internacional y de la Banca de Inversión, con importantes crecimientos de su cartera de inversión en ambos casos. Por su parte, Banca Comercial, que incluye el negocio de personas físicas, sigue creciendo a un ritmo sostenido en las áreas de Banca Privada y Banca Personal. En términos de captación de recursos, la Cuenta Nómina es nuestro producto estrella y en 2019 quedó claro por qué, al registrar un crecimiento de los saldos del 25%. Respecto a la cartera de hipotecas, cerramos el año en tasas positivas, cuando el conjunto del sector tiende a la contracción. Más significativo es incluso el hecho de que las hipotecas de nueva producción aumentaron un 17%, pese a la ralentización de la economía y a los problemas derivados de la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario.

En la actividad aseguradora, tanto las pólizas como las primas de Línea Directa se incrementaron en torno a un 5%, con crecimientos especialmente significativos en el segmento de hogar, y se mantuvo la elevada rentabilidad del negocio, que mantiene un excepcional ROE del 33%, si bien el aumento de la siniestralidad penalizó su beneficio antes de impuestos, que bajó un 8%.



'Las cifras de margen bruto, pese al entorno de tipos de interés próximos a cero, continúan creciendo un 6%, superando la barrera de los 2.000 millones de euros'

'Las adquisiciones de 2019 nos ofrecen nuevas oportunidades de negocio y de diversificación en dos áreas estratégicas (Banca Digital y Consumo), y en dos ámbitos geográficos distintos'

También es destacable el comportamiento de una de nuestras grandes palancas de crecimiento que, un año más, fue Bankinter Consumer Finance, cuyas operaciones siguen evolucionando a gran ritmo, pese a que en 2019 se registró una cierta desaceleración en el consumo interno en España. Su número de clientes aumentó hasta 1,4 millones y el volumen de nuevos créditos concedidos lo hizo en un más que notable 45%.

Mención expresa quiero hacer también del negocio de Bankinter Portugal, que está respondiendo con creces a las expectativas que habíamos depositado en él cuando lo incorporamos al Grupo en 2016. Su inversión y sus recursos aumentaron en 2019 a tasas de doble dígito y su beneficio antes de impuestos se elevó a 66 millones de euros, un 9% más que el año anterior.

La integración de EVO Banco y de Avantcard ha sido uno de los hitos del ejercicio. ¿Cómo encaja esta operación en la estrategia de la entidad, que históricamente ha apostado por el crecimiento orgánico?

Efectivamente, en Bankinter hemos abogado tradicionalmente por el crecimiento orgánico. Crecer por innovación y no por adquisición ha sido el criterio que hemos seguido a lo largo de más de medio siglo de historia. Las excepciones han sido tres: en 2012 adquirimos nuestro actual banco en Luxemburgo para reforzar el negocio de Banca Privada; en 2016 adquirimos la red minorista que hoy es Bankinter Portugal; y en 2019 incorporamos a EVO Banco en España y Avantcard en la República de Irlanda. En todos estos casos la decisión estaba guiada por el principio de que el activo a adquirir encajaba en los planteamientos estratégicos del banco.

Las adquisiciones de 2019 nos ofrecen nuevas oportunidades de negocio y de diversificación en dos áreas que consideramos estratégicas, como son la banca digital y la actividad de consumo, y en dos ámbitos geográficos distintos. En el caso de EVO Banco, se trata de una marca reconocida entre los clientes

más jóvenes y digitales, que nos ha permitido tener presencia en ese segmento de negocio y explorar nuevas ideas y productos. En cuanto a Avantcard, desarrolla una actividad que complementa muy bien nuestro negocio de consumo, actualmente uno de los principales motores de nuestro crecimiento.

¿Y cómo han evolucionado ambos en estos primeros siete meses de integración dentro del Grupo?

Es pronto para juzgar, pero los primeros datos son positivos. EVO Banco captó 50.000 nuevos clientes y la cartera de inversión de Avantcard creció un 23%. En todo caso, son dos negocios con expectativas a corto plazo distintas, porque EVO Banco requerirá sin duda de nuevas inversiones para hacerlo rentable, lo cual esperamos que ocurra en 2023. En cambio, Avantcard es una actividad rentable desde el primer día.

Otra novedad del ejercicio fue la renovación de la marca de Banca de Inversión, que pasa a denominarse Bankinter Investment. ¿Por qué y para qué se ha hecho?

En 2019 se cumplieron cinco años desde el lanzamiento de la actividad de Banca de Inversión, con resultados muy positivos, y hemos creído que era un buen momento para reforzar y relanzar esta línea de negocio que en poco tiempo se ha convertido en un actor de referencia en el mercado. En ese sentido, queremos dar un gran impulso a la actividad de inversión alternativa, que consideramos muy prometedora en un entorno de muy bajos tipos de interés y volatilidad de los mercados. De hecho, ya tenemos una presencia importante en este mercado, después de crear dos Socimis de activos hoteleros e inmobiliarios comerciales, tres fondos de energías renovables, dos fondos en el segmento de residencias de estudiantes y de infraestructuras, y un fondo de fondos con enfoque en tecnología. Tenemos el objetivo de duplicar con creces en tres años los volúmenes de inversión movilizada, hasta superar los 8.000 millones de euros.

Una de las grandes decisiones estratégicas del año fue someter a la aprobación de la Junta General la salida a bolsa de Línea Directa. ¿Qué objetivo persigue tal decisión?

En efecto, el Consejo de Administración aprobó en diciembre someter a votación de la Junta General de Accionistas de 2020 la salida a bolsa de Línea Directa, para lo cual se entregará a los accionistas de la entidad el 82,6% de la aseguradora y el 17,4% restante seguirá en manos del banco. El Presidente, en páginas anteriores, explica en detalle las razones que apuntan a la idoneidad del momento actual para realizar esa operación.

Aunque la suma del valor de ambas compañías es idéntica estando juntas que separadas, creemos que con el paso del tiempo la suma por separado será significativamente mayor que el conjunto de ambas unidas en una única firma. Realizado el *spin-off* propuesto, cada una de ellas puede operar en su sector y en su entorno regulatorio con una estructura de capital y una política de dividendos adecuada a esas circunstancias.

Después de siete años consecutivos en los que el beneficio del ejercicio ha superado al del ejercicio precedente, ¿cuál se puede decir que es la clave del éxito de Bankinter?

Hay muchos factores que explican la buena marcha de la entidad: la eficaz gestión del riesgo, que ha sido una de nuestras fortalezas tradicionales, la concentración del negocio en las actividades recurrentes de clientes, la agilidad y la sencillez a la hora de actuar, la diversificación de ingresos, la vocación de independencia... Pero si hubiera que elegir una sola razón del éxito, esta estaría en las personas.

Y es que Bankinter cuenta con un excepcional equipo de personas que disponen de una excelente preparación, un gran compromiso y dedicación, y una determinación para aprovechar las oportunidades y hacer frente a las dificultades. Sin ellos, sin el conjunto de personas que configuran los distintos equipos

y que cada día se esmeran por hacer mejor su trabajo, Bankinter no estaría donde está.

Hablemos también del futuro. ¿Cuáles son las perspectivas para 2020 y años siguientes?

El ejercicio de 2020 está marcado, de nuevo, por la incertidumbre, que parece ser la característica de la época en que vivimos. La ralentización de la actividad económica a nivel internacional, los sobresaltos fruto de alguna epidemia de difícil control, el incremento de las tensiones proteccionistas, una Europa sin el Reino Unido, el anormal exceso de liquidez o la inestabilidad política son factores con los que tendremos que convivir.

Por nuestra parte, lo que hemos de hacer es continuar profundizando en aquellos proyectos y líneas de negocio que han demostrado su éxito, y prestar día tras día una atención extrema a cada pequeño detalle, que es lo que nos hace diferentes y eficientes.

¿Se sigue confiando en un aumento de los tipos de interés para mejorar la rentabilidad?

No basamos nuestras decisiones de negocio en base a una hipotética subida de tipos de interés. Anticipamos que seguirán siendo muy bajos, en cifras próximas a cero. El día que suban, que ocurrirá, aunque no sepamos cuándo, nos encontrará preparados para aprovechar la circunstancia. Pero mientras ese momento llega, nos hemos preparado, y muy bien, para las circunstancias actuales.

Por ello hemos venido desarrollando negocios como la Banca Privada, la Banca de Inversión o el apoyo al Negocio Internacional de la empresa española. Estas actividades y los servicios asociados aportan valor reconocido y apreciado por nuestros clientes, que se facturan en forma de comisiones.

Por otra parte, existen segmentos como el de Consumo, donde el margen de interés continúa siendo atractivo y constituye una interesante vía de ingresos. Por todo lo anterior, las cifras de margen bruto no sólo no se han resentido

'Pese a las dificultades y obstáculos planteados, lo cierto es que somos parte de un sistema financiero sano, mucho más sólido y resistente que en el pasado'

'Actualmente, más del 93% de los clientes del banco se relacionan con nosotros a través de canales digitales'

por los tipos de interés próximos a cero, sino que continúan creciendo un 6%, superando la barrera de los 2.000 millones de euros en 2019.

¿Siguen siendo la Innovación y la Tecnología valores fundamentales en la estrategia de Bankinter?

Bankinter no se entendería sin esas dos variables, que han formado parte de la identidad y de la estrategia del banco prácticamente desde su fundación. En Bankinter entendemos la innovación como una ventaja competitiva que nos ha permitido sobrevivir con éxito y de forma independiente en un sector que ha pasado por momentos muy complejos en los últimos años. Este temprano posicionamiento tecnológico y de apuesta a favor de la digitalización explica por qué Bankinter está hoy al margen de algunos de los grandes problemas del sector, como el exceso de capacidad instalada, y está detrás de las positivas cifras que exhibimos, como las relativas a la eficiencia o a la rentabilidad. Actualmente, más del 93% de los clientes del banco se relacionan con nosotros a través de canales digitales, lo que nos permite mantener una red de oficinas muy ajustada y dedicada hacia las tareas de mayor aportación de valor al cliente.

No obstante, nuestra intención para 2020 es seguir invirtiendo en tecnología con el objetivo

de mejorar la experiencia de cliente, optimizar los procesos para disminuir los tiempos de respuesta y, en definitiva, consolidar la ventaja competitiva que nos ha proporcionado esa larga trayectoria.

Si ampliamos el foco del análisis, ¿cuál es su opinión sobre la situación de la banca española?

El conjunto de la banca española ha llevado a cabo una importante transformación en la última década, al igual que todo el conjunto de la banca europea. En los últimos años el sector ha tenido que hacer frente a un marco regulatorio muy estricto y exigente, a una revolución tecnológica que obliga a replantear los modelos de negocio, a un descenso de sus márgenes y rentabilidad, a la judicialización de innumerables prácticas bancarias, y al deterioro de su reputación ante la opinión pública. Este último aspecto es particularmente preocupante, ya que la esencia del negocio bancario, que es la confianza, se ve muy impactada por esta injusta percepción. Pero pese a las dificultades y obstáculos planteados, lo cierto es que somos parte de un sistema financiero sano, mucho más sólido y resistente que en el pasado, que cumple un papel determinante en la financiación de la actividad económica, una misión, por cierto, no totalmente reconocida por los poderes públicos ni por la sociedad.

Resultados

Beneficios récord por séptimo año consecutivo

El Grupo Bankinter logró en 2019 un nuevo récord de beneficios, encadenando así siete años consecutivos de incremento de sus resultados, con una tasa anual de crecimiento compuesto entre 2012 y 2019 del 24%.

Beneficio neto
550,7 M€
(+4,6%)



El beneficio neto del Grupo se situó en 550,7 millones de euros y el beneficio antes de impuestos, en 741,4 millones, lo que supone incrementos respecto al año anterior del 4,6% y el 2,8%, respectivamente. Estos resultados incluyen los datos de EVO Banco y de Avantcard, cuya integración en las cuentas del Grupo se produjo el 31 de mayo. No obstante, excluyendo las cifras de estos negocios y el impacto de su integración, el beneficio del banco sería también superior al del año anterior.

Activos líquidos
13.400 M€

El *gap* comercial se redujo a 1.300 millones de euros, frente a los 3.700 millones de hace un año, con lo que la ratio de depósitos sobre créditos se sitúa en el 98,3%.

Solo hay previstos 800 millones de euros de vencimiento de emisiones mayoristas para 2020 y otros 1.000 millones para 2022, si bien Bankinter dispone de activos líquidos por valor de 13.400 millones de euros y una capacidad de emisión de cédulas de 6.000 millones.

Rentabilidad

Solvencia

Liquidez



El ratio de capital CET1 *fully loaded* cerró en el 11,61%, por encima de lo establecido para Bankinter por el BCE, que de nuevo será este año del 8,20%, después de que el regulador haya mantenido para el banco el mismo requerimiento mínimo de capital que en 2019.

CET1 fully loaded
11,6%



Activos totales del Grupo
83.732,3 M€
(+9,5%)

Los activos totales del Grupo sumaban 83.732,3 millones de euros a finales de 2019, un 9,5% más que en 2018, contando con el negocio de EVO Banco y Avantcard.

El total de la inversión crediticia a clientes alcanzó los 60.411 millones de euros, un 8,9% superior al año anterior. Excluyendo EVO Banco y atendiendo únicamente al negocio en España, el crecimiento de la inversión crediticia asciende un 5%, que se compara muy favorablemente respecto al sector (-1% hasta diciembre, según el Banco de España).

Los recursos minoristas de clientes cerraron en 57.814,6 millones de euros (+14,3%), con un alza solo en España (y sin tener en cuenta EVO Banco) del 7%, por encima de la media sectorial. En los recursos gestionados fuera de balance, el crecimiento fue del 13,7%.

Inversión crediticia
60.411 M€
(+8,9%)

Recursos minoristas
57.814,6 M€
(+14,3%)

El negocio de clientes sigue estando en el origen de los buenos resultados obtenidos por el banco durante 2019, lo cual se refleja en el crecimiento de todos los márgenes de la cuenta.

- El margen de intereses alcanzó a 31 de diciembre los 1.190,6 millones de euros, un 8,8% más que hace un año. Sin tener en cuenta la aportación de EVO Banco y Avantcard, el crecimiento es del 5,1%.
- El margen de clientes alcanzó el 2,01%, mejorando en nueve puntos básicos el de 2018.
- El margen bruto fue de 2.054,7 millones de euros, un 5,9% más que en el ejercicio anterior, con unos ingresos netos por comisiones de 479,5 millones (+6,6%). Sin contar EVO Banco, el crecimiento del margen bruto es del 3,4%.
- El margen de explotación concluyó 2019 con 977,5 millones de euros, un 4,4% por encima del dato de hace un año y un 7,9% más sin tener en cuenta EVO Banco. Los costes operativos se incrementaron un 7,2%, debido en gran medida a la integración de los negocios adquiridos, si bien en el caso de la actividad bancaria (España y Portugal) apenas crecieron un 0,2%.

El ratio de eficiencia de la actividad bancaria cerró en el 47,4% (el 45,3% sin tener en cuenta EVO Banco).

Balance

Márgenes

Margen de intereses
1.190,6 M€
(+8,8%)

Margen bruto
2.054,7 M€
(+5,9%)

Margen de clientes
2,01%
(+9pb)

Margen de explotación
977,5 M€
(+4,4%)

Cartera Crediticia **+5,1%**

Banca de Empresas. Tuvo un año positivo, con una cartera de inversión que llegó hasta los 25.500 millones de euros. Solo en España, la cartera de crédito a empresas fue de 23.800 millones (+ 5,1%). Fueron tres los negocios especialmente dinámicos: Banca Internacional, el Negocio Transaccional y Banca de Inversión.



**Patrimonio
Banca Privada
+13%**

**Patrimonio
Banca Personal
+9%**

Banca Comercial. Por primera vez, su aportación al margen bruto del Grupo iguala a la de Banca de Empresas: un 28%. Su principal palanca fue Banca Privada, con un patrimonio gestionado que llegó a los 40.400 millones de euros (+ 13%), con una tasa de crecimiento anual compuesta del 7% entre 2014 y 2019. En el segmento de Banca Personal, el patrimonio gestionado creció un 9%, hasta los 23.700 millones de euros.

Primas emitidas **+4,5%**



Línea Directa Aseguradora. Cerró el ejercicio con 3,16 millones de riesgos asegurados (+5%), con un 3,6% más en pólizas de Motor y un mayor crecimiento (del 9,6%) en Hogar. Las primas emitidas sumaron 891,3 millones de euros, un 4,5% más que el año anterior. El ratio combinado de Línea Directa se situó en el 87,9%; su ROE, en el 33%, y el ratio de solvencia de la compañía, en el 211%.

**BAI Portugal
66 M€**

Bankinter Portugal. Hizo otro año brillante, con un beneficio antes de impuestos de 66 millones de euros, frente a los 60 millones de 2018. El negocio de clientes mantuvo un ritmo muy positivo, con un crecimiento de la cartera de inversión del 13%, con especial incidencia en la inversión de empresas, que se incrementó un 26%. También aumentaron significativamente los recursos (+7%), y los recursos gestionados fuera de balance (+12%).

EVO Banco y Avantcard. Pese a su reciente integración en el perímetro del banco, ya reflejan positivos crecimientos de la actividad. Desde junio a diciembre, EVO captó 50.000 nuevos clientes y una nueva producción hipotecaria por valor de 85 millones de euros. Avantcard experimentó un fuerte crecimiento anual en su cartera de inversión: un 23%.

Negocio de clientes

Bankinter Consumer Finance. Superó los 1,4 millones de clientes, un 8% más que hace un año. La cartera de inversión alcanzó los 2.400 millones de euros (+ 21%), y un volumen de nuevos préstamos de 917 millones de euros (+45%). La mora se situaba en el 5,7%.

**Clientes
+8%**

Informe Ejecutivo
2019 Bankinter
16

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

ACTIVO	31-12-2019	31-12-2018(*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	6.407.046	5.503.428
Activos financieros mantenidos para negociar	3.848.150	5.162.908
Derivados	314.215	432.233
Instrumentos de patrimonio	263.269	107.024
Valores representativos de deuda	1.309.400	2.623.615
Préstamos y anticipos	1.961.266	2.000.036
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	1.688.819	2.000.036
Clientela	272.447	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	668.485	1.309.138
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	130.303	129.178
Instrumentos de patrimonio	116.805	89.880
Valores representativos de deuda	13.498	39.298
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Valores representativos de deuda	-	-
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	5.340.159	4.839.963
Instrumentos de patrimonio	106.288	78.463
Valores representativos de deuda	5.233.871	4.761.500
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	406.692	1.171.852
Activos financieros a coste amortizado	65.670.760	58.844.761
Valores representativos de deuda	4.850.360	3.100.712
Préstamos y anticipos	60.820.400	55.744.049
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	1.649.634	481.860
Clientela	59.170.766	55.262.189
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.335.245	1.231.566
Derivados - contabilidad de coberturas	202.118	170.197
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	107.439	11.010
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	140.875	110.563
Negocios conjuntos	47.734	37.678
Asociadas	93.141	72.885
Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	12.108	9.134
Activos tangibles	600.654	473.411
Inmovilizado material	533.956	405.925
De uso propio	509.658	376.949
Cedido en arrendamiento operativo	24.298	28.976
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	66.698	67.486
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	66.698	67.486
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	-	-
Activos intangibles	391.936	294.077
Fondo de comercio	164.113	164.113
Otros activos intangibles	227.823	129.964
Activos por impuestos	470.032	547.502
Activos por impuestos corrientes	178.130	255.640
Activos por impuestos diferidos	291.902	291.862
Otros activos	217.848	209.248
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-
Existencias	-	-
Resto de los otros activos	217.848	209.248
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	192.917	196.159
TOTAL ACTIVO	83.732.345	76.501.539

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

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2019	31-12-2018(*)
PASIVO	78.932.381	72.015.687
Pasivos financieros mantenidos para negociar	2.823.849	3.798.092
Derivados	387.041	499.813
Posiciones cortas	865.012	1.833.893
Depósitos	1.571.796	1.464.386
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	77.521	173.870
Clientela	1.494.275	1.290.516
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pro memoria: pasivos subordinados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	73.970.770	66.361.761
Depósitos	64.641.613	56.925.312
Bancos centrales	7.336.682	6.506.663
Entidades de crédito	1.377.447	1.950.146
Clientela	55.927.484	48.468.503
Valores representativos de deuda emitidos	7.688.413	7.772.126
Otros pasivos financieros	1.640.744	1.664.323
Pro memoria: pasivos subordinados	855.589	1.158.791
Derivados - contabilidad de coberturas	265.394	86.845
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	40.022	19.748
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	750.267	749.563
Provisiones	382.733	301.925
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	3.832	807
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	75.233	97.752
Compromisos y garantías concedidos	14.137	18.575
Restantes provisiones	289.531	184.791
Pasivos por impuestos	421.254	425.515
Pasivos por impuestos corrientes	206.012	220.581
Pasivos por impuestos diferidos	215.242	204.934
Capital social reembolsable a la vista	-	-
Otros pasivos	278.092	272.238
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
TOTAL PASIVO	78.932.381	72.015.687

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

Informe Ejecutivo
2019 Bankinter
18

Grupo Bankinter. Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2019	31-12-2018(*)
Fondos propios	4.612.343	4.344.186
Capital	269.660	269.660
a)Capital desembolsado	269.660	269.660
b)Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro memoria: capital no exigido	-	-
Prima de emisión	1.184.265	1.184.265
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	-	-
a)Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
b)Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
Otros elementos de patrimonio neto	12.567	18.151
Ganancias acumuladas	2.762.882	2.523.867
Reservas de revalorización	4.716	7.425
Otras reservas	4.252	(10.907)
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	4.252	(10.907)
Otras	-	-
(-) Acciones propias	(1.222)	(693)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	550.665	526.398
(-) Dividendos a cuenta	(175.442)	(173.980)
Otro resultado global acumulado	187.621	141.666
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(1.897)	(7.586)
a)Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(4.617)	(1.456)
b)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
c)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.720	(6.130)
e)Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-	-
f)Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	189.518	149.252
a)Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
b)Conversión de divisas	-	-
c)Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	28	108
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	183.952	146.502
e)Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
f)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
g)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	5.538	2.642
Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]	-	-
Otro resultado global acumulado	-	-
Otras partidas	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	4.799.964	4.485.852
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	83.732.345	76.501.539
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
Compromisos de préstamo concedidos	14.263.210	13.023.015
Garantías financieras concedidas	1.748.165	1.612.459
Otros compromisos concedidos	5.386.593	4.509.690

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

Grupo Bankinter. Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

	(Debe)/Haber 31-12-2019	(Debe)/Haber 31-12-2018(*)
Ingresos por intereses	1.391.590	1.320.454
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	111.520	130.485
Activos financieros a coste amortizado	1.254.588	1.110.902
Restantes ingresos por intereses	25.482	79.067
Gastos por intereses	(200.947)	(226.173)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
A) MARGEN DE INTERESES	1.190.643	1.094.281
Ingresos por dividendos	12.257	12.584
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	30.601	27.984
Ingresos por comisiones	593.763	556.492
Gastos por comisiones	(114.274)	(106.812)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	39.079	38.294
Activos financieros a coste amortizado	5.516	2.509
Restantes activos y pasivos financieros	33.563	35.785
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	22.777	12.679
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	22.777	12.679
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	7.072	(3.137)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	7.072	(3.137)
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	27	(71)
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	(1.081)	5.051
Otros ingresos de explotación	47.841	47.403
Otros gastos de explotación	(147.728)	(134.820)
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	882.715	839.602
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(508.989)	(449.697)
B) MARGEN BRUTO	2.054.703	1.939.833
Gastos de administración	(996.290)	(941.602)
a) Gastos de personal	(582.923)	(537.651)
b) Otros gastos de administración	(413.367)	(403.951)
Amortización	(80.943)	(61.794)
Provisiones o reversión de provisiones	(143.861)	(143.579)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor y ganancias o pérdidas por modificaciones de flujos de caja de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(138.960)	(62.971)
a) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(994)	211
b) Activos financieros a coste amortizado	(137.966)	(63.182)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(112)	-
Activos tangibles	(112)	-
Activos intangibles	-	-
Otros	-	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	327	1.349
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	62.071	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(15.530)	(10.143)
C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	741.405	721.093
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(190.740)	(194.695)
D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	550.665	526.398
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	550.665	526.398
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	550.665	526.398
BENEFICIO POR ACCION:		
Básico	0,61	0,57
Diluido	0,60	0,57

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

Informe Ejecutivo
2019 Bankinter
20

Grupo Bankinter. Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018(*)
A) RESULTADO DEL EJERCICIO	550.665	526.398
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	45.954	(122.114)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	5.688	(9.463)
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(4.488)	(2.096)
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
c) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	11.792	(10.658)
e) Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
f) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
g) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
h) Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
i) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(1.617)	3.291
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	40.267	(112.651)
a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
b) Conversión de divisas	-	-
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	(114)	(1.731)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(114)	(1.731)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
d) Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
e) Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	52.166	(153.623)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	81.798	(118.449)
Transferido a resultados	(29.631)	(35.174)
Otras reclasificaciones	-	-
f) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
g) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	2.897	(2.323)
h) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	(14.683)	45.026
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	596.619	404.284
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	596.619	404.284

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

Grupo Bankinter. Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre 2019 y 2018 (Miles de euros)

	Capital	Prima de emisión	Instru-mentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros ele-mentos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revaloriza-ción	Otras (-) reservas	Acciones propias	Resultado atribuible a los propie-tarios de la dominante	(-) Divi-dendos a cuenta	Otro resul-tado global acumulado	Intereses Minoritarios	Otro resultado global acumulado	Otros partidas	Total
Saldo de cierre 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
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 01-01-2019	269.660	1.184.265	-	18.151	2.523.867	7.425	(10.907)	(693)	526.398	(173.980)	141.666	-	-	-	4.485.852
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	550.665	-	45.955	-	-	-	596.620
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	(5.584)	239.015	(2.709)	15.159	(529)	(526.398)	(1.462)	-	-	-	-	(282.507)
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(264.661)	-	-	-	-	(264.661)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(295)	-	-	(52.907)	-	-	-	-	-	-	(53.202)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	52.378	-	-	-	-	-	-	52.378
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	263.199	-	-	-	(526.398)	263.199	-	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(5.584)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.584)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	(23.889)	(2.709)	15.159	-	-	-	-	-	-	-	(11.439)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-2019	269.660	1.184.265	-	12.567	2.762.882	4.716	4.252	(1.222)	550.665	(175.442)	187.621	-	-	-	4.799.964

	Capital	Prima de emisión	Instru-mentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros ele-mentos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revaloriza-ción	Otras (-) reservas	Acciones propias	Resultado atribuible a los propie-tarios de la dominante	(-) Divi-dendos a cuenta	Otro resul-tado global acumulado	Intereses Minoritarios	Otro resultado global acumulado	Otros elemen-tos	Total
Saldo de cierre 31-12-2017(*)	269.660	1.184.265	-	10.161	2.445.819	15.312	(6.815)	(813)	495.207	(163.177)	107.521	-	-	-	4.357.140
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	(172.032)	-	-	-	-	-	156.259	-	-	-	(15.773)
Saldo de apertura 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 del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	526.398	-	(122.114)	-	-	-	404.284
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	7.990	250.080	(7.887)	(4.092)	120	(495.207)	(10.803)	-	-	-	-	(259.799)
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(258.406)	-	-	-	-	(258.406)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(508)	-	-	(83.575)	-	-	-	-	-	-	(84.083)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	83.695	-	-	-	-	-	-	83.695
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	247.603	-	-	-	(495.207)	247.603	-	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	7.990	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.990
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	2.984	(7.887)	(4.092)	-	-	-	-	-	-	-	(8.995)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 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

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

Grupo Bankinter. Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Miles de euros)

	31/12/2019	31/12/2018(*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	156.475	175.726
Resultado del ejercicio	550.665	526.398
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	517.189	532.511
Amortización	80.943	61.794
Otros ajustes	436.245	470.717
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	4.454.544	5.465.906
Activos financieros mantenidos para negociar	(1.315.248)	2.428.209
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(587)	15.804
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	366.277	(607.128)
Activos financieros a coste amortizado	5.439.202	3.711.939
Otros activos de explotación	(35.099)	(82.918)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	3.668.701	4.677.952
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(974.244)	1.804.902
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	4.584.167	2.974.587
Otros pasivos de explotación	58.777	(101.537)
Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias	(125.535)	(95.229)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	1.309.581	(8.791)
Pagos	(352.621)	(107.102)
Activos tangibles	(57.699)	(19.725)
Activos intangibles	(87.578)	(69.347)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	(18.030)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	(207.344)	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
Cobros	1.662.202	98.311
Activos tangibles	10.994	10.865
Activos intangibles	-	282
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	517	18.153
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	91.950	69.010
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	1.558.741	-
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(562.438)	(258.287)
Pagos	(614.816)	(341.982)
Dividendos	(264.661)	(258.406)
Pasivos subordinados	(297.250)	-
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(52.905)	(83.576)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	52.378	83.695
Pasivos subordinados	-	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	52.378	83.695
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	903.618	(91.352)
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	5.503.428	5.594.779
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	6.407.046	5.503.428

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

La acción

Un año bursátil de menos a más

Bankinter mantiene una de las mejores trayectorias de la banca europea en los mercados de valores durante los últimos tres, cinco y diez años, lo que demuestra la confianza de los inversores en su modelo de negocio y gestión

La acción de Bankinter S.A. tuvo un comportamiento aceptable: su cotización se redujo un 7%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 5.871 millones de euros. Incluyendo la rentabilidad por dividendo, la rentabilidad para el accionista fue del -3%, dato que, a pesar de ser negativo, se compara muy favorablemente con el entorno sectorial.

Desde finales de 2009, la acción se ha revalorizado un 42%, mientras que en el mismo periodo el Ibex bajaba un 13% y el STOXX Europe 600 Banks se anotaba unas pérdidas del 35%.

Capital social

Al cierre de 2019, el capital social de Bankinter S.A. estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas ellas se encuentran representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

El número de accionistas era de 55.358 a 31 de diciembre. Un 55% del capital estaba en manos de residentes y el restante 45% pertenecía a no residentes.

Política de dividendos

Bankinter mantuvo en 2019 su política de dividendos, tradicionalmente en efectivo y con pagos trimestrales, gracias a la buena evolución del negocio y a su elevada solvencia, que han permitido consolidar en los últimos años un buen nivel de *payout*.

En 2019 se repartieron cuatro dividendos en efectivo: uno complementario del ejercicio 2018 y tres a cuenta del ejercicio 2019 que equivalían aproximadamente al 50% del beneficio ordinario obtenido en los tres primeros trimestres. El cuarto y complementario a pagar contra los resultados completos del año se aprobará en la Junta General de Accionistas de 2020.

Accionistas con una participación significativa a 31/12/2019

Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	205.687.428	22,88
Corporación Masaveu, S.A.*	44.959.730	5,00

Datos por acción del período, a 31/12/2019 (euros)

Beneficio por acción	0,60
Dividendo por acción	0,29
Valor teórico contable por acción	5,34
Cotización al inicio del año	7,02
Cotización mínima intradía	5,14
Cotización máxima intradía	7,48
Cotización última	6,53
Revalorización últimos 12 meses (%)	-6,93

Ratios bursátiles a 31/12/2019

Precio/Valor teórico contable (veces)	1,22
PER (precio/beneficio, veces)	10,66
Rentabilidad por dividendo (%)	4,51
Número de accionistas	55.358
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	404.781.764
Contratación media diaria (número de acciones)	2.635.374
Contratación media diaria (miles de €)	16.798

Capitalización bursátil (miles de €) 5.871.394

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

Estrategia

Crecimiento, rentabilidad y digitalización

Para afrontar la transformación digital, el sector está acometiendo fuertes inversiones en tecnología, con el fin de optimizar sus procesos y ofrecer un servicio de mayor calidad. La política de bajos tipos de interés, a su vez, exige una diversificación de los ingresos que permita mantener los márgenes de rentabilidad.

Fortalezas de Bankinter

Imagen de marca que es sinónimo de innovación y excelencia en el trato con el cliente.

Personal cualificado y comprometido.

Estricta cultura de riesgos sin la que no se podría explicar la buena salud de la entidad.



Estrategia 2019

+clientes **+volúmenes** **+actividad**
+rentabilidad **+digitales** **+productivos**

El resultado de esta estrategia sobre las dos grandes áreas del banco fue el siguiente:

Cuenta Nómina: continúa siendo el principal producto captador del banco. La Cuenta Nómina, junto con el control y la gestión de la retención, hicieron posible que el número de clientes activos de Banca de Particulares creciera hasta los 373.617.

Banca Personal: siguió dando pasos adelante en la digitalización de la gestión comercial, lo que contribuyó a que la cartera de créditos hipotecarios se incrementara ligeramente, pese al retroceso experimentado por el conjunto del sector.

Banca Privada: la estrategia de diferenciación puesta en marcha por Bankinter, que incluye vehículos de inversión alternativos, aportó 2.000 millones de euros de patrimonio neto nuevo y elevó el patrimonio gestionado a 40.400 millones.

La diversificación de la base de clientes, con especial hincapié en la atracción de jóvenes, se buscó con el lanzamiento de BK, una línea de negocio que les ofrece un servicio global (ahorro, financiación e inversión), y con la compra de EVO Banco, entidad muy orientada a la operativa digital.

Banca Comercial

Banca de Empresas

La **cartera de inversión** alcanzó los 25.500 millones de euros sin perjuicio de los márgenes, que se mantuvieron gracias a la buena gestión de las comisiones, cuyo crecimiento fue de dos dígitos.

Banca Internacional: su margen bruto avanzó un 7% respecto a 2018, en parte propiciado por la intensificación de los acuerdos de colaboración con grandes bancos mundiales.

Banca Corporativa: se implantó un nuevo modelo de gestión de carteras por tramos de facturación, a los que se asignan profesionales específicamente preparados.

Pymes y Medianas Empresa: mejoró la calidad del servicio, que tuvo su impacto en los índices de satisfacción de los clientes.

Banca de Inversión: perseveró en su actividad ordinaria de asesoramiento y financiación, con la incorporación de nuevos vehículos de inversión alternativa.

Gobierno Corporativo

Las mejores prácticas nacionales e internacionales

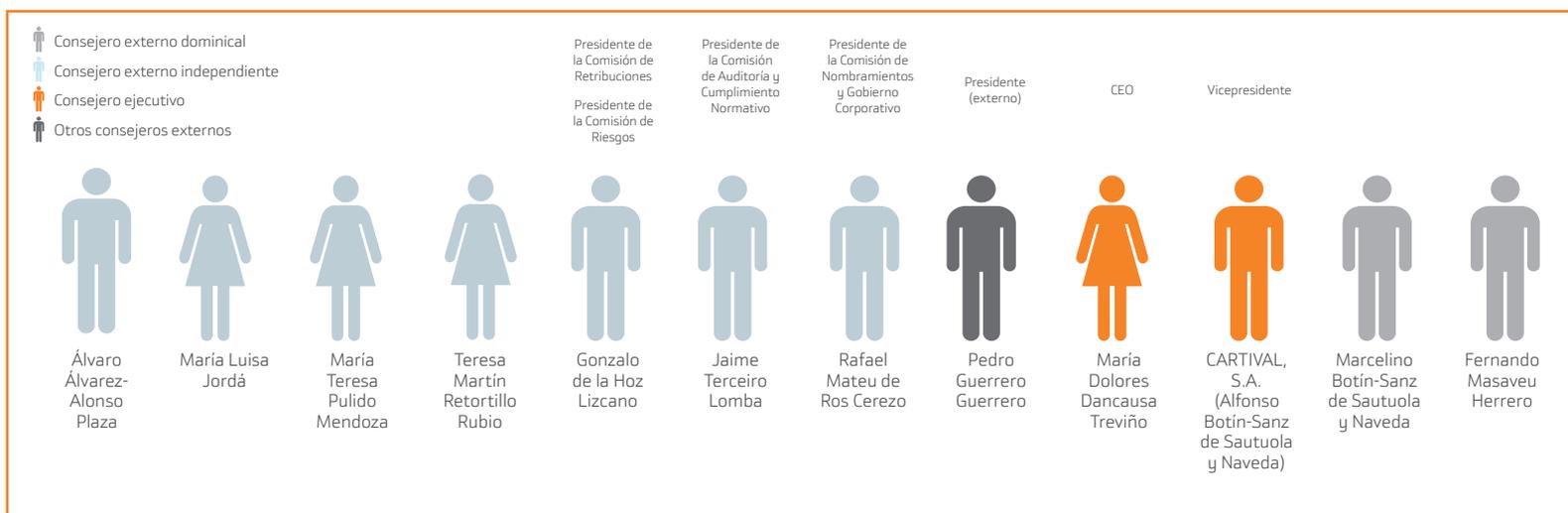
Bankinter tiene el firme compromiso de fortalecer continuamente su marco de Gobierno Corporativo y de seguir potenciando su solidez y su efectividad, para afrontar de la forma más responsable y sostenible los retos que se vayan planteando.

La Política de Gobierno Corporativo de Bankinter recoge una serie de principios generales, normas y procedimientos internos que constituyen, junto con ella, el marco de Gobierno Corporativo del Grupo y que son de obligado cumplimiento para todas las entidades que lo integran.

El Consejo en la actualidad está formado por 12 miembros. En 2019, se incorporaron María Luisa Jordá Castro y Álvaro Álvarez-Alonso Plaza, ambos como consejeros externos e independientes, que recibieron un respaldo de la Junta de Accionistas superior al 98%. Con estas nuevas incorporaciones, el Consejo del banco consolida una composición equilibrada que reúne diversidad de conocimientos, experiencia y procedencia.

Por su parte, la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo llevó a cabo el proceso de selección para cubrir las posibles vacantes que se producirán en 2020 con motivo de la pérdida de independencia de dos consejeros, por cumplir 12 años de mandato. La Comisión propuso como candidato a Fernando Francés Pons, que ya tiene el visto bueno del Banco Central Europeo y cuya ratificación será elevada a la Junta General de 2020.

Los principios, características y componentes de la remuneración de los consejeros pueden ser consultados en la Política de Remuneraciones para los ejercicios 2019, 2020 y 2021, aprobada por la Junta General de Accionistas de marzo 2019.



Riesgos

Prudencia, crecimiento y calidad de activos

La inversión crediticia de Bankinter creció un año más por encima de la media del sector y mantuvo, como principal seña de identidad, la calidad de los activos. Los índices tanto de calidad de activos como de rentabilidad (ROE) siguen en posiciones de liderazgo.

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

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

Bankinter utiliza modelos internos como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito desde los años noventa. Estos modelos permiten evaluar la calidad crediticia o solvencia de las operaciones y los clientes, proporcionando medidas cuantitativas del riesgo de crédito. Sus principales usos son el apoyo en la sanción, la fijación de precios, la

cuantificación de las coberturas de deterioro o provisiones, la estimación de capital regulatorio, el seguimiento de las carteras y el apoyo en la recuperación, todo lo cual facilita la gestión activa del perfil de riesgo de las carteras.

Caída de la morosidad

La morosidad cerró el ejercicio con un índice del 2,51%, es decir 39 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 13%. El índice de morosidad en España al cierre del ejercicio es de casi la mitad de la media del sector (5,00% según datos del Banco de España de noviembre de 2019). Al cierre de diciembre de 2019 la cartera de activos adjudicados era de 291 millones de euros, un 0,4% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 17% en el ejercicio.

El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas. Al cierre de 2019, el riesgo computable con personas físicas representaba el 49,9% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 50,1%.

También están cubiertos los riesgos estructurales y de mercado, el de tipo de interés, el de liquidez, el operacional y el reputacional.

Cartera crediticia equilibrada



Negocios

Evoluciones positivas en todos los negocios

Banca Comercial

Primer contribuyente al margen bruto

En un contexto poco favorable, los ingresos y la rentabilidad de Banca Comercial evolucionaron positivamente y la línea de negocio se convirtió al final del ejercicio en el primer contribuyente al margen bruto del Grupo Bankinter.

La Cuenta Nómina fue un año más el producto estrella, por su ritmo de crecimiento y su capacidad para captar clientes.

Cuenta Nómina
+10.000 M€

40 de cada 100 captaciones de clientes de la entidad proceden de la Cuenta Nómina.

Hipotecas
+17%

2.956 M€
6,39% de cuota de mercado

Banca Privada

Su buena evolución se debió en parte a la recuperación de los mercados, pero sobre todo a la estrategia de diferenciación diseñada por la entidad, que aumentó y mejoró su oferta a este tipo de clientes de vehículos de inversión alternativos. En 2019, por ejemplo, se lanzó un innovador fondo de inversión para tomar posiciones en empresas tecnológicas del ecosistema de Silicon Valley.

Banca Personal

En esta área, que comprende los clientes con patrimonio de entre 75.000 y un millón de euros, la buena marcha de la Cuenta Nómina, de la firma de hipotecas y de los préstamos al consumo hizo posible un crecimiento del margen bruto del 9%. Bankinter trabaja para completar la digitalización de la gestión comercial, un proceso fundamental para ampliar esta base de clientes.

Margen bruto
+9%
200,6 M€

Particulares y Extranjeros

En Banca de Particulares destacó el crecimiento de los clientes activos, hasta superar los 373.000, gracias especialmente al control y la gestión de las bajas. En esta área se hace especial hincapié en la eficiencia de los procesos y en el servicio a clientes con potencial de crecimiento para facilitar el trasvase hacia otros segmentos superiores.

La producción hipotecaria creció en 969 millones de euros (22%) y el número total de clientes activos se situó en 373.617, lo que supone un aumento del 15% en los últimos tres años.

Se puso en marcha la nueva banca online en inglés, que incluye ya una aplicación móvil y que permite ofrecer a nuestros clientes un servicio en ese idioma.

Clientes activos Particulares
373.000

Clientes activos Extranjeros
+5,3%

BK, especial para jóvenes

Esta nueva línea de negocio ofrece a los jóvenes un servicio financiero global, con propuestas de ahorro, financiación e inversión. La oferta varía en función de distintos tramos de edad: menores de 18 años (reservada en este caso a los hijos de los clientes), universitarios de entre 18 y 24 años y profesionales de menos de 35 años.

EVO BANCO

La compra de EVO Banco, que también incide en un cliente joven, aunque con necesidades financieras muy básicas y orientadas exclusivamente a la operativa digital, forma asimismo parte de la estrategia de ampliar y diversificar la base de clientes de la entidad.

qué nos
bonita
qué c

Banca de Empresas

Crecer y defender los márgenes al mismo tiempo

Pese al desapalancamiento empresarial, la cartera de inversión aumentó un 6,5%, lo que permitió ganar cuota de mercado.

Banca Corporativa

Se implantó un nuevo modelo de gestión de carteras, que supone la especialización de nuestros equipos por tramos de facturación de los clientes y la incorporación de herramientas avanzadas de gestión.

La inversión crediticia creció hasta 665 millones de euros (un 6%), con el foco puesto en las actividades estratégicas: crédito comercial, transaccionalidad, Banca Internacional y Banca de Inversión.

Las comisiones no financieras por servicios de valor añadido subieron un 11% y el ingreso medio de la cartera crediticia (tipo de interés más comisiones) fue del 2,1%.

Inversión crediticia
665 M€

Pymes

El número de clientes de este segmento, que es atendido desde las oficinas universales del banco por 276 gestores especializados, pasó de 70.660 a 74.079; el volumen de inversión creció un 6%; el riesgo de avales, un 11%, y el margen bruto, un 9%.

Hubo dos lanzamientos importantes: una app para llevar a cabo la operativa principal de las pymes y un área llamada VIP y VIP+, que proporciona servicios a precios más competitivos según el grado de vinculación de las empresas con el banco.

El índice de calidad percibida por los clientes subió hasta el 33,6%, lo que supone una mejora de 6,5 puntos en solo dos años.

Medianas Empresas

El margen bruto mejoró un 9,2%, gracias sobre todo al sobresaliente comportamiento de las comisiones, que se incrementaron un 16,2% y que al cierre de 2019 representaban un 44% de ese margen.

La inversión subió un 8,5%, hasta alcanzar un crecimiento del entorno de los 500 millones de euros, con un fuerte estirón de la dedicada específicamente al circulante, cuyo peso sobre el total es ya del 46%.

Se apreció un buen comportamiento de los dos negocios clave del segmento: el internacional y el transaccional. El primero experimentó un aumento del 20,6% y el segundo, del 14,1%.

Margen bruto
+9,2%

Número de clientes

+4,8%

Índice de calidad percibida

33,6%

Bankinter Investment

La actividad de Banca de Inversión dio un salto cualitativo con el lanzamiento de una marca propia: Bankinter Investment. Su objetivo para los próximos tres años es duplicar el capital movilizado y alcanzar los 8.000 millones de euros de inversión en diferentes tipologías de activos alternativos.

Al cierre del año, contaba con 9 vehículos con un capital de 1.800 millones de euros procedentes de clientes de Banca Privada y de inversores institucionales españoles, habiendo realizado una inversión superior a los 3.000 millones en activos una vez incluido el apalancamiento.

Otras actividades básicas de Bankinter Investment son el asesoramiento en materia de fusiones y adquisiciones, mercado de capitales, operaciones inmobiliarias y financiación (con balance propio del banco) de proyectos empresariales.

bankinter investment

La combinación del color, la fotografía y el tono de voz hace de la marca de Bankinter Investment, una marca claramente sofisticada, en línea con la naturaleza de sus servicios.

Bankinter Investment contiene un estilo y unos rasgos de personalidad propios, enriqueciendo así a la marca principal con nuevas percepciones y permitiendo obtener para sí mismo todo el respaldo y la reputación de una marca líder.

Esta personalidad propia la hace ser:

- Una marca sofisticada, en línea con la naturaleza de sus servicios, pero siempre apegada al buen gusto y la sobriedad. Una marca cercana, que se siente cómoda generando relaciones verdaderas entre personas.
- Una marca con el carácter pragmático de los especialistas; pero es la personalidad de un experto de mente abierta y espíritu explorador.
- Una marca que defiende y lidera el valor que hay en el pensamiento alternativo y lo hace desde la convicción y la reputación propia de Bankinter.

Su color principal es uno de los elementos más característicos: El color verde. Un color diferencial dentro del propio mundo Bankinter.

Banca Internacional

Se desarrollaron infraestructuras tecnológicas internas, susceptibles de proporcionar nuevas capacidades para la financiación del *working capital* en el área de Empresas.

Aporta financiación estructurada con agencias de crédito a la exportación extranjeras, cobertura de riesgos bancarios con organismos multilaterales y lanzamiento de soluciones de financiación a medida para empresas y grandes corporaciones.

La división creó alianzas bancarias en Europa y Latinoamérica, reforzó el equipo de especialistas de negocio internacional e implantó un nuevo modelo de distribución para pymes y empresas de hasta 10 millones de euros de facturación anual.

Bankinter Portugal

Un crecimiento notable en clientes y negocio

La actividad de Bankinter en Portugal ha seguido creciendo de forma muy notable, gracias al trabajo realizado en sus principales segmentos de negocio. Ese trabajo, junto con la progresiva expansión de la marca, permitió sumar a lo largo del año más de 20.000 nuevos clientes.

Banca Comercial

El aumento del 19% en la base de clientes trajo consigo la captación de 689 millones de euros de patrimonio líquido nuevo (sumando los recursos dentro y fuera de balance), un 28% más que en 2018. También fue muy significativa la subida (un 34%) de la producción crediticia, que totalizó 797 millones. Se concedieron préstamos hipotecarios por importe de 693 millones de euros (+ 35%).

Banca de Empresas

En Pymes (hasta cinco millones de facturación anual), el volumen de negocio creció en 291 millones de euros (un 25%) hasta alcanzar los 1.500 millones. Se abrieron cuatro nuevos centros especializados en Medianas Empresas y Banca Corporativa. El número de clientes bajo gestión de este segmento se incrementó un 25%, y el margen bruto, un 26%. Además, se alumbró la primera sociedad de inversión de gestión inmobiliaria del país (Ores Portugal).

Crédito al Consumo

Bankinter Consumer Finance superó en Portugal los 200 millones de euros en créditos y los 120.000 clientes. En cuanto a gestión de activos y seguros, el patrimonio total bajo gestión se situó en 680 millones de euros, de los que 133 millones correspondían a fondos de inversión (+24%).

Gestión de Activos y Seguros

En el negocio de gestión de carteras por cuenta de otros, el valor de los activos era de 547 millones de euros(+9%).

Por lo que se refiere a seguros de vida, los activos gestionados crecieron en 154 millones, mejorando un 11% la cifra del año anterior y con más de 100.000 pólizas vigentes.



Una de las claves del éxito fue la fuerte inversión realizada en formación, tanto del equipo de los servicios centrales como de la red. Eso se tradujo, a su vez, en una clara mejora del índice de satisfacción de los clientes, que en noviembre de 2019 estaba en el 28,4% (+5).

Mercado de Capitales

El porcentaje de la inversión financiada con recursos de clientes se situó en máximos históricos, muy cerca del 100%, gracias en parte al efecto de la adquisición de EVO. Se hicieron dos emisiones de deuda sénior por un total de 1.250 millones. La segunda de ellas, de 750 millones, fue la emisión inaugural de deuda sénior *non preferred*.

Destaca el importante crecimiento del área de Distribución, especialmente en los mercados de divisas y de renta fija, fruto de la focalización en clientes de Banca Internacional y Banca Privada, respectivamente.

El área de Trading fue activa en los mercados de divisas, renta variable (al contado y con derivados) y renta fija con una limitada exposición a riesgo de mercado. Bankinter sigue siendo creador de mercado de deuda pública española.

Bankinter Gestión de Activos

El volumen de patrimonios gestionados pasó de 13.000 a 14.000 millones de euros (+7%). Los fondos perfilados, que se configuran en función del apetito o aversión al riesgo de los inversores, también experimentaron un considerable avance (24%) y a 31 de diciembre sumaban 4.100 millones de euros.

Se potenció de manera importante la actividad comercial de la gestora, con la creación de un equipo dedicado a la atención de la red de clientes.

Renta Variable

El Bróker Bankinter cumplió 20 años desde su lanzamiento en octubre de 1999, alcanzando una cuota del 27,8% en el mercado minorista nacional de renta variable.

Se produjo el lanzamiento de una nueva app, que facilita la operativa bursátil a través de móvil de una forma mucho más intuitiva y visual, con nuevas herramientas y con la inclusión de gráficos interactivos e información completa de los mercados en tiempo real.

Un total de 12.500 clientes pasaron por nuestra Academia Bróker Bankinter, por la gira Fórum Bolsa, por las *master class* de iniciación y por nuestro *Trader Lab*.

Seguros y planes de pensiones

La cartera de seguros de vida cerró 2019 con 89,7 millones de euros (+ 5,4%). El número de seguros individuales creció un 4,9%, y el de seguros colectivos, un 14,7%.

La actividad comercial y la positiva evolución de los mercados financieros permitieron superar los 2.650 millones de euros de patrimonio gestionado en planes de pensiones, con un incremento de clientes de más del 6,5%.

En seguros multirriesgos y de responsabilidad civil, productos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad empresarial, el aumento de la cartera fue de un 10%.

Línea Directa Aseguradora

La compañía duplicó el crecimiento del sector en el segmento de Autos y en el de Hogar, mientras su marca de seguros de salud (Vivaz) alcanzó los 70.000 clientes en apenas dos años de operaciones.

Se puso en marcha un ambicioso 'Plan de Digitalización', que permitirá a los asegurados ahorrar un 50% de tiempo en las gestiones de su póliza y cuyo objetivo es contar con 1,5 millones de clientes digitales en 2020.

La Fundación Línea Directa, dentro de su apuesta por la investigación y la concienciación social en materia de seguridad en carretera, realizó durante el pasado año tres estudios que alcanzaron una notoriedad récord en los medios.

Bankinter ha propuesto a la Junta de Accionistas sacar Línea Directa Aseguradora a bolsa, conservando un 17,4% del capital. La operación prevé que los accionistas del banco reciban gratuitamente un título de Línea Directa por cada título de Bankinter en concepto de prima de emisión.

Bankinter in Luxembourg

La cifra de clientes superó por primera vez el millar, lo que consolida a Bankinter in Luxembourg como una clara alternativa para la diversificación geográfica de las inversiones y la consecuente mitigación de riesgos.

Los activos bajo gestión de clientes y el patrimonio de nuestros fondos de inversión superaron los 3.400 millones de euros en 2019, con un resultado del ejercicio muy positivo y con una tendencia ascendente.

El volumen de créditos lombardos concedidos (cuya mora es cero) se incrementó un 60%, lo que significa que se ha duplicado en solo dos años.

Bankinter Global Services

En el área de Operaciones se procedió a la implantación en el Centro Hipotecario de todos los cambios derivados de la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario.

Por su parte, en el área de Procesos se culminó el plan Argo, el alta omnicanal y la sanción manual para personas jurídicas. En el ámbito tecnológico, se entregaron un 30% más de los desarrollos previstos y en el área Digital se cumplimentó la fase 1 del lanzamiento en pruebas de la web de empresas.

EVO Banco

Su incorporación a Bankinter el 31 de mayo aportó al banco más de 450.000 clientes, un balance de más de 3.000 millones de euros en depósitos y cerca de 750 millones de euros en préstamos hipotecarios.

La mejora en el segundo semestre del año de su oferta comercial y el lanzamiento de la campaña publicitaria 'Mejor Easy, Mejor EVO' aumentó la notoriedad de la marca como referente de banca digital y facilitó la atracción de 50.000 nuevos clientes y 85 millones de euros en hipotecas.

EVO fue reconocido en 2019 por *The World Finance* como 'el banco más innovador de Europa' gracias a su capacidad para anticipar la banca del futuro con tecnologías disruptivas.

Bankinter Consumer Finance

Bankinter Consumer Finance, la línea de negocio especializada en préstamos al consumo, mantuvo en 2019 su tendencia de crecimiento acelerado de los últimos ejercicios. El área es una de las apuestas estratégicas del Grupo, ya que sus elevados márgenes son una excepción positiva en un escenario de tipos de interés próximos a cero, y su inversión se ha duplicado en los últimos cuatro años. Además, se benefició del aumento del consumo en la economía española, que resistió pese a la paulatina desaceleración del crecimiento del PIB.

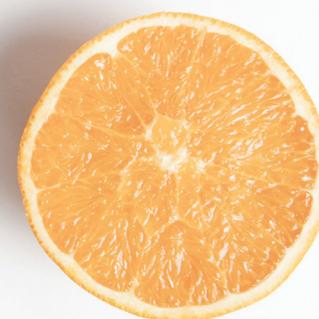
Durante el ejercicio, el foco de la actividad se centró en los préstamos al consumo, que crecieron un 44%, hasta 1.352 millones de inversión, gracias en buena parte al esfuerzo por popularizarlos a través de las operaciones preautorizadas. Mientras, el negocio de tarjetas (tanto las de pago a fin de mes como las *revolving*) evolucionó de forma más contenida, apoyado en las alianzas con distintos grupos empresariales.

En 2019 también se trabajó a fondo en mejorar la usabilidad de la web, que permite disponer del dinero de una forma sencilla. Gracias a ello, el 89% de los préstamos al consumo se tramitaron de forma digital. Asimismo, se lanzaron proyectos innovadores, como la tarjeta Combo de dos caras, que permite utilizar distintas modalidades de pago.

Otra de las grandes novedades del año, que refuerza el reto de la internacionalización del Grupo, fue la incorporación el 31 de mayo de Avantcard, la filial irlandesa de EVO Banco dedicada al crédito al consumo. Avantcard tiene una notable actividad en el mercado irlandés (en 2019 alcanzó una inversión de 466 millones, un 23% más), está ya en beneficios y constituye una gran oportunidad para exportar allí el *know how* de Bankinter. En el ámbito internacional, también fue un año excelente para el negocio en Portugal, en cuyo mercado se replicó la estrategia en préstamos y en tarjetas.

Como resultado de este trabajo, las cifras de Bankinter Consumer Finance evolucionaron muy positivamente. La cartera de clientes se elevó hasta 1,4 millones, un 8% más que en 2018; se concedieron nuevos préstamos por valor de 917 millones de euros, con un crecimiento del 45%, y la inversión sumó 2.411 millones, un 21% más que el año anterior. Además, su contribución al margen bruto del grupo se elevó hasta el 13%, frente al 11% de 2018.

Una de las grandes novedades del año fue la incorporación de la irlandesa Avantcard, que tiene una gran proyección



Canales y redes comerciales

Cifras sobresalientes en su actividad

Red de Agentes

Balance medio
37 M€

El balance medio de los agentes se incrementó hasta los 37 millones de euros, gracias al aumento de la exigencia, la mejora de los controles y la profesionalización de los perfiles.

La buena marcha de la actividad hizo posible el crecimiento en los recursos gestionados y la formalización de nuevas operaciones de activo, que elevaron el balance total por encima de los 13.400 millones de euros.

La exitosa incorporación de nuevos agentes, con amplia experiencia en banca privada y un excelente perfil, fue muy relevante para el incremento de la producción y la captación de clientes.

Banca Partnet

Margen bruto
59 M€

Concluyó el plan estratégico iniciado en 2016, que propició la reestructuración del negocio y la consecución de cifras sobresalientes en recursos, inversión y número de clientes activos.

Tras la firma de 25 nuevos acuerdos a lo largo de 2019, el negocio llegó al final del año con 258 oficinas abiertas y 37.902 clientes.

El margen bruto mejoró un 5,3% hasta los 59 millones de euros y el beneficio antes de impuestos, después del reparto a los socios, ascendió a 37,8 millones.

Red a Distancia

Hipotecas
+14%

Gracias a los avances tecnológicos, todas las altas de nuevos clientes se gestionan ya de forma omnicanal, lo que les permite identificarse a través de un *videoselfie* y firmar digitalmente.

El importe de las hipotecas firmadas registró un crecimiento del 14% respecto a 2018. Al cierre de 2019, Redes a Distancia contaba con un total de 34.200 clientes activos (+9%).

Banca Telefónica

Se unificaron los servicios de especialistas en seguros y retención para aumentar su eficiencia y su aportación a los resultados del banco. El equipo de especialistas en Banca Internacional desplegó con éxito un nuevo servicio de tutela a distancia de empresas con una facturación de entre dos y diez millones de euros anuales.

Se sentaron las bases para la incorporación en 2020 de nuevos canales digitales de relación con los clientes, así como para la implementación de los correspondientes cambios organizativos.

Marketing

Atraer y fidelizar

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

Algunas de sus principales actividades de 2019 fueron las siguientes:

- Lanzamiento del concepto creativo *Nunca dejes de buscar*, con un peso equilibrado entre lo emocional y lo racional y con amplia presencia en televisión, medios digitales y Redes Sociales. Con motivo del lanzamiento de este nuevo concepto creativo, se renovaron todos los vinilos, cartelería digital y cartelería interior de oficinas, centros de Banca Privada y Empresas.
- Lanzamiento de BK, la nueva línea diseñada junto con Negocio y Marca para comunicar el abanico de productos y servicios diseñados para los clientes más jóvenes: BK Mini (0-17 años), BK Joven (18-24 años) y BK Nómina (para los que ya tienen nómina).
- Además, a lo largo de todo el año se realizaron múltiples eventos con el objetivo de captar y retener a los clientes: almuerzos, jornadas financieras, conciertos, eventos de renta variable...

Redes Sociales

Aportando valor

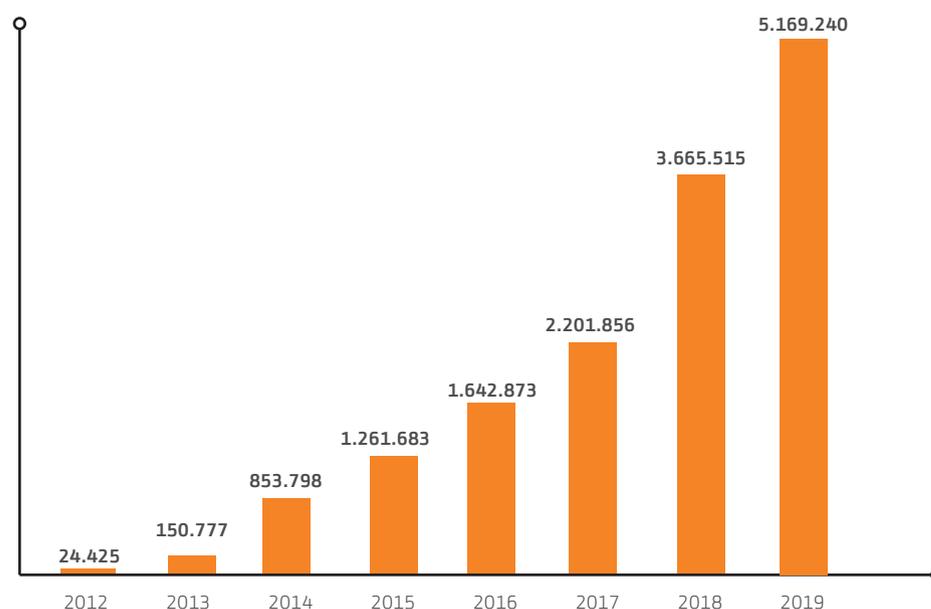
La comunicación digital ha adquirido una importancia muy relevante y las redes sociales acaparan gran parte de la atención de los públicos de interés del banco.

Bankinter consiguió buenos resultados en estos canales, en parte gracias a su estrategia de contenidos de alta calidad. La entidad renovó su liderazgo en presencia positiva en redes sociales, con menciones favorables superiores al 76%, según Rebold.

El blog de Bankinter batió nuevos récords: su audiencia creció en 2019 hasta 5.169.031 visitas (+41%, según Google Analytics).

Durante el año también se contribuyó a la captación de *leads* (registros) por mediación de charlas formativas digitales (*webinars*), a la mejora del posicionamiento de Bankinter en buscadores a través de su blog y al lanzamiento de su nuevo proyecto de Banca Joven mediante la elaboración y publicación de contenidos adaptados a este colectivo.

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



<http://blog.bankinter.com>

Calidad

Una incansable búsqueda de la excelencia

La percepción que los clientes tienen de su relación con Bankinter mejoró significativamente durante 2019, tanto en España como en Portugal. El índice Net Promoter Score (NPS) agregado subió hasta el 38,9% (+9,3%).

En España, la media de todos los segmentos y redes pasó del 31,6 al 39,3%. Dos de cada tres oficinas lograron mejorar la percepción que de ellas tienen los clientes. En el caso de Portugal, la mejora alcanzó al 72% de la red comercial.

El porcentaje de clientes que recomiendan Bankinter España (los que hacen las dos valoraciones superiores en una escala de 0 a 10) se situó en el 49,8% el año pasado (+4,4%). En Bankinter Portugal el índice de recomendación fue del 44,4% (+8,3%).

Atención personal

En cuanto a la atención personal, destaca la percepción de la calidad del servicio prestado por las sucursales y por los gestores personales, tanto en Bankinter España como en Portugal. Los centros más valorados aportaron un total de 322 buenas prácticas, que inspirarán a otros centros para mejorar su experiencia de cliente.

Banca Digital

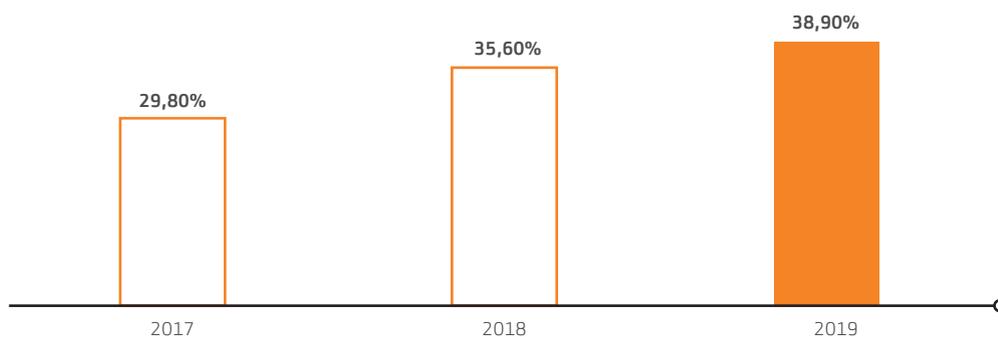
El NPS de la banca digital creció en España un 2,1% respecto a 2018, hasta situarse en el 40,4%. Se reforzaron las mediciones en dos áreas estratégicas: transformación digital y transformación de procesos.

Bankinter Portugal también arrojó altos niveles de recomendación en sus plataformas digitales y en banca móvil.

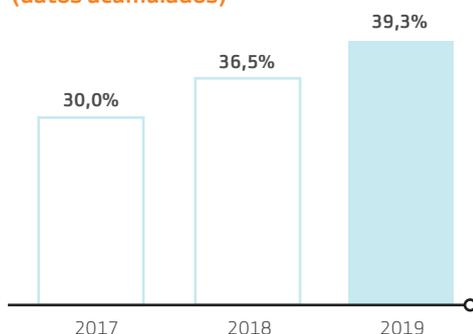
La idoneidad del desempeño de los servicios centrales respecto de sus clientes internos experimentó una evolución muy positiva. El grado de satisfacción neta en España llegó al 39,3%, con aumento del 13,3%, y en Portugal al 26,2% (+87,1%).

La calidad objetiva de las oficinas de Bankinter España obtuvo una puntuación de 8,2 sobre 10, frente al 7,4 del sector, según el estudio EQUOS. Bankinter Portugal es líder indiscutible en calidad objetiva, con 9,16 puntos, 9,4 por encima de la media sectorial de ese país.

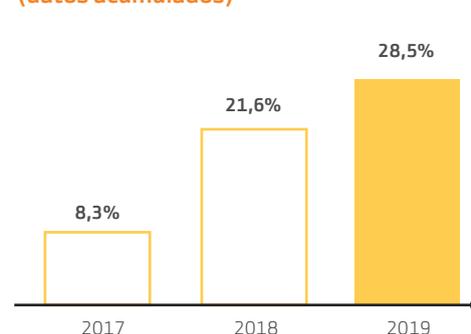
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



NPS Bankinter España (datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal (datos acumulados)



Seguridad de la información

Tecnología avanzada ante una amenaza creciente

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. En 2019 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2021. El objetivo es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores.

En 2018 se implementó un nuevo modelo dentro de la Dirección de Seguridad de la Información con tres gerencias: riesgos tecnológicos, ciberseguridad y monitorización de la seguridad y prevención del fraude electrónico. Sobre esa estructura, Bankinter emprendió en 2019 un conjunto de proyectos más complejos, con tecnología avanzada, haciendo hincapié en la protección del correo, la navegación, los puestos finales de usuarios y sobre todo los proveedores.

La actividad del área se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios y programas de formación online para los empleados a través de la Intranet, donde se realizan simulaciones para obtener información confidencial a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas. La labor de concienciación se extiende también al personal externo.

Bankinter emprendió en 2019 un conjunto de proyectos más complejos, con tecnología avanzada, haciendo hincapié en la protección del correo, la navegación, los puestos finales de usuarios y sobre todo los proveedores.



Fundación Innovación Bankinter

Innovar para crear riqueza

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

La Fundación desarrolla los siguientes programas:

- **Future Trends Forum**, un *think tank* internacional donde los expertos detectan y analizan las tendencias de innovación que impactarán en nuestra sociedad en un futuro próximo.
- **Startups**, un programa en colaboración con Bankinter Capital Riesgo para invertir en empresas emprendedoras de alto potencial.
- **Akademia**, una plataforma de formación que acerca la experiencia de la innovación a la universidad.
- **Cre100do**, un programa de transformación empresarial para potenciar el crecimiento del *middle market* de España. Se creó en 2014, en colaboración con el ICEX y con el Círculo de Empresarios, y en 2019 evolucionó a Fundación Cre100do.

Future Trends Forum

Es el único *think tank* multidisciplinar e internacional centrado en innovación. Formado por 642 expertos, anticipa y detecta las tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los futuros modelos de negocio.

Ha sido reconocido por octavo año consecutivo como el mejor *think tank* especializado en ciencia y tecnología de España y obtiene la 31ª posición a nivel mundial dentro del ranking 'Global Go-To *Think tank* Index', de la Universidad de Pensilvania.

De entre las incorporaciones de 2019 destacan Dava Newman, profesora de Aeronáutica y Astronáutica en Salud de Harvard-MIT y subdirectora de la NASA durante la Administración Obama, Kush R. Varshney, investigador de inteligencia artificial en IBM Research, y José Carmena, fundador y CEO de Iota Biosciences y profesor de Ingeniería Eléctrica y Neurociencia de la Universidad de California.

Las últimas tendencias de innovación analizadas en el FTF son las siguientes:

Comercialización del espacio. Los expertos del FTF han concluido que la comercialización del espacio ya es una oportunidad de negocio en la Tierra, porque, aunque entraña riesgos, también presenta oportunidades viables de desarrollo de negocio. En esta tendencia, España tiene un papel relevante con un volumen de negocio que ronda ya los 800 millones de euros.

Inteligencia artificial. Se ha analizado la inteligencia artificial desde varios puntos de vista, y se han identificado los retos y oportunidades de esta tendencia en la sociedad, sobre todo en el ámbito de los negocios.

Neurociencia. La información sobre el cerebro está creciendo a un ritmo sin precedentes y los expertos de FTF han debatido su impacto en la sociedad y en la economía.

En 2019 también se trabajó en la actualización de los contenidos de las tendencias analizadas por el FTF en el pasado, a fin de comprobar cómo han evolucionado. Los retos y las conclusiones se presentaron en 10 eventos en ciudades como Madrid, Valencia, Bilbao o Málaga, con más de 900 asistentes.

Uno de los rasgos más característicos de la Fundación Innovación Bankinter es la composición de su patronato, que está integrado por 22 expertos en innovación a nivel mundial procedentes del tejido empresarial, del sector público y del sector académico.

fundación
innovación
bankinter.

FUTURE
TRENDS
FORUM



Future Trends Forum
<https://www.fundacionbankinter.org/ftf>

Startups

Este programa apoya a los emprendedores, una de las principales palancas para fomentar la innovación en España. Para ello se invierte, junto a Bankinter Capital Riesgo, en startups innovadoras de España y Portugal, basadas en tecnología, con modelo de negocio escalable y vocación internacional.

El portfolio de participadas en el programa Startups de la Fundación Innovación Bankinter ha aumentado con una nueva startup, Citibeats, una plataforma de inteligencia social adaptativa que analiza e interpreta cualquier dato en texto generado por personas, en cualquier idioma, estructurando la información para hacerla accionable. Con ella se alcanzó la cifra de 36 inversiones.

El programa pretende también acercar la innovación que se genera en el ecosistema emprendedor a las grandes compañías a través de nuestros eventos de 'Café con Emprendedores'. En ellos, un emprendedor relevante en España comparte su experiencia con empleados de Bankinter. En 2019 se celebraron cinco reuniones de esta naturaleza.



<https://www.fundacionbankinter.org/startups>

Akademia

Akademia es un programa enfocado a transmitir la experiencia de la innovación a los estudiantes universitarios en España. Con un programa presencial de nueve sesiones de dos horas, lideradas por un experto referente en su sector, el objetivo es ayudar a los alumnos a comprender las oportunidades del futuro.

Durante el curso 2018-2019, Akademia se impartió en 10 universidades españolas. El número total de alumnos fue de 180 y su tasa de recomendación del curso fue de un 97,1%. Además, los alumnos trabajaron en equipo para crear proyectos innovadores que compitieron por una beca de incubación en la plataforma de emprendimiento Bridge for Billions. Se realizaron 32 proyectos y el ganador fue Valentira, de la Universidad de Barcelona.

En la cuarta edición del curso Business Akademia, dirigido a profesionales de Bankinter, participaron 30 empleados de diversas áreas y territorios del grupo, incluyendo Portugal. El NPS (indicador de recomendación) del curso fue de 52.



<https://www.fundacionbankinter.org/akademia>

Fundación Cre100do

Comenzó su andadura en febrero de 2019 gracias a la contribución de las entidades fundadoras: la Fundación Innovación Bankinter, el ICEX y el Círculo de Empresarios. Su objetivo es contribuir muy activamente al desarrollo del tejido productivo del país con empresas más grandes, más innovadoras, más internacionalizadas y más competitivas. Para ello, les ayuda a anticipar los cambios, a prepararse para competir con éxito en los próximos tres a cinco años y a conocer las mejores prácticas y las claves para crecer.

El programa ya ha alcanzado su primer objetivo al seleccionar e incorporar al programa en cinco años a 100 empresas excelentes de este segmento en España, que representan más del 1% del PIB español, con una facturación agregada de 14.000 millones de euros y 75.000 empleados.

En 2019, Cre100do superó las 100 empresas participantes y organizó diferentes tipos de eventos, como talleres, monográficos, diálogos y jornadas de CEOs. Se estima que durante el ejercicio 638 altos directivos de las empresas participantes se involucraron en las mismas.



<https://www.cre100do.org/fundacion/>

Personas

Una verdadera transformación cultural

El área mejoró en el desarrollo de nuevas capacidades y en el talento necesario para afrontar los retos futuros, con el objetivo de evolucionar hacia una verdadera transformación cultural en las estructuras y las formas de trabajar.

Durante el año se recogieron los frutos de un modelo de relación mucho más cercano al empleado y al negocio, gracias a la figura del *business partner* de Recursos Humanos y a la digitalización de varios procesos internos, que nos permiten un servicio mucho más eficiente e inmediato.

El Plan Estratégico de Personas se ha consolidado en cuatro ámbitos de actuación.

Un plan estratégico 360° con 4 ámbitos de actuación



Formación y talento

Se aplicó un completo plan de formación anual para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los profesionales del banco, y generar cultura. El plan se compone de cuatro ámbitos de actuación principales: Cumplimiento normativo, despliegue del programa B-Lider, lanzamiento de B-Digital e implantación del nuevo modelo de gestión integral de talento.

Uno de los ejes de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, que fomenta el modelo de aprendizaje 70-20-10, en el que el 70% de lo que se aprende procede de la propia experiencia y del autodesarrollo, el 20% de la interacción con compañeros y jefes, y el 10% procede de la formación estructurada y formal.

El área de selección profundizó en el proceso de transformación asociado a las nuevas tecnologías y a la velocidad de cambio de los procesos de negocio. El banco mantuvo su apuesta por el talento joven y muy especialmente por los perfiles especializados en ciencias.

Bankinter siguió tomando iniciativas por cuidar de todos los empleados y fomentar un estilo de vida más saludable, especialmente con 'Bankinter Te Cuida', un innovador programa digital, accesible a todos los empleados, con soluciones de bienestar integradas a través de distintos contenidos, herramientas y asesoramiento de expertos.

Los beneficios sociales van más allá de lo exigido legalmente y se aplican a todos los empleados. Los principales son la ayuda de formación para empleados y para sus hijos, y los seguros médicos, de vida y accidentes.

Sostenibilidad

Triple gestión para generar triple valor

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se sustancia en el Plan 'Tres en Raya', que tiene por objetivo la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental) para generar triple valor en los países en los que el banco desarrolla su actividad.

El plan parte de la Política de Sostenibilidad que fue aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2016 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad. Para la definición de la estrategia de sostenibilidad se han considerado las siguientes referencias:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
 - Normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad, y el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV.
 - El análisis de los resultados de las evaluaciones de los índices y agencias de rating de sostenibilidad más reconocidos.
 - Los estándares y marcos internacionales (GRI, IIRC, ISO 26000, SGE 21, etc.).
 - La consideración de las mejores prácticas de los líderes globales sectoriales.
- El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de sus grupos de interés, como clientes o empleados.
 - El análisis del modelo de medición de la reputación Reptrak.
 - Análisis de materialidad.

La Política de Sostenibilidad se complementa con el resto de políticas internas de la entidad.

Por otra parte, Bankinter publica el Estado de Información No Financiera 2019, con lo cual da cumplimiento a lo establecido en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95 de la Unión Europea. Además, anticipándose al nuevo marco legal, el banco venía informando desde hace años sobre los resultados de su gestión social, laboral y ambiental, políticas anticorrupción y soborno, diversidad en los órganos de gobierno y respeto de los derechos humanos, entre otros aspectos de gestión de Sostenibilidad.

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, el banco ha identificado los ODS en los que puede hacer una mayor contribución y los ha incorporado a su estrategia.



Eje económico

Bankinter está incluido por segundo año consecutivo en el índice Dow Jones Sustainability Index World, como uno de los veinticinco bancos que mejor Gobierno Corporativo y desempeño social y ambiental tienen a nivel global. El banco se mantiene en otros índices y rankings de Sostenibilidad, como FTSE4Good, MSCI y Carbon Disclosure Project), y figura en el Sustainability Yearbook 2019 en la categoría bronce.

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados Principios de Sostenibilidad de la Inversión y se han establecido unas guías sectoriales de financiación que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales en la aplicación de criterios extrafinancieros.

La entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia de las inversiones responsables en el sector financiero, cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. La promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objetivo clave en la financiación que ofrece Bankinter. A lo largo de 2019, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica y eólica, entre otras).

Bankinter tiene productos que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad, como el Fondo Bankinter Sostenibilidad, que invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In collaboration with  SAM
© RobecoSAM Group

**Bankinter, incluido
en el índice Dow
Jones Sustainability
Index World**



Primer Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.
Autor: José Maria Pronença.
Título: Bicicleta uma opção de futuro

Eje social

Bankinter ha puesto en marcha mecanismos para identificar las necesidades, las expectativas y las motivaciones de sus grupos de interés, tanto externos como internos, a los que procura dar respuesta con un amplio número de programas de gestión social y laboral avanzados.

La estrategia inclusiva de Bankinter se recoge en su programa 'Un Banco para Todos', por el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con sus grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas mayores, a los que ofrece un servicio adaptado y de calidad. La estrategia de accesibilidad aborda tanto la accesibilidad física, como la digital y cognitiva.

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

Bankinter ha renovado su certificado 'EFR' (Empresa Familiarmente Responsable), una insignia que entrega la Fundación Másfamilia a las empresas que han implantado acciones dirigidas a fomentar la conciliación familiar y la igualdad de oportunidades entre sus empleados.

La entidad ha desarrollado en 2019 el Programa 'Saludable.mente III' para formar y concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado de la salud, promoviendo una cultura de seguridad y bienestar.

El Portal de Voluntariado Corporativo 'Mueve.te' es la plataforma de gestión del voluntariado corporativo que promueve la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. En 2019 se contabilizaron más de 2.000 participaciones de empleados y familiares en un total de 94 actividades de carácter técnico, ambiental y social, que beneficiaron a más de 130.000 personas..

+18%

Plantilla de España y Portugal involucrada en jornadas de voluntariado



Segundo Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.
Autor: Raquel Carmona Borrallo
Título: Devuelve vida

Bankinter presentó en 2019 la nueva Estrategia de Cambio Climático, con objetivos a corto, medio y largo plazo.



Tercer Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.
Autor: Mireia Romero Pascual
Título: Playas limpias

Eje medioambiental

El principal compromiso de Bankinter en materia medioambiental es operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto directo e indirecto.

En el eje ambiental del Plan 'Tres en Raya' se recoge la Estrategia de Cambio Climático, con nuevos objetivos a corto, medio y largo plazo, y el Proyecto Huella de Carbono, a través de los cuales se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

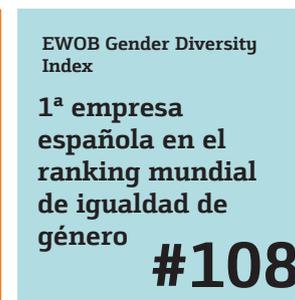
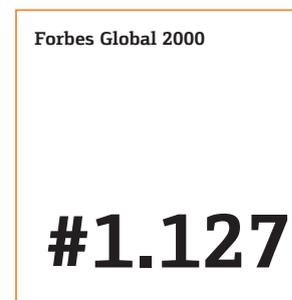
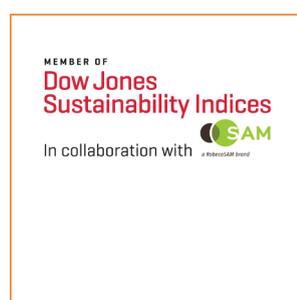
A la espera de la nueva Ley de Cambio Climático, se han analizado las implicaciones de las recomendaciones del Financial Stability Board y de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

En 2019, Bankinter se comprometió con la integración de las recomendaciones de la TCFD en su modelo de negocio y se fijó una hoja de ruta para ir incorporándolas. Además, se creó un grupo de trabajo de finanzas sostenibles para anticiparse a las exigencias regulatorias de la Unión Europea. Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Dicho sistema está adaptado a la última versión de la norma y su alcance se amplió en 2019 al edificio que el banco tiene en Barcelona.

Premios y reconocimientos

Hacerlo bien tiene premio

Uno de los bancos más sostenibles del mundo



Una de las empresas con mejor reputación



Una de las mejores empresas para trabajar



Planifica y coordina

Departamento de Comunicación
Institucional de Bankinter

Diseño y desarrollo

gosban|reporting



bankinter.