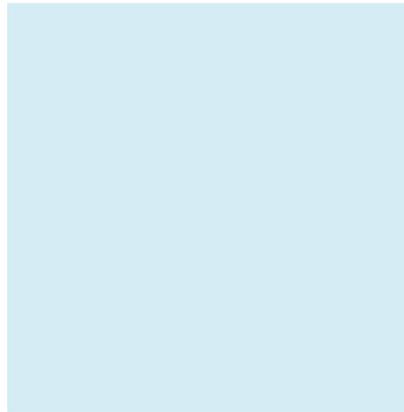
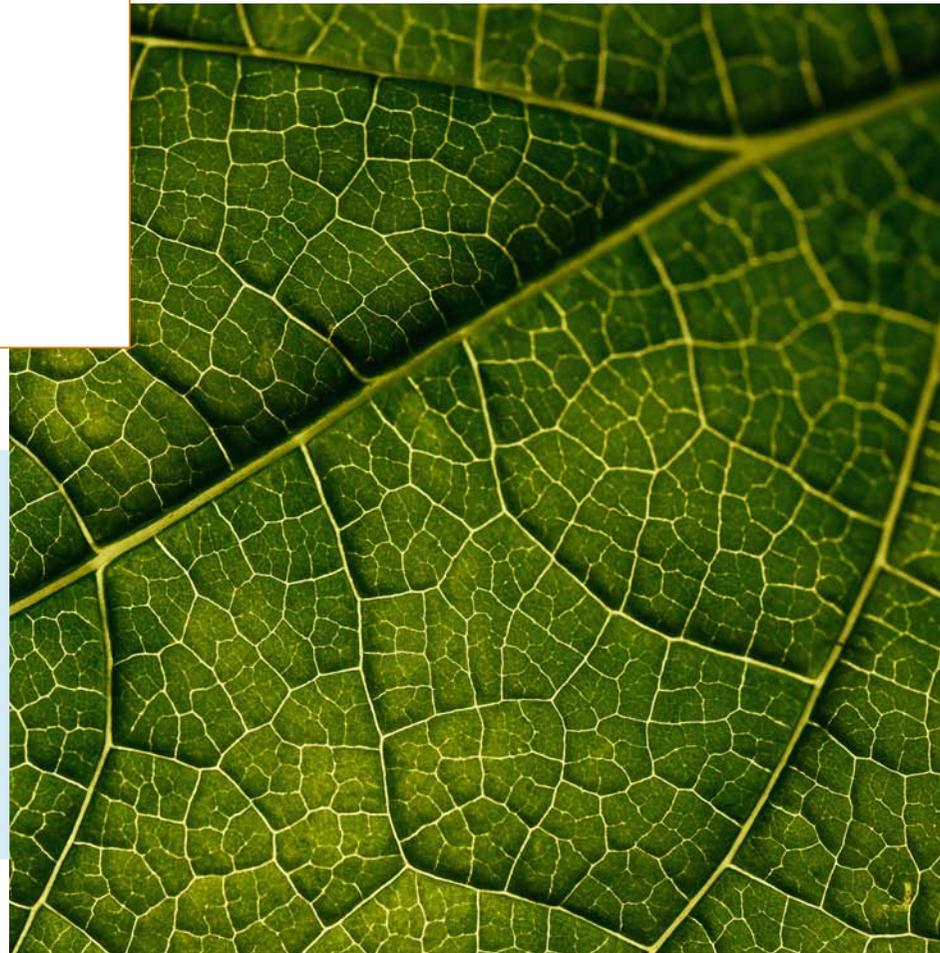


**Informe
Anual
Integrado
2021**



Hitos de 2021	3
Entrevista al presidente	6
Entrevista a la consejera delegada	10
Estrategia y resultados	14
Negocios en España	39
Gestión del riesgo	61
Innovación	75
Gobierno Corporativo	83
Sostenibilidad	88
Personas	104
Anexo	110

Índice

Informe
Anual
Integrado

Hitos de 2021

Beneficio neto
sin Línea Directa

437,4

M€

+37,9%

Activos gestionados fuera
de balance

39.533,6

M€

+26,9%

Plusvalía por la salida
a Bolsa de Línea Directa

895,7

M€

CET1
fully loaded

12,1%

Inversión crediticia

68.048,8

M€

+5,7%



Rentabilidad sobre
fondos propios (ROE)

9,6%

Margen de explotación

1.002,1

M€

13,9%

SalDOS en cuentas
nómina

14.900

M€

+17,3%

Ratio de morosidad

2,24%

-13 p.b.

Préstamos al consumo

3.500

M€

+23%

Nueva producción
hipotecaria

5.900

M€

+58%



Margen de intereses

1.275,3

M€

+2,3%



Inversión en Portugal

6.900

M€

+6%

Clientes de EVO

678.000

+48%

Entrevistas

2021

Informe Anual Integrado



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Introducción

Mirando esperanzados al futuro con el aval del pasado

El Informe Anual Integrado de 2021 es el relato, necesariamente resumido, de un año único en la historia reciente de Bankinter. Todavía con las secuelas de la pandemia presentes en la economía y en el negocio financiero, la segregación de Línea Directa Aseguradora (LDA) marcó un punto de inflexión en la trayectoria del banco. El buen desenlace de la operación, que permite a ambas entidades desarrollar estrategias de futuro independientes y adaptadas a sus entornos regulatorios, demuestra que Bankinter y LDA valen más por separado.

Los positivos resultados de 2021 avalan esta estrategia. El esfuerzo comercial realizado por Bankinter proporcionó al Grupo un beneficio récord, incluyendo la plusvalía generada con la operación de salida a Bolsa de Línea Directa. Pero incluso sin tener en cuenta esa plusvalía, el beneficio neto recurrente aumentó de forma significativa. Además, todos los márgenes de la cuenta de resultados registraron notables crecimientos. Igualmente satisfactoria fue la evolución de las ratios de solvencia, calidad de los activos, liquidez y rentabilidad, así como la mejora significativa de la cotización de la acción en el mercado bursátil.

Son datos que ponen de manifiesto la solidez financiera y la pujanza de las líneas de negocio de la entidad, y que permiten mirar al futuro con ambición y esperanza. El objetivo es ahora compensar la pérdida de ingresos y beneficios que supuso la salida de la aseguradora mediante el crecimiento orgánico. Para ello la entidad confía en su estrategia de diversificación y en el potencial de unas líneas de negocio con una gran proyección. En ese propósito será también clave el papel que desempeñe el banco en la ejecución de los fondos europeos, en tanto que socio financiero solvente para canalizar, anticipar o complementar las ayudas.

El Informe Anual de 2021 es también un compendio de los esfuerzos de la entidad por integrar los principios medioambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia de negocio. Bankinter renovó su inclusión el año pasado en los más prestigiosos índices internacionales de sostenibilidad y forma parte también de la Net Zero Banking Alliance, reforzando así su compromiso de llegar a cero emisiones netas en sus operaciones de inversión y financiación en 2050. Además, el banco cuenta con un amplio catálogo de productos sostenibles para dar respuesta a la creciente demanda de los inversores. Asimismo, en 2022 Bankinter está desarrollando una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras. El futuro es también contribuir a una sociedad más verde, más justa y mejor gobernada.

Entrevista al presidente

Pedro Guerrero

'Las pruebas de estrés evidenciaron a escala europea la solidez del balance y la cuenta de resultados del banco'



¿Qué opinión le merece el comportamiento de la economía en 2021?

El año pasado marcó el inicio de la esperada recuperación, después de la fuerte caída de la economía registrada en 2020 como consecuencia del estallido de la pandemia. Gracias a un mayor control de la enfermedad, las restricciones disminuyeron y la actividad empezó a coger de nuevo el pulso perdido. El proceso de vacunación resultó esencial y hay que reconocer la prueba de madurez que dio la sociedad española al participar masivamente en él.

La paulatina vuelta a la normalidad permitió un aumento de la demanda de bienes y servicios que había quedado embalsada en 2020, lo que trajo consigo altas tasas de crecimiento y una mejora más que notable de las cifras de empleo, fuertemente castigadas en los primeros meses de la crisis sanitaria. No obstante, después del verano, la recuperación perdió brío por la confluencia de varios fenómenos con los que no se había contado.

Uno de ellos fue la dificultad detectada a escala global para satisfacer la necesidad de ciertos productos intermedios, fundamentales en sectores básicos de la industria. Esos cuellos de botella perjudicaron al comercio internacional y se reflejaron en el comportamiento de la mayoría de las economías del mundo.

También supuso un freno para el crecimiento la evolución de los precios de la energía, que en España alcanzaron niveles desconocidos, con el consiguiente impacto en las cuentas de resultados de las empresas y, por añadidura, en los precios de los bienes y servicios que ofrecen al público.

Consecuencia de todo ello ha sido que, tanto la mayoría de los analistas como los Organismos Públicos más relevantes (incluyendo Banco de España, Comunidad Europea y FMI), han rebajado las previsiones de crecimiento de la economía para 2022.

Recientemente el INE ha publicado su avance sobre el PIB español correspondiente a 2021. Según estos datos, provisionales, la economía española creció en el periodo un 5%, la mayor tasa en los últimos 21 años, pero que queda muy por debajo de las previsiones del Gobierno (6,5% y 7,2% en los Presupuestos) y también del nivel precovid.

A final de año el consumo se ralentizó por los contagios debidos a la nueva variante Ómicron, pero los datos del INE muestran elementos positivos como el crecimiento trimestral de las exportaciones (6,5%) y de la inversión en bienes de equipo y maquinaria (6,1%), que reflejan el dinamismo del tejido empresarial español.

También fue una sorpresa positiva la evolución del empleo, según los datos de la EPA del 4º trimestre de 2021, publicada el pasado 27 de enero.

¿Cree que las tendencias inflacionistas persistirán?

En un primer momento se consideró por los Bancos Centrales y analistas, y de forma casi unánime, que se trataba de un fenómeno pasajero, dada la naturaleza transitoria de los factores que lo habían generado. La progresiva normalización de los flujos comerciales y la moderación de la factura energética deberían facilitar, se pensaba, el regreso de la inflación a la senda por la que antes discurría.

Sin embargo, hoy en día están surgiendo muchas dudas a la vista de las últimas cifras publicadas, bastante más altas de las previstas incluso en términos de inflación subyacente. De hecho, la Reserva Federal ha anunciado que subirá tipos pronto, en 2022, y el consenso es que probablemente lo haga, por lo menos, 4 veces durante el año.

También ha indicado que finalizará la compra de bonos (*Quantitative Easing*) y que podría llegar a reducir su Balance.

En el mismo sentido el Banco de Inglaterra ya ha subido dos veces los tipos, situándolos en el 0,5% e incluso la presidenta del Banco Central Europeo ha expresado la preocupación de la Institución con una inflación que está siendo mayor de lo que se esperaba.

Pero lo que, en todo caso, será imprescindible es una gestión de las expectativas de los agentes económicos que impida la creación de una espiral inflacionista clásica (precios-salarios), que podría poner en peligro la potencial recuperación.

¿Considera pues que son fundadas las esperanzas de recuperación económica?

Los organismos internacionales apuntan que sí, siempre y cuando se avance en el proceso de inmunización frente a la covid-19 y sus variantes, sobre todo en aquellos países donde las vacunas no llegan con la suficiente fluidez o la resistencia social a su uso sigue siendo muy alta a pesar de las evidencias. Aun así, están revisando a la baja sus previsiones como acaba de hacer el FMI.

En nuestra área de influencia, hay circunstancias adicionales que pueden contribuir a que la economía recupere su vigor. Me refiero, por un lado, al compromiso del Banco Central Europeo de mantener las condiciones favorables de acceso a la financiación para los agentes privados y públicos. Y, por otro, al programa *Next Generation* de la Unión Europea, que está llamado a facilitar los cambios estructurales necesarios para garantizar un crecimiento a largo plazo. Estoy convencido de que si los proyectos que se acojan a ese

programa son objeto de una selección rigurosa y el dinero llega a tiempo a donde tiene que llegar, el tejido productivo no sólo se va a recomponer, sino que se modernizará a un ritmo muy superior al que lo hubiera hecho en condiciones normales.

¿Es optimista, entonces, respecto a lo que puede depararnos 2022?

Quiero ser optimista, pero no subestimo las amenazas e incertidumbres que acechan a la economía mundial. A algunas he hecho mención ya, como la inflación, y habría que enfatizar también las tensiones geopolíticas, que son serias y variadas, y los costes asociados a la necesaria transición energética.

En el corto plazo, una de las más graves sigue siendo que nos creamos que la lucha contra el virus está ganada y perdamos el sentido de la responsabilidad y la prudencia que supimos mantener durante los peores momentos de la pandemia.

Obviamente, la alta capacidad de contagio de la nueva variante preponderante, Ómicron, está creando una preocupación generalizada, aunque afortunadamente parece ser menos dañina que las variantes anteriores.

Nadie quiere que vuelvan las restricciones a la movilidad que tanto cambiaron nuestros hábitos de vida y tanto daño hicieron a todos los sectores de la economía, sobre todo al de los servicios. Pero este hecho depende principalmente de nosotros mismos y, por supuesto, también del acierto de las autoridades a la hora de encontrar el necesario equilibrio entre la preservación de la salud y la actividad económica.

¿Cómo ve al sector financiero?

Los bancos jugaron un papel relevante durante el primer año de la pandemia. Evitaron que la iliquidez, derivada de la falta de ingresos por las restricciones a la movilidad, trajera consigo una crisis generalizada de solvencia empresarial, que habría tenido consecuencias catastróficas. Las entidades también

'Quiero ser optimista, pero no subestimo las amenazas e incertidumbres que acechan a la economía mundial; hay que evitar creer que la lucha contra el virus está ganada'

'Es importante que las expectativas de los agentes económicos no contribuyan a crear una espiral inflacionista que acabe arruinando la potencial recuperación'

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

hicieron un esfuerzo notable para fortalecer sus balances en previsión de un eventual aumento de la morosidad.

Gracias a ello, el sector financiero afrontó 2021 con solidez, como quedó de manifiesto en las pruebas de resistencia realizadas durante el mes de julio, bajo la coordinación de la Autoridad Bancaria Europea sobre los 50 bancos más importantes de la Unión. Todos los grupos españoles participantes en los test demostraron disponer de niveles de capital satisfactorios para afrontar el escenario teórico más adverso, que preveía tres años de depresión continuada por culpa de la crisis sanitaria.

Por cierto, que, en esas pruebas, las más severas planteadas nunca por la EBA, Bankinter obtuvo la mejor nota de todas las entidades de nuestro país y la tercera mejor de las 50 analizadas, lo que pone de manifiesto, a escala europea, la solidez de nuestro modelo de negocio, la fortaleza de nuestro balance y cuenta de resultados y, por ende, nuestra resiliencia ante los severos escenarios planteados.

'El sector financiero español afrontó 2021 con solidez en términos de capital, como quedó de manifiesto en las pruebas de resistencia realizadas por la EBA'

Pero a los accionistas no les ha salido gratis que la banca llegara a 2021 en tan buenas condiciones.

Durante buena parte de los dos últimos años, por recomendación del BCE, quedaron en suspenso el reparto de dividendos y la recompra de acciones; una medida de carácter general e indiscriminado, que no tenía en cuenta la situación específica de cada entidad. Eso impidió retribuir con normalidad a los accionistas, lo cual tuvo efectos muy desfavorables en la valoración bursátil de todo el sector.

La prohibición fue levantada cuando el panorama creado por la pandemia se empezó a despejar y eso nos permitió pagar el 1 de octubre de 2021 un dividendo a cuenta íntegramente en efectivo de 0,13 euros por acción con cargo a los resultados del ejercicio, sin incluir la plusvalía derivada de la salida a Bolsa de Línea Directa. En total se repartieron 119,78 millones, con un incremento del 168% respecto a los 44,72 millones de 2020.

Asimismo, el banco volvió a abonar el 30 de diciembre un segundo dividendo con cargo a los mismos resultados por un importe bruto de 0,0514 euros por acción, lo que supuso un importe íntegramente en efectivo de 46,26 millones de euros.

En definitiva, una vez levantadas las limitaciones a los dividendos, nuestro compromiso es mantener un *pay out*, o porcentaje del beneficio neto que se distribuye entre los accionistas, del 50%, porque creemos que la situación del Banco lo permite sobradamente. Para alcanzar ese objetivo, el Consejo de Administración propondrá a la Junta de Accionistas el correspondiente dividendo complementario.

¿Admite la situación del banco esa retribución?

Sin duda ninguna. Los resultados de las pruebas de resistencia, a los que me he referido antes, son concluyentes. Y la evolución de los distintos negocios de Bankinter en 2021, que detalla la consejera delegada en las páginas siguientes, también fue muy buena, gracias al extraordinario trabajo

'Una vez levantadas las limitaciones a los dividendos, nuestro compromiso es mantener un *pay out* del 50% porque creemos que la evolución del banco lo permite sobradamente'

de nuestros profesionales y a la creciente comercialización de productos y servicios financieros de alto valor añadido, basados en la innovación y en la especialización

Además de estas realidades, las expectativas para el banco son halagüeñas, según ratificaron el año pasado dos de las grandes agencias de calificación. S&P mantuvo en junio el rating de Bankinter en BBB+ y subió un escalón su perspectiva de 'negativa' a 'estable', igual que hizo en noviembre DBR. En ambos casos se consideraba que los efectos de la segregación de Línea Directa se verán compensados por un aumento de los ingresos de la actividad bancaria y por la presencia de Bankinter en los mercados internacionales.

¿Qué papel juega la Sostenibilidad en el presente y el futuro del banco?

Actuar con integridad, desarrollar políticas de igualdad y no discriminación, trabajar activamente en favor de la gestión medioambiental y mantener buenas relaciones con los grupos de interés son factores que, además de su profunda raíz ética, atraen talento, clientes y capital. Los inversores cada vez miran con mejores ojos a las empresas socialmente responsables, porque se ha demostrado que son más rentables. También los supervisores bancarios comparten esta visión y promueven la integración de los criterios

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

sostenibles en todas las actividades del negocio, como demuestra la prueba de estrés climático que está prevista se desarrolle en 2022.

Bankinter es consciente desde hace años de la importancia estratégica de la Sostenibilidad. Fuimos los primeros de la banca española en medir la huella de carbono en 2009 y posteriormente de registrarla. Ahora hay una concienciación mucho mayor en este tema, pero Bankinter lleva muchos años siendo un banco sostenible. Esta estrategia ha ido impregnando nuestra actividad, al amparo de un plan denominado 3D, porque se desarrolla en torno a tres dimensiones: Económica, Ambiental y Social.

En 2021, por ejemplo, Bankinter lanzó su primera hipoteca verde, destinada a la financiación de viviendas altamente eficientes desde el punto de vista de la lucha contra el cambio climático, y llegó a un acuerdo con Endesa (X) y con OHLA para facilitar la rehabilitación energética en las comunidades de vecinos aprovechando los fondos del programa Next Generation. El banco también creó un indicador –un *rating* verde– que mide la vulnerabilidad de sus clientes corporativos ante los efectos del cambio climático y, en el ámbito interno, puso en marcha una novedosa iniciativa, la plataforma de Bankinter Healthy, que fomenta los hábitos de vida saludables entre sus empleados de España, Portugal y Luxemburgo.

Fruto de la apuesta de Bankinter por la sostenibilidad ha sido su reciente renovación, por cuarto año consecutivo, en el índice Dow Jones Sustainability, en el que cotizan las compañías financieras y no financieras con mejores prácticas en la materia, y su incorporación el pasado verano al índice ESG Euronext Vigeo Eiris Eurozona 120.

En octubre, el banco se adhirió a la Net Zero Banking Alliance, una organización auspiciada por la ONU y por la propia industria financiera, reforzando así su compromiso de llegar a cero emisiones netas en sus operaciones de inversión y financiación en 2050, en línea con los objetivos más ambiciosos establecidos por el Acuerdo Climático de París. Por lo que se refiere a sus propias emisiones, Bankinter es neutral desde 2020.

¿Cómo va la Fundación?

Creo que no exagero si digo que se ha convertido en un instrumento esencial para anticipar las grandes tendencias del futuro en materia de innovación, a partir de un ecosistema global, multidisciplinar y disruptivo de profesionales de diferentes ámbitos. Esos expertos generan conocimiento que luego compartimos mediante la educación y la divulgación, además de hacerlo realidad impulsando el emprendimiento.

Los programas de la Fundación continúan funcionando a buen ritmo, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia. El *think tank* Future Trends Forum presentó en 2021 sendos informes sobre la confianza en la era digital y el futuro del trabajo. Más de 143 universitarios participaron en las actividades de Akademia, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en su etapa formativa. El programa *Startups* profundizó en la evolución de estas empresas hacia *scaleups*, al ganar tamaño y capacidad de impacto a largo plazo en la sociedad. Y Cre100do prosiguió con su labor de apoyo a las mejores medianas empresas de España apoyándolas para crecer mediante el talento, la cultura, la organización y la tecnología.

'Los inversores cada vez miran con mejores ojos a las empresas responsables y en Bankinter somos conscientes de la importancia estratégica de la sostenibilidad'

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Entrevista a la consejera delegada

María Dolores Dancausa

'Los buenos resultados de 2021 muestran lo acertado de nuestra estrategia'



¿Cuál ha sido el balance del año y qué valoración hace de los resultados económicos del ejercicio?

Considero que 2021 ha sido para Bankinter un ejercicio muy positivo, en el que hemos alcanzado un resultado neto de 1.333 millones de euros, el más alto de nuestra historia. En esta cifra está incluida una plusvalía de 895 millones de euros generada con la operación de segregación y salida a Bolsa de nuestra antigua filial, Línea Directa Aseguradora. Obviamente se trata de un beneficio no recurrente, pero incluso sin tener en cuenta esa plusvalía, el beneficio neto del banco fue un 38% superior al del año anterior, alcanzando los 437,4 millones de euros.

Este beneficio está construido con los ingresos que nos proporcionan nuestras diferentes líneas de negocio, todas las cuales han experimentado un fuerte impulso en el año, acompañado, sin duda, por una recuperación de la economía.

El crecimiento de todos los márgenes es buena prueba de la mayor actividad comercial y un anticipo de las excelentes perspectivas que se nos abren de cara al futuro. Así, el margen de intereses alcanza los 1.275,3 millones de euros, un 2,3% más que en 2020, gracias a los mayores volúmenes de inversión y a una mejora de los diferenciales, pese al entorno de tipos negativos en el que todavía seguimos. El margen bruto, por su parte, que agrupa la totalidad de los ingresos y una serie de costes regulatorios, asciende a 1.855,3 millones de euros, un 8,6% más, en donde han tenido un buen comportamiento las comisiones, 603 millones de euros, en su mayor parte procedentes de productos y servicios de aportación de

valor para el cliente. Y en cuanto al margen de explotación antes de provisiones, que ya incorpora los gastos operativos, ha superado por primera vez en nuestra historia los 1.000 millones de euros y supera en un 14% al de 2020.

Todas estas cifras nos sitúan en una situación óptima de cara a los siguientes ejercicios y son una muestra de una estrategia acertada y un correcto posicionamiento en el mercado.

'Alcanzamos en el año un resultado neto de 1.333 millones de euros, el más alto de nuestra historia, pero incluso sin la plusvalía de la operación de Línea Directa, el resultado fue un 38% superior al del año anterior'

'El crecimiento de todos los márgenes de la cuenta es buena prueba del impulso de la actividad comercial y un anticipo de las excelentes perspectivas que se nos abren de cara al futuro'

¿Cómo han cerrado el año las diferentes ratios de la cuenta y cómo comparan estas con el resto del sector?

Los diversos cocientes con los que obtenemos indicadores de rentabilidad, solvencia, eficiencia o calidad de activos dan todos ellos unos resultados plenamente satisfactorios. Y en todas ellas la comparación con el resto de entidades del sector resulta igualmente positiva. Por ejemplo, la rentabilidad sobre recursos propios, o ROE, por sus siglas en inglés, excluyendo la plusvalía de Línea Directa, se elevó al 9,6%, una de las más altas entre los principales bancos españoles. La tasa de mora, otra de nuestras tradicionales fortalezas, fue del 2,24%, 13 puntos básicos menos que en el ejercicio anterior. Todo ello pese a la finalización del período de moratorias hipotecarias. Otro de los ratios más vigilados, el nivel de Capital, se sitúa en una ratio 'CET1 *fully loaded*' del 12,1%, muy superior a las exigencias del supervisor, que para 2022 se han establecido en el 7,726%, con lo que continuamos situados en el grupo de entidades españolas y europeas con el requerimiento de capital más bajo.

El mejor aval para todos estos datos son los excelentes resultados obtenidos por el banco en el test de estrés llevado a cabo por la Autoridad Bancaria Europea. La prueba de resistencia reveló que en un hipotético escenario macroeconómico muy adverso el banco estaría impactado sólo en 104 puntos básicos de capital, lo que traducido a posición relativa en este 'ranking de resistencia' Bankinter ha ocupado la primera plaza entre las entidades españolas participantes, y la tercera entre todos los bancos europeos examinados.

La segregación de Línea Directa fue la principal operación de 2021. ¿Cómo se llevó a cabo y qué cabe esperar de la futura evolución de la entidad sin su contribución?

La operación de segregación del Grupo Bankinter y salida a cotización en la Bolsa de Madrid, que estaba prevista para 2020 y que tuvo que ser postergada hasta 2021 por causa de la pandemia, ha resultado excelente tanto para Línea Directa, como para Bankinter y todos sus accionistas, que han visto retribuido el esfuerzo hecho en su día en la ampliación de capital que realizamos para adquirir el 100% de la aseguradora.

La operación consistió en el reparto de la prima de emisión de Bankinter entre los accionistas, por importe de 1.184 millones de euros, en forma de acciones de Línea Directa, y su posterior salida a Bolsa como una entidad independiente. Dado que la compañía fue valorada en 1.434 millones, esto supuso el reparto entre los accionistas del 82,6% del capital, permaneciendo el banco con la propiedad del 17,4% restante. Hoy la compañía vale casi 1.700 millones de euros, lo que refleja el acierto de la operación. Ha quedado demostrado que Bankinter y Línea Directa valen más por separado que juntos. A partir de ahora, ambas compañías van a poder desarrollar sus estrategias de forma independiente en sus respectivos entornos regulatorios, con una estructura de capital y una política de dividendos adecuada a su sector y circunstancias.

'El mejor aval para todos estos datos son los excelentes resultados obtenidos por el banco en el test de estrés llevado a cabo por la Autoridad Bancaria Europea'

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Nuestro reto ahora es compensar los resultados que aportaba la aseguradora con ingresos regulares y recurrentes de la actividad bancaria. Aspiramos a conseguirlo en 2023, igualando la cifra de 550 millones de euros alcanzada en 2019, cuando Línea Directa formaba parte integrante de nuestras cuentas como filial 100% Bankinter.

Tales resultados serán consecuencia de un mayor crecimiento en todas las líneas de la actividad bancaria, tanto en las tradicionales y más maduras, como en las más recientes y de mayor potencial. Y por supuesto, serán también consecuencia de que la actividad económica no nos planteé las mismas exigencias de provisiones que nos ha planteado durante los años de pandemia.

¿Cuáles fueron las áreas de negocio con un comportamiento más positivo y sobre las que esperan construir ese mayor crecimiento?

La gran mayoría de nuestras líneas de negocio y segmentos de clientes mantuvieron crecimientos relevantes y en todas ellas vemos excelentes perspectivas. En Banca Comercial, por ejemplo, todas las categorías de productos, tanto de activo como de pasivo, registraron altos niveles de captación de nuevos clientes. El saldo de cuentas nómina, un producto que es fuente de atracción de nuevos clientes, se elevó a 14.900 millones de euros desde los 12.700 millones de 2020; y en el negocio hipotecario hemos cerrado un ejercicio histórico, con una nueva producción que es un 58% superior a la del año pasado. Asimismo, el negocio de gestión de activos, gran generador de comisiones, ha tenido un ejercicio brillante, especialmente en los fondos de inversión, con un crecimiento en el año del 30%.

Dentro de Banca Comercial, Bankinter ha seguido incrementado cuota de mercado en los segmentos de clientes estratégicos, con especial protagonismo en Banca Privada, cuyo patrimonio gestionado alcanzó los 49.900 millones de euros. Me gustaría destacar a este respecto las sinergias generadas entre esta actividad y la de Bankinter Investment, que se ha convertido en una referencia en el negocio de la

inversión alternativa, como propuesta de valor en un entorno de alta volatilidad.

En lo que se refiere al negocio de Empresas, su inversión crediticia se situó casi al mismo nivel que en 2020, lo cual quiere decir que compensó con crecimiento orgánico el efecto escalón producido por la ausencia de préstamos con aval del ICO.

Pero existen otro tipo de líneas que van a ir cobrando cada vez más protagonismo en nuestros resultados. Bankinter Portugal, por ejemplo, cuyo margen bruto ha crecido en el año un 10%, ya genera 50 millones de beneficio antes de impuestos. Bankinter Consumer Finance ha reanudado de nuevo la actividad gracias a la reactivación del ocio y el consumo, y su nueva producción alcanzó los 1.500 millones de euros. Asimismo, me gustaría destacar la naciente actividad hipotecaria de Avant Money, en la República de Irlanda, y la progresión de EVO Banco, que sigue consolidando su posicionamiento en el segmento de clientes más jóvenes y digitales.

Con estos resultados, ¿qué previsiones tienen respecto a la evolución de la acción en los próximos años?

Es siempre osado anticipar el comportamiento de los mercados bursátiles, porque depende de muchos factores, muchos de ellos asociados sin duda a la buena marcha y buena gestión de la empresa, pero también buena parte de ellos más asociados a la marcha económica, a factores geopolíticos y a atractivos propios del sector en su conjunto.

Durante buena parte del año, la cotización de los valores bancarios ha estado penalizada por la crisis económica provocada por la pandemia, y ligada a ella, por la recomendación del BCE de limitar la distribución de dividendos de los bancos. Los nuevos aires de recuperación, impulsados por la llegada de los fondos europeos, el levantamiento de ciertas limitaciones a los dividendos, la mejora de los resultados del negocio bancario y, finalmente, la posibilidad de subidas de tipos por parte del BCE, han estimulado a principios de 2022 el comportamiento

'Nuestro reto ahora es compensar los resultados que aportaba la aseguradora con ingresos regulares y recurrentes de la actividad bancaria. Aspiramos a conseguirlo en 2023'

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

de los valores bancarios, entre ellos el nuestro. Si tenemos en cuenta que tanto para 2022 como para 2023 se prevé un fuerte crecimiento económico y, en paralelo, del negocio de Bankinter y de sus resultados, todo parece indicar que el valor de la acción seguirá una tendencia al alza. Al cierre de estas líneas, Bankinter cotiza ya por encima de su valor en libros, siendo la única entidad en España que cotiza con prima. En ese sentido, tengo plena confianza en que a medio plazo el mercado sabrá reconocer el verdadero valor de la entidad.

La realidad del sector sigue marcada por el impacto de las operaciones de concentración. ¿Cómo afectan esos movimientos a Bankinter y a su posición en el mercado?

Nuestra posición sobre las fusiones es bien conocida y no la vamos a cambiar. Somos un banco independiente desde hace más de medio siglo y no deseamos entrar en ese tipo de operaciones, porque a cambio de un incremento súbito del tamaño, no necesariamente duradero, producen mucho desgaste y solo tienen sentido si de verdad aportan valor, si te permiten llegar a otras geografías o áreas de negocio y si además encaja todo ello en tu modelo estratégico. Por eso, la oportunidad tiene que ser muy excepcional para que compense. Es verdad que hemos hecho algunas adquisiciones en los últimos años, con movimientos muy concretos en Portugal, Irlanda y Luxemburgo, todas ellas un éxito, pero no nos planteamos operaciones de fusión y, por el contrario, seguir creciendo orgánicamente.

La economía española está pendiente de la ejecución de los fondos europeos de recuperación. ¿Qué papel desempeña la banca, y Bankinter en particular, en este proceso?

La banca debería jugar un papel protagonista en la ejecución y el reparto de los fondos europeos. No solo podemos actuar como canalizadores, también estamos en condiciones de anticipar las ayudas a los destinatarios y de ofrecerles financiación adicional si la necesitan. Gracias a nuestra capilaridad y al profundo conocimiento del cliente, nuestra contribución puede ser determinante para conseguir que los fondos actúen como revulsivo de la recuperación.

En Bankinter hemos habilitado un equipo específico para dar respuesta ágil a las necesidades de nuestros clientes. Queremos acompañar a las empresas y darles el soporte financiero que necesitan para que puedan iniciar sus proyectos sin esperar a que se ejecuten las ayudas solicitadas. Por otro lado, muchos clientes nos están planteando iniciativas colaterales a los fondos europeos, aunque ligadas al marco de los mismos, y en Bankinter también apoyaremos con financiación adicional este tipo de proyectos solventes.

Una de las tendencias en el negocio financiero es el fuerte desarrollo del mercado de criptoactivos. ¿Cuál es la posición de Bankinter en este tema?

Pues que en Bankinter no recomendamos ese tipo de activos de inversión a nuestros clientes, tanto por su alto nivel especulativo, como por las dificultades de medición y comparación con otros activos de inversión.

Dicho esto, la tecnología subyacente en las cripto monedas, la tecnología *blockchain*, ofrece grandes ventajas, entre otras la trazabilidad de los activos, y anticipamos que va a tener éxito, por lo que vamos a seguir explorando otras aplicaciones a dicha tecnología, particularmente desde nuestro banco filial EVO, una de cuyas misiones es ejercer de laboratorio de pruebas y de ideas tecnológicas.

¿Cuáles son las expectativas para 2022?

Esperamos que este sea el año en que prosigue la recuperación económica, acercándonos a los niveles de PIB alcanzados en 2019. También esperamos que sea un ejercicio en el que la demanda de crédito se recupere a los niveles de entonces.

Eso sí, subsisten una serie de incertidumbres que pueden alterar el ritmo de la recuperación, entre ellas la evolución de la inflación, los tipos de interés, la tasa de morosidad, y la siempre imprecisa evolución de la pandemia y los derroteros que pueda tomar, que en el pasado nos han sorprendido cuando ya creíamos que el virus estaba vencido.

'Bankinter cotiza ya por encima de su valor en libros, siendo actualmente la única entidad en España que cotiza con prima'

De todas esas incertidumbres, el control de la inflación será el principal reto de las autoridades monetarias, y de los aciertos con los que se afronte dependerá en buena parte la positiva evolución de múltiples indicadores económicos.

De las restantes incertidumbres mencionadas, seguramente veremos unos tipos de interés que gradualmente dejen atrás la anomalía de tipos cero o negativos, pero no esperamos que su evolución sea ni rápida ni radical, por las muchas dependencias que han generado en la economía tantos estímulos durante tanto tiempo.

Finalmente, la evolución de las tasas de morosidad una vez llegados a vencimiento los créditos ICO y los beneficios de los ERTE, es posible que estas se incrementen ligeramente, aunque en Bankinter tenemos la morosidad bajo control gracias a perseverar en una acertada gestión de los riesgos de crédito y una prudente política de provisiones.

En resumen, aunque estamos sometidos a determinadas incertidumbres que están fuera de nuestro control, en Bankinter proseguiremos focalizando nuestra actividad en los negocios de mayor aportación de valor para nuestros clientes, redoblando los esfuerzos para continuar en las cifras de rentabilidad que tradicionalmente nos han distinguido del resto del sector.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Estrategia y resultados

2021

Informe Anual Integrado



Estrategia

Mayor impulso comercial ante la reactivación económica



El ejercicio 2021 estuvo marcado por la recuperación de la actividad económica tras un año anterior especialmente complicado como consecuencia de la pandemia.

Las diferentes medidas puestas en marcha desde instancias públicas, que han evitado que los daños por la paralización económica se convirtieran en estructurales, junto a los buenos datos de vacunación de nuestro país, que han atenuado los efectos de la enfermedad, están detrás de esa reactivación económica, la cual ha tenido su reflejo en los buenos datos de empleo de final de año.

Los bancos han vuelto a demostrar su carácter esencial para una economía en recuperación, facilitando la tramitación de las ayudas y sirviendo de soporte financiero a empresas y familias. Así, y tras un año complicado en el negocio y en el que, además, las entidades tuvieron que redoblar esfuerzos y reforzar sus balances como previsión ante futuros impactos, 2021 ha traído consigo para el sector una mejora de la actividad y de los beneficios.

En ese entorno, la Autoridad Bancaria Europea reconoció a Bankinter en sus últimos test de estrés como el banco más sólido, más solvente y más resistente de España y el tercero de Europa. Apalancado en esa buena situación, el banco mantuvo una estrategia comercial activa, impulsando sus diferentes líneas de negocio con el objetivo de compensar con mayores ingresos la ausencia de Línea Directa Aseguradora, cuya salida del perímetro del banco se produjo a finales de abril, tras una exitosa operación que generó una positiva retribución al accionista tras la distribución de la prima de emisión.

En el ámbito de las personas físicas, Bankinter ha potenciado su actividad en los diferentes segmentos de clientes, especialmente en los de mayor patrimonio, con crecimientos importantes en el balance de Banca Privada y Banca Personal, así como en negocios como el hipotecario o el de Gestión de Activos, especialmente los fondos de inversión. Paralelamente, el banco ha potenciado su propuesta en el ámbito de la inversión digital con el lanzamiento de

Bankinter Capital Advisor, el primer servicio de asesoramiento 100% online, dirigido a inversores que quieren invertir en fondos y construir y modificar sus carteras, recibiendo recomendaciones según su perfil.

Asimismo, la entidad mantiene su fuerte posicionamiento en el negocio de la inversión alternativa a través de Bankinter Investment, siendo destacables en el año el lanzamiento de nuevos vehículos y la exitosa operación de venta del fondo de energías renovables Helia I.

Por lo que se refiere al segmento de Empresas, la entidad ha hecho valer su relación de confianza dando soporte a las compañías en la solicitud y tramitación de las ayudas europeas, facilitando su actividad internacional y optimizando la gestión con las pequeñas y medianas empresas con un nuevo modelo de relación adaptado a las circunstancias y a las características de cada cliente.

Esa estrategia de acercamiento a las necesidades de cada cliente, lanzamiento de nuevos productos y servicios e impulso comercial ha tenido su reflejo en los buenos datos del negocio recurrente y en el beneficio de la entidad, de los que se da cumplida cuenta en el siguiente epígrafe.

Resultados

Una década con una tasa anual de crecimiento del beneficio del 15%

El esfuerzo comercial realizado por Bankinter en un año de clara recuperación económica, como fue 2021, proporcionó al Grupo un resultado récord, que pone de manifiesto su solidez financiera, la consistencia de su propuesta de valor y la potencialidad de unas líneas de negocio cada vez más pujantes y diversificadas.

Todos los márgenes experimentaron fuertes crecimientos, con el de explotación antes de provisiones en cifras históricas: 1.002,1 millones de euros, un 13,9% más que en 2020 y un 19% más que en 2019, es decir, antes del estallido de la pandemia.

El beneficio neto ascendió a 1.333,1 millones de euros, incluyendo la plusvalía de 895,7 millones generada con la exitosa operación de salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora (LDA). Sin tener en cuenta esa plusvalía, el beneficio neto recurrente del Grupo se situó en 437,4 millones de euros (+37,9%).

Con todo ello, Bankinter acumula una tasa anual de crecimiento compuesto del beneficio después de Impuestos

del 15% entre 2012 y 2021, a pesar de los bajos resultados de 2020 por las provisiones extraordinarias.

Rentabilidad sobre Recursos Propios (ROE, por sus siglas en inglés). Sin contabilizar la plusvalía de LDA, alcanzó el 9,6%, frente al 7,03% de 2020, año en el que esta ratio acusó las mayores provisiones realizadas para prevenir un empeoramiento del entorno macroeconómico derivado de la crisis sanitaria.

Capital. Bankinter mantiene una ratio CET1 fully loaded (de máxima calidad) del 12,1%, muy por encima de las exigencias del Banco Central Europeo, que son del 7,68%.

Morosidad. A 31 de diciembre se situaba en el 2,24%, trece puntos básicos menos que hace un año, sin que hubiera hecho mella en ese dato el fin de las moratorias hipotecarias. El índice de cobertura de la morosidad era del 63,56%, superior en 302 puntos básicos al de 2020.

Liquidez. Bankinter dispone de un gap comercial negativo, con una ratio de depósitos sobre créditos del 108,5%.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo



Márgenes

La mayor actividad comercial se tradujo en una mejora de los márgenes, superiores en todos los casos no solo a los de 2020 sino también a los de 2019, lo que proporcionó al banco ingresos récord.

La diversidad de su procedencia y el hecho de que entre las líneas de negocio haya actividades ya consolidadas y otras de nueva creación, con mucho mayor potencial, permiten anticipar cifras muy positivas de cara al futuro, capaces de compensar la salida de LDA del Grupo.

Margen de intereses. Cerró el ejercicio en 1.275,3 millones de euros, con un 2,3% de crecimiento respecto a 2020, por los mayores volúmenes y una optimización de los precios, a pesar del actual entorno de tipos bajos.

Margen bruto. Mejoró un 8,6% respecto al de hace un año, hasta alcanzar los 1.855,3 millones de euros. Los ingresos por comisiones representan ya el 33% de ese margen y suman un total de 603 millones (+21%). La mayor parte de ellas proceden de actividades relacionadas con la gestión de activos, intermediación y asesoramiento a clientes; servicios todos ellos de alta aportación de valor.

Margen de explotación. Este dato, antes de impuestos, superó por primera vez en la historia del banco los 1.000 millones de euros, al situarse en 1.002,1 millones (+13,9% respecto a 2020 y +19% respecto a 2020), con unos costes operativos que crecieron al 3%.

Balance

Los activos totales cerraron 2021 en 107.584,1 millones de euros (+11,8%), mientras que la inversión crediticia a clientes crecía hasta los 68,048,8 millones (+5,7%) y los recursos minoristas llegaban a 72.484,9 (+11,7%).

En España, el aumento de la inversión crediticia fue del 3,9% y el de los recursos minoristas del 10,8%, frente al -0,3% y al +4,9% del conjunto de la banca, según datos a noviembre.

Negocios

Bankinter concluyó 2021 con excelentes resultados en su actividad comercial en todo tipo de productos y negocios, así como en todas las geografías en las que está presente.

Empresas. El volumen de inversión crediticia llegó a los 28.700 millones de euros, con un crecimiento de la cartera en España del 1%, frente a una caída del sector del 1,4% hasta noviembre. Esa mejora se consiguió pese a la ausencia de los préstamos con aval del ICO, que tuvieron un fuerte protagonismo en 2020. La cuota de mercado de Bankinter pasa del 5,3% al 5,4%.

Banca Comercial. Fuerte crecimiento en todos los segmentos de clientes. El patrimonio gestionado en Banca Privada ascendió a 49.900 millones de euros, frente a los 42.800 millones de 2020, con un patrimonio neto nuevo captado de 3.600 millones de euros. En Banca Retail, el crecimiento ha venido impulsado por unas magníficas cifras de captación 107.503 cliente, un 20% más respecto al año anterior. Todos los productos de Banca Comercial tuvieron comportamientos positivos. El saldo de cuentas nómina en España pasó de 12.700 a 14.900 millones de euros. Por lo que se refiere al negocio hipotecario, Bankinter firmó uno de los mejores ejercicios de su historia, con una nueva producción -incluyendo EVO Banco- de 5.900 millones de euros, un 58% superior a la del año pasado. La cartera hipotecaria sumaba 31.300 millones de euros a 31 de diciembre, siendo su crecimiento en España del 8,6%, frente a un 1,3% del sector con datos a noviembre del Banco de España.

Margen de intereses

1.275,3

M€

+2,3%



Margen bruto

1.855,3

M€

+8,6%

Margen de explotación

1.002,1

M€

+13,9%

Activos totales

107.584,1 M€

+11,8%

Inversión crediticia

68,048,8 M€

+15,7%

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Gestión de Activos. La actividad comercial y de asesoramiento del banco dio como resultado una subida del 26,9% en los recursos gestionados fuera de balance respecto a 2020, hasta alcanzar los 39.533,6 millones de euros. La mejora fue especialmente significativa en los fondos de inversión, tanto propios como de terceros, donde la entidad suma 29.800 millones de euros, con un crecimiento del 30% y algunos productos entre los más rentables en sus respectivas categorías.

Banca de inversión. La sociedad que se encarga de ella, Bankinter Investment, se ha convertido en una referencia en actividades como la inversión alternativa. Ha lanzado 16 vehículos de inversión en sectores económicos muy diferentes, movilizando 3.200 millones de euros de capital de más de 3.000 clientes de Banca Privada e institucionales. El volumen de financiación estructurada asciende a 4.000 millones de euros. Con todo ello, el margen bruto generado por Bankinter Investment fue de 187 millones de euros (116 millones en 2020).

Bankinter Portugal. Cosechó un beneficio antes de impuestos de 50 millones de euros, con reflejo en todos los indicadores de negocio y en todos los márgenes. La cartera de inversión, por ejemplo, se incrementó un 6%, hasta los 6.900 millones de euros, y los recursos de clientes lo hicieron en un 23% (5.900 millones). En activos gestionados fuera de balance, el alza fue del 22%, llegando a los 4.400 millones de euros. El margen de intereses fue de 99 millones de euros (+5%) y el margen bruto de 152 millones (+10%), gracias a la buena evolución de las comisiones, que proporcionaron 61 millones de euros.

Bankinter Consumer Finance. La marca dedicada al negocio de consumo tenía a 31 de diciembre una cartera de inversión de 3.500 millones de euros (+23%), con una nueva producción de 1.500 millones. Del total de esa inversión, 1.900 millones de euros correspondían a préstamos al consumo y el resto a tarjetas en sus diferentes modalidades y a hipotecas comercializadas en Irlanda. Precisamente la actividad llevada a cabo en Irlanda, a través de la marca Avant Money, demostró un fuerte empuje, cerrando 2021 con 1.000 millones de euros de inversión, de los que 400 millones son nuevas hipotecas, un negocio que el banco ha iniciado recientemente y en donde ya se ha convertido en un actor destacado en ese mercado. La ratio de mora de la cartera de Avant Money es del 0,6%.

EVO Banco. Sigue consolidando su posicionamiento en el segmento de clientes más jóvenes y digitales, con 678.000 al finalizar 2021. La inversión crediticia de la entidad se situaba en 1.860 millones de euros, frente a los 1.224 millones de 2020. El volumen de nuevas hipotecas contratadas ascendió a 729 millones de euros (395 millones el año anterior), lo que da idea del nivel de reactivación que ha llevado a cabo el banco digital en este negocio.

Bankinter Investment se ha convertido en una referencia en actividades como la inversión alternativa.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Miles de euros)

ACTIVO	31-12-2021	31-12-2020(*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	22.373.090	15.044.317
Activos financieros mantenidos para negociar	4.038.256	2.158.742
Derivados	342.071	498.922
Instrumentos de patrimonio	197.862	181.834
Valores representativos de deuda	1.246.748	400.254
Préstamos y anticipos	2.251.575	1.077.732
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	2.251.575	1.020.568
Clientela	-	57.164
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	667.722	136.949
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	131.316	119.555
Instrumentos de patrimonio	130.328	118.865
Valores representativos de deuda	738	690
Préstamos y anticipos	250	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	250	-
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	2.751.517	2.629.598
Instrumentos de patrimonio	304.893	-
Valores representativos de deuda	2.446.624	2.629.598
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	868.516	560.373
Activos financieros a coste amortizado	76.285.363	72.861.812
Valores representativos de deuda	7.595.987	7.579.330
Préstamos y anticipos	68.689.376	65.282.482
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	2.407.309	2.122.461
Clientela	66.282.067	63.160.021
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	7.095.267	4.303.136
Derivados - contabilidad de coberturas	170.077	210.773
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	46.124	195.805
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	169.971	109.526
Negocios conjuntos	91.329	36.679
Asociadas	78.642	72.847
Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
Activos tangibles	450.436	455.070
Inmovilizado material	450.436	455.070
De uso propio	441.728	435.540
Cedido en arrendamiento operativo	8.708	19.530
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	-	-
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	-	-
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	130.740	115.221
Activos intangibles	269.685	258.075
Fondo de comercio	2.276	2.276
Otros activos intangibles	267.409	255.799
Activos por impuestos	638.444	380.085
Activos por impuestos corrientes	364.636	110.053
Activos por impuestos diferidos	273.808	270.032
Otros activos	153.645	120.326
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-
Existencias	-	-
Resto de los otros activos	153.645	120.326
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	106.184	1.708.409
TOTAL ACTIVO	107.584.108	96.252.093

Las Notas 1 a 52 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2021.

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

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2021	31-12-2020(*)
PASIVO	102.731.948	91.287.936
Pasivos financieros mantenidos para negociar	3.696.496	1.382.300
Derivados	438.795	440.711
Posiciones cortas	1.472.331	496.886
Depósitos	1.785.370	444.703
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	245.677	-
Clientela	1.539.693	444.703
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	97.809.974	87.472.834
Depósitos	87.995.644	78.028.886
Bancos centrales	14.190.714	12.885.116
Entidades de crédito	3.026.174	2.072.639
Clientela	70.778.756	63.071.131
Valores representativos de deuda emitidos	7.689.865	7.623.285
Otros pasivos financieros	2.124.465	1.820.663
Pro memoria: pasivos subordinados	1.693.190	1.167.074
Derivados - contabilidad de coberturas	275.264	482.033
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.957	38.775
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
Provisiones	419.911	438.511
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.669	1.265
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	136.609	100.098
Compromisos y garantías concedidos	38.216	37.787
Restantes provisiones	243.417	299.361
Pasivos por impuestos	254.543	220.102
Pasivos por impuestos corrientes	139.054	90.490
Pasivos por impuestos diferidos	115.489	129.612
Capital social reembolsable a la vista	-	-
Otros pasivos	273.803	264.433
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	-	988.948
TOTAL PASIVO	102.731.948	91.287.936

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)	31-12-2021	31-12-2020(*)
Fondos propios	4.736.621	4.816.054
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
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	6.162	7.482
Ganancias acumuladas	3.306.854	3.051.137
Reservas de revalorización	-	4.806
Otras reservas	(12.092)	(14.778)
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(12.092)	(14.778)
Otras	-	-
(-) Acciones propias	(1.025)	(3.641)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	1.333.108	317.123
(-) Dividendos a cuenta	(166.046)	-
Otro resultado global acumulado	115.539	148.103
Elementos que no se reclasificarán en resultados	57.602	6.200
a)Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	3.272	(976)
b)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	7.176
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	54.330	-
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	57.937	141.903
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]	(452)	(962)
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	53.951	99.711
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	-	37.550
g)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	4.438	5.604
Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]	-	-
Otro resultado global acumulado	-	-
Otras partidas	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	4.852.160	4.964.157
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	107.584.108	96.252.093
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
Compromisos de préstamo concedidos	15.963.920	16.985.633
Garantías financieras concedidas	1.676.285	1.749.716
Otros compromisos concedidos	8.405.185	7.028.444

Las Notas 1 a 52 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2021.

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

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Miles de Euros)

	(Debe)/Haber	(Debe)/Haber
	31-12-2021	31-12-2020(*)
Ingresos por intereses	1.446.347	1.385.745
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	58.164	71.069
Activos financieros a coste amortizado	1.273.523	1.275.012
Restantes ingresos por intereses	114.660	39.664
Gastos por intereses	(171.069)	(138.745)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
A) MARGEN DE INTERESES	1.275.278	1.247.000
Ingresos por dividendos	20.611	19.032
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	33.368	28.766
Ingresos por comisiones	787.772	631.565
Gastos por comisiones	(184.313)	(134.805)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	36.073	45.807
Activos financieros a coste amortizado	32.134	31.156
Restantes activos y pasivos financieros	3.939	14.651
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	16.559	6.017
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	16.559	6.017
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	19.401	5.025
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	19.401	5.025
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	12	63
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	2.254	(7.813)
Otros ingresos de explotación	28.556	36.928
Otros gastos de explotación	(180.244)	(168.545)
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	-	-
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
B) MARGEN BRUTO	1.855.327	1.709.040
Gastos de administración	(775.417)	(753.281)
a) Gastos de personal	(472.786)	(446.695)
b) Otros gastos de administración	(302.631)	(306.586)
Amortización	(77.787)	(75.577)
Provisiones o reversión de provisiones	(182.835)	(204.766)
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	(263.071)	(425.429)
a) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	166	567
b) Activos financieros a coste amortizado	(263.237)	(425.996)
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	(7.185)	(2.084)
Activos tangibles	(1.142)	-
Activos intangibles	(6.046)	(2.082)
Otros	3	(2)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	(742)	(1.190)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(11.581)	(16.174)
C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	536.709	230.539
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(139.276)	(56.413)
D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	397.433	174.126
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	935.675	142.997
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	1.333.108	317.123
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	1.333.108	317.123
BENEFICIO POR ACCION:		
Básico	1,49	0,35
Diluido	1,46	0,33

Las Notas 1 a 52 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada al 31 de diciembre de 2021.

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

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Miles de Euros)

	31-12-2021	31-12-2020(*)
A) RESULTADO DEL EJERCICIO	1.333.108	317.123
B) OTRO RESULTADO GLOBAL	(32.564)	(39.518)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	51.403	8.097
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	6.029	5.159
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	(9.567)	9.567
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	52.875	(3.627)
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	2.066	(3.002)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(83.967)	(47.615)
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]	727	(1.414)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	727	(1.414)
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	(65.365)	(117.052)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(61.544)	(64.605)
Transferido a resultados	(3.821)	(6.544)
Otras reclasificaciones	-	(45.903)
f) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	(50.067)	50.067
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(50.067)	4.164
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	45.903
g) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(1.166)	65
h) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	31.904	20.719
C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	1.300.544	277.605
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	1.300.544	277.605

Las Notas 1 a 52 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado de ingresos y gastos consolidado al 31 de diciembre de 2021.

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

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Miles de Euros)

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses Minoritarios		Total
Saldo de cierre 31-12-2020	269.660	1.184.265	-	7.482	3.051.137	4.806	(14.778)	(3.641)	317.123	-	148.103	-	-	4.964.157
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 01-01-2021	269.660	1.184.265	-	7.482	3.051.137	4.806	(14.778)	(3.641)	317.123	-	148.103	-	-	4.964.157
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	1.333.108	-	(32.564)	-	-	1.300.544
Otras variaciones del patrimonio neto	-	(1.184.265)	-	(1.319)	255.716	(4.806)	2.686	2.616	(317.123)	(166.046)	-	-	-	(1.412.541)
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)	-	(1.184.265)	-	-	-	-	-	-	-	(210.769)	-	-	-	(1.395.034)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	733	-	-	(48.836)	-	-	-	-	-	(48.103)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	51.452	-	-	-	-	-	51.452
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	272.400	-	-	-	(317.123)	44.723	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(1.319)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.319)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	(17.417)	(4.806)	2.686	-	-	-	-	-	-	(19.537)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-2021	269.660	-	-	6.163	3.306.853	-	(12.092)	(1.025)	1.333.108	(166.046)	115.539	-	-	4.852.160

Las notas 1 a 52 descritas en la memoria y los anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Miles de Euros)

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	Dividendos (-) a cuenta	Intereses Minoritarios			Total
											Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
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
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura 01-01-2020	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
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	317.123	-	(39.518)	-	-	277.605
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	(5.085)	288.255	90	(19.030)	(2.419)	(550.665)	175.442	-	-	-	(113.412)
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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(87.757)	-	-	-	(87.757)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(340)	-	-	(59.003)	-	-	-	-	-	(59.343)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	56.584	-	-	-	-	-	56.584
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	287.466	-	-	-	(550.665)	263.199	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(5.085)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.085)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	1.129	90	(19.030)	-	-	-	-	-	-	(17.811)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre 31-12-2020(*)	269.660	1.184.265	-	7.482	3.051.137	4.806	(14.778)	(3.641)	317.123	-	148.103	-	-	4.964.157

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

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Miles de Euros)

	31/12/2021	31/12/2020(*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	7.050.834	8.538.308
Resultado del ejercicio	1.333.108	317.123
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	(182.434)	860.390
Amortización	77.787	75.577
Otros ajustes	(260.221)	784.813
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	5.615.322	4.355.843
Activos financieros mantenidos para negociar	1.879.514	(1.689.408)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	11.511	(10.748)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(140.270)	(1.816.622)
Activos financieros a coste amortizado	3.599.962	7.946.282
Otros activos de explotación	264.605	(73.661)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	11.877.918	11.837.451
Pasivos financieros mantenidos para negociar	2.314.196	(1.441.548)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	9.971.341	13.296.974
Otros pasivos de explotación	(407.619)	(17.975)
Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias	(362.436)	(120.813)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(63.908)	(120.860)
Pagos	(121.156)	(189.627)
Activos tangibles	(18.304)	(17.911)
Activos intangibles	(49.019)	(68.773)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	(53.833)	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	(102.943)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
Cobros	57.248	68.767
Activos tangibles	7.685	-
Activos intangibles	-	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	228
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	49.563	68.539
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	-
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	341.847	219.823
Pagos	(459.605)	(186.761)
Dividendos	(210.769)	(87.758)
Pasivos subordinados	(200.000)	(40.000)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(48.836)	(59.003)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	801.452	406.584
Pasivos subordinados	750.000	350.000
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	51.452	56.584
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)	7.328.773	8.637.271
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	15.044.317	6.407.046
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	22.373.090	15.044.317
Del que : Intereses percibidos	1.317.773	1.413.935
Del que : Intereses pagados	198.439	168.193

Las notas 1 a 52 descritas en la memoria y los anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

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

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

La acción

El año más rentable

El crecimiento de los resultados empresariales, el exceso de liquidez en la economía y las políticas monetarias todavía expansivas favorecieron una mejora generalizada de las bolsas de todo el mundo en 2021. Aunque el último trimestre se vio afectado por la expansión de la variante Ómicron del coronavirus, el índice Ibex 35 experimentó una subida del 7,9% frente al cierre del ejercicio anterior, con los valores financieros en franca recuperación, debido entre otras cosas a las previsiones de subida de los tipos de interés, aún no confirmadas por el Banco Central Europeo (BCE).

En este escenario, la acción de Bankinter tuvo un comportamiento extraordinario y aumentó su rentabilidad más que ningún otro año, gracias al impacto positivo de la segregación en abril de Línea Directa. Los accionistas que mantuvieron sus acciones del banco y de la aseguradora a lo largo de todo 2021 obtuvieron una rentabilidad conjunta por dividendo superior al 5,3%, lo que supone un crecimiento del 31% sobre los dividendos repartidos solo por Bankinter en 2019. Además, su inversión se revalorizó un 38%, sumando ambas acciones, mientras que la media de los bancos cotizados españoles se situaba en el 31% (lo mismo que habían perdido en 2020).

La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2021 ascendía a 4.053 millones de euros.

Capital social

Al cierre de 2021, el capital social de Bankinter SA 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 58.632 a 31 de diciembre. Un 55% del capital estaba en manos de residentes en España y el restante 45% pertenecía a no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación superior al 5% se detallan en el cuadro adjunto.

Los datos y ratios más significativos de la acción de Bankinter en 2021 se describen en las tablas de la página siguiente.

Revalorización

+31%

sobre los dividendos repartidos solo por Bankinter en 2019



Accionistas

58.632



Accionistas con una participación significativa. 31/12/2021

Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	208.426.443	23,19
Corporación Masaveu, S.A.*	44.959.730	5,00

Estructura de accionistas por número de acciones

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	15.379	26,23	249.056	0,03
De 101 a 1.000 acciones	19.525	33,30	9.850.410	1,10
De 1.001 a 10.000 acciones	20.038	34,18	66.531.895	7,40
De 10.001 a 100.000 acciones	3.404	5,80	80.386.191	8,94
Más de 100.000 acciones	286	0,49	741.848.602	82,53
Total	58.632		898.866.154	

Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	57.809	98,60	492.608.072	54,80
No residentes	823	1,40	406.258.082	45,20
Total	58.632		898.866.154	

Datos por acción del período, a 31/12/2021 (euros)

Beneficio por acción	1,46
Dividendo por acción	0,23
Valor teórico contable por acción	5,40
Cotización al inicio del año	4,42
Cotización mínima intradía	4,04
Cotización máxima intradía	6,06
Cotización última	4,51
Revalorización últimos 12 meses (%)	1,92
Revalorización últimos 12 meses ajustada por distribución de prima de emisión (%)	38,28

(*) 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.

Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-20 base 100)**Ratios bursátiles a 31/12/2021**

Precio/Valor teórico contable (veces)	0,84
PER (precio/beneficio, veces)	9,26
Rentabilidad por dividendo (%)	5,20
Número de accionistas	58.632
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	406.258.082
Contratación media diaria (número de acciones)	2.871.919
Contratación media diaria (miles de €)	14.201
Capitalización bursátil (miles de €)	4.052.987

Política de dividendos

Bankinter retomó su política de dividendos el pasado 1 de octubre, el mismo día que terminó la recomendación del BCE de no repartirlos. Se realizó un primer pago de 0,133 euros por acción y posteriormente se hizo otro por un importe de 0,051 euros por acción.

Estos dos dividendos a cuenta de los resultados de 2021 se complementarán con el dividendo final que se apruebe en la Junta General de Accionistas de 2022 a propuesta del Consejo de Administración en su reunión previa.

El detalle de los dividendos distribuidos con cargo a resultados en 2021, sin incluir las acciones propias en poder del banco, es el siguiente:

Distribución de dividendos

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
oct-21	0,13328659	898.866.154	200.000	898.666.154	119.780.147	2021
dic-21	0,05148231	898.866.154	200.000	898.666.154	46.265.410	2021
mar-22*	0,05857824	898.866.154	200.000	898.666.154	52.642.282	2021
Total	0,24334714				218.687.839	

*Dividendo complementario supeditado a su aprobación en Junta General Ordinaria de Accionistas, prevista en primera convocatoria para el 23 de marzo de 2021

American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por Bank of New York-Mellon y al cierre de 2021 tenía en circulación 68.048 ADRs. Con ellos se permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras a través de un producto denominado en dólares y con pago de dividendos en su propia divisa.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Oficina del Accionista

Informaciones en primicia

Noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o los hechos relevantes que sobre la entidad se publican en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) llegan a los accionistas de Bankinter desde hace años antes que a nadie, gracias al programa Usted Primero.

Este programa es uno de los pilares de la Oficina del Accionista, que además se encarga de atender las propuestas y las aclaraciones que se le solicitan sobre la cotización actual o histórica de la acción, los importes y fechas de pago de dividendos, los contenidos de la memoria corporativa o los detalles de la Junta General.

La Oficina tiene asignados otros dos cometidos fundamentales: informar internamente y a los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial y velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores, de obligado cumplimiento para los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

En relación con los procesos de contratación y reporting, el banco opera en plena sintonía con el resto de los mercados europeos, tras la implantación en España de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores.

Junta General de 2021

El 21 de abril de 2021 tuvo lugar la Junta General de Accionistas en formato presencial y telemático. El quórum de participación fue del 74,60%, en línea con los años anteriores y con el promedio de las empresas del Ibex 35. Se aprobaron todos los puntos del orden del día por amplia mayoría.

Pese a celebrarse en la doble modalidad y con un número reducido de asistentes por exigencias de la crisis sanitaria, la Junta se desarrolló con total normalidad y sin ningún incidente reseñable.



Relación con Inversores

En contacto permanente

Los principios de igualdad, rigor y transparencia propios de la cultura del banco y exigidos por los reguladores han guiado siempre la relación de Bankinter con sus inversores, a los que facilita información relevante y de calidad sobre la evolución de los diferentes negocios, así como de las nuevas estrategias, tanto por tipo de negocio como por las diferentes geografías. En 2021, algunas de las acciones desarrolladas para cumplir ese compromiso corporativo fueron las siguientes:

- Se mantuvo inalterada la cita trimestral (en enero, abril, julio y octubre) para presentar los resultados del Grupo a la comunidad inversora través de webcast y teleconferencia. A este tipo de reuniones suelen conectarse entre 150 y 200 analistas financieros e inversores institucionales, tanto nacionales como internacionales, e incluye una ronda de preguntas y respuestas.
- Pese a las dificultades para la movilidad, Bankinter siguió presente, aunque de forma telemática, en las más importantes conferencias y seminarios internacionales convocados por sociedades de bolsa y bancos de inversión. Fue posible mantener así contactos directos y estrechos con todos los grupos de interés (inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados) para informarles sobre la evolución de los negocios y el impacto del COVID-19 en cada uno de ellos.
- También de forma online se celebraron las habituales reuniones anuales (casi 300) con inversores institucionales y analistas financieros, tanto en sesiones individuales como en grupos, ya fueran organizadas por los diferentes brokers o por los departamentos de corporate access de las instituciones interesadas.
- Las visitas a inversores y potenciales inversores en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Fráncfort, Zúrich, etc..)

se cancelaron a la espera de una normalización de las comunicaciones y en la confianza de que tan pronto como se restablezca una 'nueva normalidad' se puedan recuperar los necesarios roadshows.

A 31 de diciembre de 2021, el banco tenía el 45% de sus acciones en manos de inversores no residentes e institucionales, porcentaje ligeramente inferior al de años anteriores, que se espera recuperar cuando mejore la situación sanitaria, para seguir ampliando la base geográfica accionarial con nuevos mercados, como la Costa Oeste de Estados Unidos o Asia.

Sostenibilidad (ESG)

Tras unos años actuando en paralelo, Relación con Inversores y el área de Sostenibilidad comenzaron a establecer en 2020 criterios comunes para facilitar un flujo de información permanente y uniforme entre el banco y los diferentes grupos de interés para responder a su creciente demanda y sensibilidad en relación con materias como el buen gobierno corporativo, la protección del medio ambiente o el respeto a las cuestiones sociales.

Hoy en día existe un número cada vez más elevado de agencias especializadas, así como los denominados proxy advisors (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre la gestión del voto en las juntas de accionistas), que elaboran rankings, informes e índices de sostenibilidad. En la mayoría de ellos, Bankinter aparece como una de las empresas más sostenibles de España y del sector financiero a escala global.

Como reconocimiento a esta buena gestión de la sostenibilidad, el banco volvió a ser incluido en 2021, por cuarto año consecutivo, en las versiones europea y mundial del Dow Jones Sustainability Index. El mérito para Bankinter es doble, porque la mayoría de las entidades que lo componen cuentan, por su tamaño, con presupuestos muy superiores.



Rating

Mejora de las perspectivas



En 2021 volvió a confirmarse la capacidad de Bankinter para mejorar sus ratios financieras de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad, como demuestra la subida de 'negativa' a 'estable' de las perspectivas (outlook) que le aplicaron las agencias de calificación S&P Global y DBRS, tras la preceptiva revisión anual. Los buenos ratings ayudan a Bankinter a reducir los costes de financiación en los mercados y preservan la posición de privilegio que tiene el banco en relación con sus competidores en esta materia.

Las calificaciones crediticias de Bankinter a 31 de diciembre de 2021 eran las siguientes:

Moody's Ratings Limited.

La nota crediticia de emisor a largo plazo es Baa1, el rating a corto plazo es P-2 y la perspectiva de ambas calificaciones se mantiene en

estable

S&P Global Ratings.

El rating de emisor a largo plazo se sitúa en BBB+ y el de corto plazo en A-2, con una mejora de perspectiva a

estable

DBRS Morningstar.

La calificación a largo plazo es A (low) y la de corto plazo es R-1 (low). También decide una mejora de perspectiva a

estable

Recursos Propios

Máxima solidez y solvencia en un contexto incierto



Muchas de las economías más desarrolladas del mundo recuperaron en 2021 los niveles de crecimiento anteriores a la pandemia, lo que no llegó a ocurrir en el caso español, a pesar de la notable mejora experimentada por la economía.

Respecto al sistema financiero, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés), reconocía en su informe de diciembre 2021 la existencia de ciertas vulnerabilidades vinculadas con la incertidumbre sobre los créditos concedidos en el marco de las medidas de apoyo por el Covid, la eventual retirada de estímulos por parte de los bancos centrales para frenar las presiones inflacionarias y una posible burbuja de valoración de determinados activos.

En este contexto, la EBA, en colaboración con el Banco Central Europeo (BCE) y la Junta Europea de Riesgo Sistémico (JERS), llevó a cabo sus pruebas de resistencia a las principales entidades del sector bancario en un hipotético escenario macroeconómico muy adverso. Bankinter obtuvo unos excelentes resultados, que le situaron como el banco español más sólido y solvente y el tercero entre todas las entidades analizadas.

Para mitigar los efectos potenciales de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero, y apuntalar la recuperación, el BCE aprobó una serie de modificaciones normativas en los reglamentos sobre la solvencia de las entidades de crédito, que incluían medidas específicas para contribuir positivamente a los ratios de capital y a la provisión de crédito a la economía, como los factores de apoyo a pymes e infraestructuras.

Además, el BCE anunció en su día que los bancos podían operar temporalmente por debajo del nivel de capital definido como P2G y del colchón de conservación de capital (capital conservation buffer). Estas medidas temporales se vieron reforzadas por la relajación del colchón de capital contracíclico (countercyclical capital buffer) por parte de las autoridades macroprudenciales nacionales. Del mismo modo, se estableció que los bancos podían cumplir parcialmente el requerimiento de Pilar 2 (P2R) con instrumentos de capital de menor calidad, capital de nivel 1 adicional (AT1) o de nivel 2 (Tier2).

Por último, y dada la persistente incertidumbre sobre el impacto económico futuro de la pandemia, el BCE recomendó a las entidades de crédito que extremaran la prudencia en el reparto de dividendos en efectivo y el pago de retribuciones variables a sus empleados.

Todo ello, junto con el modelo de negocio de Bankinter y su prudente política de riesgos y de gestión de capital, permitió al Grupo operar con unos niveles de capital holgados, de alta calidad y que están muy por encima de los requerimientos de las autoridades reguladoras y supervisoras, a pesar del actual contexto económico.

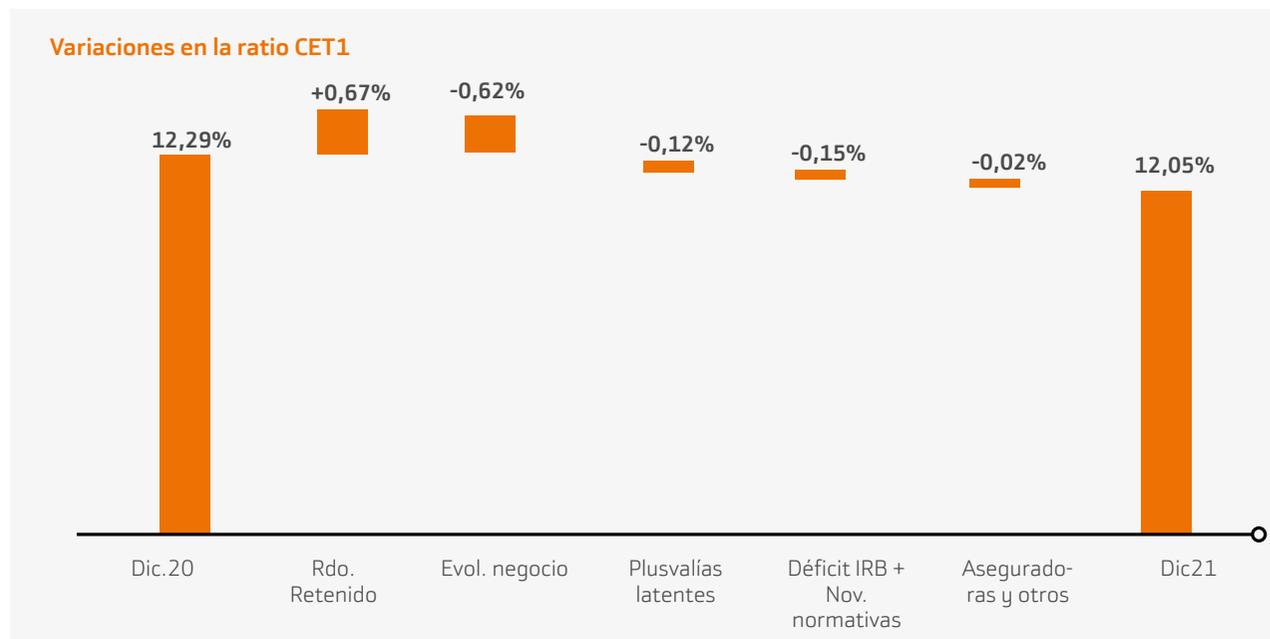
Bankinter mantuvo en 2021 como prioridad estratégica una gestión activa para reforzar su posición en términos de solvencia y poder enfrentarse a los efectos económicos de la pandemia, preservando el flujo de crédito a la economía real sin afectar de manera relevante a sus ratios de capital. Todo ello, considerando los efectos de la distribución en especie a los accionistas de la prima de emisión de Bankinter, en forma de acciones de la compañía de seguros del Grupo, Línea Directa Aseguradora (LDA) y su posterior salida a Bolsa, que se produjo en abril.

Recuperación de la política de dividendos

Además, gracias a los buenos resultados de su evaluación por parte del supervisor y del ejercicio de stress test de la EBA, Bankinter fue capaz de retomar su tradicional política de distribución de dividendos, retornando a un nivel de pay-out del 50% de los resultados recurrentes del ejercicio, tras levantarse la limitación a la distribución de dividendos impuesta al inicio de la pandemia.

El capital de máxima calidad del Grupo, el ratio CET1 (el cociente entre el capital ordinario Tier 1 y los activos ponderados por riesgo) se situó a cierre de 2021 en el 12,05%, 24 puntos básicos por debajo del ratio del ejercicio precedente, como consecuencia del fuerte nivel de inversión crediticia del ejercicio, de impactos por cambios normativos en la definición de default, de la estimación de los parámetros de riesgo de la cartera crediticia, del retorno a su política habitual de distribución de dividendos en efectivo y de la segregación de LDA.

Este nivel se halla muy por encima del requerimiento mínimo del capital de nivel ordinario (CET1) que estableció el BCE para el Grupo Bankinter en 2021 y que se situaba en el 7,675% (igual que en 2020). Por su parte, el ratio de capital total alcanzó el 15,39%, muy por encima también del requerimiento de capital total establecido por el BCE para 2021 del 11,70%.



El buen resultado del ejercicio, junto con el impacto de la segregación de LDA, permitieron retener 67 puntos básicos de capital después del reparto de dividendos.

La demanda de crédito en el ejercicio experimentó un fuerte crecimiento tanto en exposiciones a empresas como en hipotecas a particulares. La implantación de los factores de apoyo a pymes e infraestructuras contribuyó al flujo de crédito con un consumo de capital menor. El resto de los negocios también experimentaron un crecimiento en el ejercicio, incrementándose el consumo de capital por riesgo de mercado y riesgo operacional. La evolución del negocio detrajo del capital CET1 62 puntos básicos.

Las plusvalías latentes de la cartera ALCO se fueron reduciendo por la evolución del mercado y, aunque siguen siendo positivas, supusieron una reducción del CET1 de 12 puntos básicos.

El resto de los efectos tuvieron un impacto sobre el capital de 2 puntos básicos.

Dada la mejoría en las condiciones de mercado en 2021, Bankinter emitió a mediados de junio de 2021 750 millones de euros de deuda subordinada computable como Tier 2 para reforzar su base de capital. La emisión permitió al banco completar los niveles de capital que pueden ser cubiertos por este tipo de instrumentos y liberar capital de mayor calidad (CET1) para mejorar su colchón, que se sitúa por encima de los requerimientos regulatorios. Además, esta emisión hará posible reemplazar la deuda subordinada Tier 2 de 500 millones de euros que se emitió en 2017 y que cuenta con una cláusula de amortización anticipada a partir de abril de 2022.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

El colchón del MREL

En diciembre de 2020, el banco recibió la comunicación del Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés) fijado por la Junta Única de Resolución para 2021. Según dicha comunicación, Bankinter debía alcanzar desde el 1 de enero de 2022 (requerimiento intermedio vinculante) un colchón de instrumentos con capacidad de absorción de pérdidas del 16,18% de los activos ponderados por riesgo consolidados del Grupo y del 5,28% de la exposición al ratio de apalancamiento. Gracias a la generación de capital orgánico, a la gestión del balance y a la emisión de 750 millones de deuda subordinada, el nivel de instrumentos elegibles como MREL se situaba a 31 de diciembre del año pasado en el 21,69% (19,19% sin incluir el capital que debe dedicarse a cubrir el requerimiento combinado de colchón, que supone un 2,5% de los activos ponderados por riesgo) y en el 8,13% de la exposición al ratio de apalancamiento.

Perspectivas

Para el ejercicio 2022, el banco mantiene como objetivo la generación orgánica de capital que le permita operar con unos ratios holgados por encima de los que establece el supervisor y el mantenimiento de su política habitual de dividendos, con la distribución en efectivo del 50% del resultado. Se espera que durante 2022, a pesar de las incertidumbres, la recuperación económica siga siendo sólida en las geografías en las que opera el Grupo Bankinter. El banco tiene como máxima proporcionar crédito a la economía real para contribuir a dicha recuperación, con el binomio rentabilidad-riesgo que le permita mantener su solvencia, su rentabilidad y su perfil de riesgo.

Se espera que durante 2022, a pesar de las incertidumbres, la recuperación económica siga siendo sólida en las geografías en las que opera el Grupo Bankinter.



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Banca de Empresas

Aumento de la cuota de mercado y siembra en los fondos europeos

El ejercicio de 2021 fue complejo para el negocio de Banca de Empresas, que creció menos de lo previsto por diversas circunstancias del entorno:

- Un escenario macroeconómico menos favorable de lo esperado, con un crecimiento de la economía moderado por la expansión de la variante ómicron del coronavirus, la resurrección de la inflación y las dificultades de la cadena de suministros.
- El exceso de liquidez provocado por la avalancha en 2020 de préstamos avalados por ICO y Cesce, que limitó las necesidades de financiación de las empresas, sobre todo en Banca Corporativa.
- El retraso en la llegada de los fondos del Plan Europeo de Recuperación (Next Generation EU), que en 2021 apenas tuvieron impacto en la actividad económica.

Pese a estas condiciones adversas, la evolución de la inversión crediticia en Banca de Empresas fue ligeramente positiva, hasta alcanzar los 28.700 millones de euros, con un aumento del 1% respecto año anterior. Además, ese leve crecimiento le permitió ganar cuota de mercado (5,4%, frente al 5,3% de 2020), ya que la inversión en el conjunto de las entidades financieras cayó un 1,4%, según datos correspondientes a noviembre.

Estrategia clara en las ayudas europeas

Las esperadas ayudas de la Unión Europea apenas si llegaron al tejido económico, por lo que la banca no pudo ejercer su triple papel de canalización, anticipo y complemento de la financiación empresarial procedente de los fondos europeos. Sin embargo, Banca de Empresas desarrolló a lo largo del ejercicio una estrategia clara e intensa de preparación para cuando las ayudas se materialicen en 2022 y años sucesivos. Este proceso de siembra para recoger los frutos en el futuro se articuló en varios ejes de acción:

- Acercamiento a las empresas para conocer su grado de conocimiento de las ayudas. El resultado fue que la mayoría de ellas disponían de poca información.
- Campaña de webinars y otras acciones formativas entre clientes y potenciales, sobre todo en los sectores que se prevén sean más beneficiados por las ayudas.
- Acuerdo de colaboración con la patronal CEOE para facilitar a los clientes el acceso a una plataforma informativa sobre licitaciones y convocatorias de ayudas públicas, incluyendo un sistema de alertas para las empresas y los trabajadores autónomos interesados en sectores específicos.
- Acuerdo con dos consultoras especializadas en la captación y gestión de fondos europeos, a las que se pone en contacto con los clientes de Bankinter para explorar oportunidades.

Este esfuerzo continuado de información y preparación permitió que a finales de año el número de empresas inscritas en el servicio de asesoramiento y soporte de las ayudas europeas superara el millar.



Perspectivas de crecimiento

Los fondos europeos, si como se espera finalmente llegan a las empresas, serán una de las palancas fundamentales para recuperar en 2022 las tasas de aumento de la inversión habituales en los últimos ejercicios. Por áreas de negocio, las estrategias y las perspectivas de crecimiento para este ejercicio son las siguientes:

- Banca Corporativa. La profundización en la especialización, como se ha hecho en el área de estructuración de operaciones, es uno de los objetivos principales.
- En Banca de inversión profundizaremos en acompañar a nuestros clientes en emisiones en el mercado de capitales y tendremos mayor protagonismo en el mercado de fusiones y adquisiciones.
- Banca Mediana. El propósito es reforzar la política de cercanía con el cliente y establecer una relación muy estrecha con el negocio del día a día. Esta estrategia ya rindió excelentes resultados en 2021, cuando se recuperó el nivel de circulante previo a la pandemia y mejoró notablemente la tasa de rentabilidad sobre la inversión.
- Pymes. El objetivo es racionalizar la gestión y progresar en términos de productividad. Se han desarrollado herramientas, como las redes económicas, que facilitan la referencia de empresas con las que el cliente trabaja, y se ha lanzado 'Plan Empresas', que automatiza las condiciones de la relación con el cliente en función de su grado de vinculación con la entidad.
- Banca Internacional. Tras un ejercicio de 2021 complicado, afectado por el entorno económico, los problemas de logística y el encarecimiento de las materias primas, se espera una fuerte recuperación de la actividad. La sólida implantación del negocio del bróker de divisas y la creación de una plataforma para facilitar las operaciones de pago a los proveedores ayudarán previsiblemente a conseguir ese objetivo.

Por otra parte, la dinámica de fusiones corporativas del sector financiero nacional puede facilitar nuevas oportunidades de captación de clientes.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Banca Comercial

El esfuerzo comercial y los cambios organizativos dan resultado

Los resultados del ejercicio en Banca Comercial, o de personas físicas, fueron muy satisfactorios, sobre todo si tenemos en cuenta las dificultades asociadas al segundo año de la pandemia de coronavirus y el impacto negativo del repricing de los préstamos hipotecarios, afectados por la rebaja del euríbor. El intenso esfuerzo comercial permitió superar estos inconvenientes y conseguir en algunas rúbricas récords históricos de actividad de la entidad.

Como resultado de todo ello, los ingresos de Banca Comercial en Bankinter España alcanzaron los 663,2 millones de euros, un 11% más que en 2020, siendo, con un 31%, el negocio con la mayor aportación al margen bruto de la entidad.

Banca Comercial en España consiguió alcanzar la cifra récord de 4.177 millones de euros de nueva producción hipotecaria, un 44% más que el ejercicio anterior. La cartera hipotecaria de este negocio se situó en 29.200 millones de euros, con un crecimiento de un 5%, que se compara muy favorablemente con el incremento del 1,3% del sector a noviembre. La hipoteca es uno de los productos captadores de clientes con alta vinculación y rentabilidad y en 2021 más del 50% de la producción hipotecaria se realizó con clientes nuevos.

Nueva producción hipotecaria

4.177

M€

+44%

Cartera hipotecaria

29.200

M€

+5%

Nuevos clientes

111.000

clientes

la cifra anual más alta en términos históricos

En cuanto a la cuenta nómina, otro de los principales productos captadores, también tuvo un comportamiento excelente a lo largo del ejercicio. Se abrieron 66.600 cuentas nómina nuevas en Banca Comercial en España y su saldo alcanzó los 14.900 millones de euros, frente a los 12.700 millones de 2020, lo que supone un incremento del 17%. En cinco años, el banco ha multiplicado su cartera por 2,7, lo que confirma el éxito continuado de un producto que mantiene sus condiciones desde hace casi diez años.

El gran impulso comercial se reflejó también en la captación de 111.000 clientes, la cifra anual más alta en términos históricos.

En fondos de inversión también se alcanzaron cifras récord de actividad comercial. El incremento neto de fondos de inversión sin incluir el efecto mercado rozó los 3.000 millones de euros, duplicando la cifra alcanzada en el ejercicio anterior. La cartera de fondos de inversión de clientes de Banca Comercial en España se situó en 24.000 millones, con un crecimiento de 4.700 millones sobre 2020.

Patrimonio récord

En el área de Banca Patrimonial, la evolución fue igualmente positiva. El patrimonio gestionado entre los clientes de este segmento llegó hasta un récord de 49.900 millones de euros, frente a los 42.800 millones de 2020. El crecimiento fue especialmente elevado en el patrimonio de asesoramiento y delegado, que es el de más alto valor añadido. En Banca Personal, el segmento inmediatamente inferior, el volumen alcanzó los 29.800 millones de euros, con un patrimonio neto nuevo, es decir, sin efecto mercado, de 2.800 millones.

Patrimonio gestionado
área de Banca
Patrimonial

49.900

M€

El crecimiento fue especialmente elevado en el patrimonio de asesoramiento y delegado, que es el de más alto valor añadido.

Transformaciones

El esfuerzo comercial, que permitió al área batir récords en captación de nuevos clientes, contratación de productos de activo y pasivo y en patrimonio bajo gestión, se combinó en 2021 con el lanzamiento de dos proyectos de transformación del modelo de atención a clientes que persiguen una mayor escalabilidad y productividad del modelo comercial y que suponen la reordenación de la organización del negocio:

- **En 2021 se creó el área de Banca Retail**, que agrupa los antiguos segmentos de Banca Personal, Particulares y Extranjeros bajo una misma responsabilidad jerárquica. Los clientes en esta área de negocio estaban tradicionalmente segmentados tan solo por criterios de renta o patrimonio. Con el nuevo modelo de atención se incorporan decenas de variables adicionales que permiten una mejor perfilación del cliente, más adecuada a sus necesidades financieras y potencial. Una segmentación más precisa y la alineación de las responsabilidades funcionales sobre los diferentes canales de atención a clientes permiten establecer un modelo homogéneo y coherente de atención a clientes que mejora la calidad de servicio, es más escalable y amplía la capacidad comercial del banco.
- **En 2021 también se creó el Área de Banca Patrimonial**, que integra todos los canales de distribución a altos patrimonios, es decir, la Red de Oficinas del banco en España y la Red de Agentes. Entre otras iniciativas, el proyecto de transformación de este negocio incluye la revisión del modelo de segmentación de clientes que en el pasado solo tenía en cuenta el patrimonio y que se ha enriquecido incorporando otras variables que permiten perfilar adecuadamente al cliente en función de sus necesidades y potencial. Las diferentes líneas de acción del plan de Banca Patrimonial pretenden homogeneizar y escalar la estrategia y experiencia del cliente, dar un servicio más adecuado a sus necesidades y situar a Bankinter como referente en el negocio de altos patrimonios.

Los desafíos

Con vistas a 2022, el desafío principal es mantener el notable ritmo de crecimiento en el margen bruto y el tono de actividad comercial. Para ello, el área de Banca Comercial desarrollará y consolidará los cambios organizativos y de modelo de atención a clientes introducidos en 2021, y potenciará todos los negocios de comisiones, con foco especial en Seguros.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

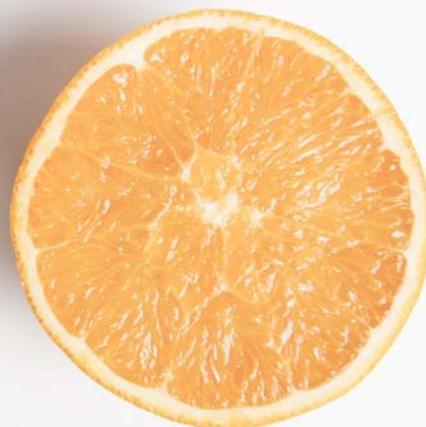
Personas

Anexo

Negocios en España

2021

Informe Anual Integrado



Banca Privada

Un cambio para mejorar la experiencia de cliente

Este negocio ha integrado durante 2021 bajo un mismo departamento a los clientes de Banca Privada de la Red de Oficinas y la Red Agencial. Con este movimiento, Bankinter pretende mejorar la eficiencia del servicio, así como la experiencia del cliente, al agilizar la toma de decisiones y, en consecuencia, la respuesta a sus necesidades en un entorno como el actual, en el que es clave la rapidez de actuación.

Se puso en marcha también un nuevo modelo de segmentación de clientes, usando el big data, incorporando algoritmos con sus atributos actuales y a valor futuro y desarrollando a partir de todos estos datos modelos que permiten clasificarlos en función de sus necesidades y no de su patrimonio, de cara a ofrecer

para todos ellos un servicio adaptado. Además se ha puesto especial énfasis en adoptar un modelo de asesoramiento independiente para los clientes de rentas más altas lo que se traducirá en una mayor, aun si cabe, transparencia en costes y una mejora clara de la experiencia del cliente.

El año pasado, Banca Privada obtuvo cifras récord en inversión y en activos bajo gestión. En el caso de la inversión se superaron los 5.000 millones de euros (5.188 en concreto) y en cuanto activos bajo gestión se rondaron los 50.000 millones (49.920)

Banca Privada

	2021	2020	% Dif.
Cientes activos (nº de clientes)	44.929	41.901	+7,2%
Recursos totales (en mill€)	32.779	29.193	+12,3%
Recursos típicos (en mill€)	13.534	13.135	+3,0%
Inversión (en mill€)	5.189	4.767	+8,8%

Banca Corporativa

La mayor aportación al margen bruto, pese a las dificultades

Fue un año especialmente complicado para el negocio por la evolución del entorno. A pesar de ello, Banca Corporativa continuó siendo el segmento con una mayor aportación al margen bruto (249,5 millones) y al beneficio antes de impuestos (185,7 millones) del banco.

Se intervino de forma activa y destacada en la generación y colocación de nuevos vehículos de inversión, como Mountain (de la empresa logística Montepino) y Tumbet (del grupo hotelero Meliá).

El riesgo de firma (avales nacionales, internacionales y créditos documentarios) registró un crecimiento muy importante. Se realizaron operaciones por 270 millones nuevos y se cerró el ejercicio en 3.589 millones.

Banca Corporativa

	2021	2020	% Dif.
Cientes activos (nº de clientes)	6.283	5.970	5,2
Recursos totales (en mill€)	8.817	7.931	11,2
Recursos típicos (en mill€)	8.343	7.682	8,6
Inversión (en mill€)	12.775	13.120	-2,6

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Banca Retail

Más clientes, más inversión y más patrimonio gestionado

Banca Retail, que integra los antiguos segmentos de Banca Personal y Particulares y Extranjeros, alcanzó en 2021 los 776.019 clientes activos, lo que supone una subida del 7,8% respecto al año anterior.

Este crecimiento obedece a las magníficas cifras de captación obtenidas en el ejercicio, con 107.503 nuevos clientes, un 20% más que en 2020. Sus principales motores fueron la cuenta nómina y la hipoteca. El número de cuentas nóminas comercializadas fue de 65.730 y se formalizaron un total de 19.716 hipotecas, que elevaron en 1.047 millones de euros la inversión del banco en créditos para la compra de vivienda.

El patrimonio de los clientes de Banca Retail sumaba al cierre de año 39.735 millones de euros, destacando especialmente el crecimiento en fondos de inversión, cuya actividad comercial superaba los 1.321 millones a 31 de diciembre.

A lo largo de 2021, se consolidó y desarrolló la estrategia de Bankinter para las familias, en la que se integró el proyecto de jóvenes. El objetivo es lanzar productos y servicios que den soluciones concretas a los clientes para gestionar su economía en función de la etapa vital en la que se encuentren.

Patrimonio de los clientes de Banca Retail

39.735

M€

Banca Retail, que integra los antiguos segmentos de Banca Personal y Particulares y Extranjeros, alcanzó en 2021 los 776.019 clientes activos.

Particulares

	2021	2020	% Dif.	% Dif.
Captación (nº clientes)	107.503	89.906	17.597	19,6%
Clientes activos (nº clientes)	776.019	719.814	56.205	7,8%
Recursos Totales (en mill€)	35.042	30.029	5.013	16,7%
Recursos Típicos (en mill€)	24.826	21.871	2.955	13,5%
Inversión (en mill€)	24.028	22.981	1.047	4,6%

Medianas Empresas

Las líneas ICO impulsan el margen de interés

El margen bruto mejoró un 4,6%, gracias en buena medida al comportamiento positivo del margen de interés de las líneas ICO/BEI/FEI/OTROS (+24,9%), tras el espectacular crecimiento en 2020 de la inversión en estas operaciones. También evolucionaron con gran dinamismo negocios hasta ahora menos significativos, como los fondos de inversión (+112,2%), los ingresos derivados de cuentas corrientes y pasivo a la vista (+101,1%) o el negocio documentario (+43,8%).

La inversión aumentó un 3,6%, en un año en el que el mercado concedió menos créditos a las empresas, con la consiguiente ganancia de cuota respecto a los competidores.

Se gestionó eficazmente la liquidez de los clientes, consiguiendo derivarla en gran parte a productos de valor añadido, lo que permitió un crecimiento de los saldos de intermediación de 271 millones de euros (+98,2%).

Medianas Empresas

	2021	2020	% Dif.
Cientes activos (nº de clientes)	25.900	25.347	2,2%
Recursos totales (en mill€)	7.163	6.775	5,7%
Recursos típicos (en mill€)	6.615	6.499	1,8%
Inversión (en mill€)	7.738	7.472	3,6%

Pymes

El negocio transaccional vuelve a los niveles de prepandemia

Gran parte del esfuerzo del área de Pymes se centró en reforzar la posición de los clientes, ofreciendo soluciones de reestructuración de su deuda, alargamiento de plazos y nuevas carencias. En este sentido se formalizaron novaciones por más de 1.100 millones de euros adicionales, además de nuevas líneas y financiación. Este esfuerzo contribuyó a la recuperación completa del negocio transaccional a niveles de prepandemia y a un crecimiento neto de la inversión del 1,43%.

Los ingresos del área de Pymes se incrementaron un 2,66%, el margen bruto alcanzó los 184 millones de euros. El perfil de calidad crediticia de la cartera se mantuvo, con una tasa de morosidad

del 7,5%. Para 2022, el reto vuelve a ser ganar cuota mercado y mejorar los márgenes, potenciando la actividad transaccional e internacional de nuestros clientes.

En 2021 se lanzó Bankinter Plan de Empresas, una nueva propuesta de producto y gestión del cliente que fomenta su vinculación global con la entidad y le permite no pagar comisiones. Su objetivo es incrementar el nivel de servicio del banco, en un espacio exclusivo para las pymes en el que se ofrecen soluciones globales que van más allá del ámbito financiero.

Pymes

	2021	2020	% Dif.
Cientes activos (nº de clientes)	76.599	75.013	+2,1%
Recursos totales (en mill€)	5.868	5.384	+9,0%
Recursos típicos (en mill€)	5.355	5.105	+4,9%
Inversión (en mill€)	6.162	6.065	+1,6%

Bankinter Investment

Operaciones líderes en logística y hoteles de lujo

Bankinter Investment, que se lanzó en 2019 como marca propia, consolidó el año pasado su posición de liderazgo en la inversión alternativa en la banca privada española. Desde que en diciembre de 2016 se lanzó el primer vehículo (Ores SOMICI) hasta finales del año pasado, la plataforma de inversión alternativa de la entidad ha captado más de 3.200 millones de euros de capital procedente de clientes de banca privada e institucionales españoles, con una inversión total ya cercana a los 6.000 millones, incluido el efecto del apalancamiento. Con estas cifras, el área de negocio está más cerca de los objetivos fijados para diciembre de 2022: llegar a los 4.000 millones de capital gestionado de clientes y a los 8.000 millones de inversión en diferentes tipologías de activos alternativos.

En el actual entorno de tipos de interés bajos, o incluso negativos, y de volatilidad de los mercados, que complica extraordinariamente la inversión tradicional, los activos alternativos constituyen la propuesta de valor de Bankinter para los grandes patrimonios y para los clientes institucionales.

La estrategia consiste en buscar al mejor gestor profesional posible para cada tipo de inversión y coinvertir con él en el

vehículo que vaya a gestionar. En cualquier caso, el banco se asegura su presencia en los órganos de decisión y se reserva capacidad de veto sobre todos aquellos aspectos de la gestión que no se ajusten a lo comprometido con los inversores.

En 2021 Bankinter Investment ejecutó diferentes operaciones e inversiones. Dos de ellas destacaron por su tamaño y singularidad:

- La compra de la plataforma logística de Montepino, cuya cartera comprende 22 activos con una superficie bruta de 865.000 metros cuadrados. Bankinter Investment se impuso a diferentes oferentes internacionales y pudo captar de clientes más de 600 millones de euros de capital para ejecutar la compra. Fue la mayor operación logística del mercado español en 2021.
- La adquisición al grupo Meliá Hotels International de un conjunto de ocho hoteles, en su mayoría emblemáticos y fundamentalmente destinados al turismo de lujo, a través del vehículo denominado Victoria Hotels. La nueva sociedad está participada por Bankinter y clientes de altos patrimonios e institucionales de la entidad.

La mayor plataforma alternativa

Con estas dos operaciones Bankinter Investment se consolida como actor principal en el sector. En los últimos cinco años, ha lanzado 16 vehículos de inversión de éxito, que constituyen la mayor plataforma alternativa existente en España. Entre ellos, destacan los siguientes:

- La socimi Atom, de inversión en activos hoteleros, que comenzó a cotizar en 2018 en el Mercado Alternativo Bursátil (MAB).
- La socimi Ores, centrada en la adquisición y gestión de activos inmobiliarios de tipo comercial y que cotiza en el MAB desde 2017.
- El fondo de capital riesgo Helia Renovables, que invierte en un sector clave en la sostenibilidad del medio ambiente. Debido a su éxito, se han lanzado cuatro ediciones del fondo. La última, Helia IV, fue levantada entre clientes en el mes de mayo de 2020 con más de 250 millones.
- El fondo de capital riesgo VStudent Aulis, que se centra en las oportunidades de adquisición, para su posterior gestión, de residencias de estudiantes, un segmento poco explorado en España.

- El fondo Titán, cuyo objetivo es invertir en infraestructuras en el norte de Europa.
- MBV Fund, un fondo de fondos pionero, lanzado en 2019, que invierte en las compañías tecnológicas de Silicon Valley con mayor potencial y en el que Bankinter tiene como socio al emprendedor e inversor en nuevas tecnologías Martín Varsavsky.
- El fondo Rhea Secondaries, creado en 2020 en colaboración con Access Capital y especializado en aprovechar las oportunidades del mercado secundario de participaciones en fondos de capital riesgo de perfil paneuropeo.

Otras actividades básicas que realiza 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.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Banca Internacional

Un negocio en expansión y reconocido por su calidad

La actividad internacional de Bankinter obtuvo en 2021 crecimientos del 76% en el negocio documentario y del 27% en el volumen de cobros y pagos internacionales intermediados. Destacó también el comportamiento del bróker online de divisas, con un aumento del 40% en su volumen gestionado.

El margen bruto alcanzó los 167,7 millones de euros, de los que correspondieron a comisiones un 55% (cuatro puntos más que en 2020). El saldo medio de inversión se incrementó un 10,4% hasta los 6.378 millones, pese al complicado entorno

económico internacional derivado de las disrupciones de la cadena de suministros y de la aparición de las nuevas variantes de la COVID-19.

Gracias a las mejoras introducidas en la oferta de servicios financieros y transaccionales de calidad en un contexto de transformación digital del negocio, Banca Internacional se posicionó el año pasado como uno de los servicios más reconocidos en los indicadores de calidad internos de Bankinter, tras haber ocupado el tercer puesto en el ejercicio anterior.

Mercado de capitales

Un colchón de activos líquidos suficiente para situaciones de estrés

En términos de liquidez, los recursos crecieron en 2021 más de 7.000 millones de euros y al cierre del ejercicio ya suponían el 108% de la inversión crediticia, tanto en Bankinter España como en el Grupo. El colchón de activos líquidos generado es suficiente incluso para las situaciones más estresadas. En junio se realizó una emisión de deuda subordinada de 750 millones con una excelente aceptación por parte de la base inversora.

Desde la tesorería se siguió respondiendo a las necesidades de los clientes para la gestión de sus operaciones de divisa, renta fija y tipo de interés.

Bankinter Gestión de Activos superó el año pasado los 10.000 millones de euros en fondos de inversión gestionados, varios de los cuales ocuparon las primeras posiciones de su clase en rentabilidad para el inversor.

Mercado de capitales

	2021	2020
Ratio de depósitos de clientes sobre inversión crediticia	108,5%	103,2%
Colchón de activos líquidos con capacidad de emisión de cédulas	30.700	24.221
LCR	228,6%	198,1%

Gestión de activos

Notable crecimiento de la cartera y alta rentabilidad

Los activos bajo gestión crecieron con fuerza, especialmente en los productos perfilados, hasta alcanzar los 16.600 millones (+18,5%), gracias al entorno favorable de los mercados financieros y a la dinámica actividad comercial. Además, se consiguieron rentabilidades muy competitivas en la mayoría de los productos, especialmente en los fondos perfilados y en las carteras de gestión discrecional.

Se diseñaron nuevos servicios de gestión discrecional de carteras para Banca Patrimonial, en línea con la mayor demanda de personalización por parte de los clientes con mayores rentas. También

se lanzaron nuevos productos de bajo riesgo (renta fija y renta fija mixta) para dar respuesta a la demanda de inversión de clientes de perfiles más prudentes con elevados niveles de liquidez.

En el proceso de inversión se incluyó la medición, monitorización y control de los riesgos de sostenibilidad. Con ello sientan las bases para elevar el volumen de activos bajo gestión que deseen incorporar criterios sostenibles y se cumplen nuevos requerimientos legales cuya implantación se extiende hasta 2023.

Fondos de inversión

Fuerte subida de los ingresos por comisiones

El año pasado se alcanzó un récord en los ingresos por comisiones derivados de los fondos de inversión. Sumaron 198 millones de euros, con un incremento del 25% respecto a 2020. Ningún otro negocio de Banca Comercial alcanzó esa cifra por el mismo concepto, lo que confirma que la recuperación de los mercados y el elevado volumen de liquidez hacen de los fondos de inversión un destino muy atractivo para los ahorradores.

También fue 2021 un año récord en lo que se refiere al crecimiento de la cartera, que llegó a los 25.700 millones de euros, un volumen no alcanzado nunca hasta la fecha y que representa una subida del 27% sobre el año anterior.

A lo largo del último ejercicio se produjo una sustancial mejora de la oferta del banco en materia de fondos con capital protegido y un incremento de la oferta formativa destinada a los inversores, que se materializa a través de cursos online a los que tienen acceso desde la plataforma digital.

Fondos de inversión

	2021	2020	% Dif.
Valor cartera total depositada (en mill€)	25.662	20.157	27%
Ingresos Ex FCR (en miles €)	197.7784	157.942	25%

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Seguros y planes de pensiones

Más de 3.100 millones de ahorro gestionado, pese a las restricciones

A pesar de la reducción de los límites máximos de aportaciones a planes de pensiones individuales, Bankinter superó los 3.100 millones de euros gestionados en planes de pensiones y Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV), gracias a la recuperación de los mercados financieros y al esfuerzo de la actividad comercial.

Con el fin de ampliar la gama de soluciones aseguradoras a personas físicas y empresas en 2021 se inició la comercialización de nuevos productos. Entre ellos, se lanzaron seguros de protección de alquileres y de accidentes

colectivos para empresas, así como una nueva modalidad de seguro de salud individual sin copago.

La actividad comercial del banco tuvo como resultado un aumento del 5% en los ingresos por primas en el ramo de vida, hasta superar los 98 millones de euros.

Bankinter Consumer Finance

Una evolución favorable, con Irlanda como locomotora

La inversión crediticia evolucionó de manera favorable en 2021. El crecimiento total fue del 22,6%, hasta los 3.527 millones de euros. Esa mejora se produjo en los tres países con presencia de Bankinter Consumer Finance (España, Portugal e Irlanda), si bien el mayor incremento correspondió a este último, con un 96,8%.

Parte del crecimiento experimentado en 2021 se sustentó en el negocio de hipotecas en Irlanda, donde un año después de su lanzamiento Bankinter Consumer Finance presenta ya volúmenes importantes. A mediados de diciembre, la producción anual acumulada allí ascendía a 401 millones de euros, lo que equivale a una cuota de mercado del 3,5%.

En España se lanzó con éxito una nueva línea de productos amparados en la sanción online y el big data y que se ofertan a todo tipo de clientes, no solo los que ya lo son del grupo. La inversión de cierre de 2021 sumaba 36,8 millones de euros, con buenas perspectivas de crecimiento.

Renta Variable

Fuerte aumento de la cartera y buen ritmo de captación de clientes

El negocio de Renta Variable cerró el año pasado un buen ejercicio, tanto por lo que se refiere al volumen de ingresos como al de efectivo depositado, gracias a la mejora de la actividad en los mercados internacionales y al mantenimiento del ritmo de captación de nuevos clientes, que es uno de sus objetivos clave.

Los ingresos crecieron hasta los 68 millones de euros, lo que supone un nuevo récord, superando la cifra de 2020, que ya había crecido significativamente. La cartera, por su parte, alcanzó los 23.800 millones de efectivo depositado, su mayor dato histórico, con un 17% de crecimiento sobre el año anterior.

Por lo que se refiere a los servicios de apoyo, en 2021 se introdujeron mejoras en la plataforma formativa digital Academia Bróker Bankinter, en la que expertos profesionales comparten sus conocimientos con los clientes, y en la app del Bróker.

Renta Variable

	2021	2020	% Dif.
Valor efectivo total depositado (en mill€)	23.832	20.434	17%
Ingresos (Int+Comi) ExSocimi (en miles €)	67.963	67.339	1%

Banca Partnet

La captación de socios y el negocio hipotecario, principales palancas

Se incorporaron nuevos socios de gran relevancia en el entorno económico, lo cual es la base fundamental para la captación de buenos clientes y para la mejora de la cuenta de resultados y la notoriedad de Banca Partnet.

La inversión en Banca Comercial creció un 14%, gracias sobre todo al impulso en la producción hipotecaria (+51%, con la firma de 336 millones de euros) y al aumento en préstamos personales y otros créditos. Esta evolución positiva compensó en buena medida la caída de la inversión en Banca de Empresas. En este segmento del negocio destacó, sin embargo, el excelente comportamiento de las comisiones.

Se confirmó en 2021 la tendencia favorable del negocio Institucional de Bankinter Partnet. Es la única entidad que ofrece a entidades reguladas por la CNMV un servicio integral para sus clientes que incluye depositaría de vehículos, intermediación de órdenes de contratación y financiación.

Banca Partnet

	2021	2020	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	43.538	40.239	8,2
Recursos totales (en mill€)	6.599	5.795	13,9
Recursos típicos (en mill€)	4.725	4.164	13,5
Inversión (en mill€)	3.101	3.190	-2,8

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Red de Agentes

Un modelo de negocio reforzado que casi duplica sus beneficios

La Red de Agentes de Bankinter reforzó en 2021 su modelo de negocio, que constituye toda una referencia en el sector, con la incorporación de nuevos indicadores alineados con la normativa regulatoria y con una nueva segmentación de estos profesionales, en virtud de criterios tanto cuantitativos como cualitativos.

Este reforzamiento, junto con la estrategia de poner el foco en las actividades de mayor valor añadido de Banca Privada y Banca Personal, ya implementada en 2020, permitieron alcanzar un beneficio antes de impuestos de 35 millones de euros, un 85% más que en el ejercicio precedente.

La Red, compuesta por unos 400 profesionales con oficina propia que se asocian con Bankinter para prestar servicios financieros, gestionaba al cierre del año pasado unos recursos totales de 11.305 millones de euros (+18,6%) y atendía a 41.869 clientes (+5,8%). El balance medio por agente era de 60 millones.

Red de agentes

	2021	2020	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	41.869	39.560	5,8
Recursos totales (en mill€)	11.305	9.530	18,6
Recursos típicos (en mill€)	2.599	2.510	3,6
Inversión (en mill€)	1.874	1.714	9,3

Red a Distancia

Cifras récord en los niveles de satisfacción del cliente

La calidad del servicio percibida por los clientes marcó en 2021 cifras récord. El 81,40% quedaron satisfechos y el 65,15% lo recomendaría. Además, en el 87,06% de las llamadas el cliente indicó que su gestión había quedado resuelta en el momento.

Banca Telefónica implantó nuevas tecnologías que facilitaron la gestión eficiente de los 2,1 millones de llamadas registradas a lo largo del ejercicio. La incorporación de un asistente virtual facilitó la autogestión de los clientes en más de medio millón de llamadas desde

mediados de año. Además, la implantación de un marcador automático hizo posible un aumento del 7% en las interacciones comerciales.

Las casi 800.000 llamadas realizadas con fin comercial se centraron en productos de valor (fondos de inversión, planes de pensiones y renta variable), así como en la nueva producción hipotecaria y en renovaciones de operaciones de activo no hipotecario, gestión integral de pago y negocio internacional. Banca Telefónica intervino en la comercialización de más de 91.000 operaciones.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Bankinter Portugal

Cinco años de continuo crecimiento

Aunque 2021 tuvo un comienzo complicado en Portugal, con diversas limitaciones a la movilidad y su consiguiente impacto en la actividad económica, la recuperación alcanzó luego un ritmo superior al esperado, lo cual llevó las cifras de paro a mínimos históricos. Los principales motores de la recuperación fueron el consumo privado y la inversión, mientras que el aumento de las exportaciones fue más moderado, debido a las dificultades con las que tropezó el relanzamiento del sector turístico.

En este contexto, Bankinter Portugal, que celebró en 2021 su quinto aniversario, siguió protegiendo a sus empleados mediante estrictos protocolos de seguridad, y prestó apoyo a sus clientes frente a los efectos económicos y financieros causados por la pandemia, tanto a través de la red de agencias como de la banca telefónica y digital, que se vieron reforzadas.

El resultado antes de impuestos, que confirma el continuo crecimiento de ejercicios anteriores, fue de 50,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 11% respecto al ejercicio anterior. El negocio recurrente con clientes arrojó un margen bruto de 152,1 millones de euros (+10%), un margen operativo de 65,5 millones (+20%) y una facturación de 18.300 millones (+18%). El crédito total concedido ascendió a 7.600 millones de euros, con un aumento del 9%, muy por encima de la media del mercado, que fue del 3,8%, según datos de noviembre del Banco de Portugal. Los recursos de clientes crecieron un 23%, hasta los 5.900 millones.



Los resultados por áreas fueron los siguientes:

Banca Comercial. Volvió a registrar un crecimiento significativo en partidas estratégicas de negocio. El nuevo patrimonio neto aumentó en 1.178 millones de euros, de los que 660 millones correspondían a recursos fuera de balance. Los fondos de inversión registraron una producción neta anual de 313 millones de euros, con 156 millones en fondos propios. Los créditos para vivienda subieron un 24%, muy centrados en las hipotecas a tipo fijo. Banca Privada incrementó su base de clientes un 6%, registró un crecimiento de la facturación superior al 25% (700 millones de euros más) y aumentó su margen bruto un 26%. La captación y gestión de clientes exclusivamente online experimentó un notable avance, tras las inversiones y el desarrollo de plataformas digitales realizados en los dos últimos años.

Banca de Empresas. En un año lleno de desafíos, aún marcado por la pandemia, Bankinter Portugal mantuvo su apuesta por la proximidad y el apoyo a sus clientes empresariales. El segmento de Negocio (pymes con ingresos de hasta 5 millones de euros) superó los 2.000 millones de facturación, con un incremento del 14% (255 millones) respecto a 2020. Mediana Empresa y Corporativo alcanzaron los 3.180 millones de euros (+41%). Internacional cerró 2021 con un crecimiento del 35,2% en la cartera de crédito.

Bankinter Consumer Finance. El volumen de negocio subió un 25%, superando los 310 millones de euros de saldos concedidos y los 160.000 clientes, de los que aproximadamente el 50% proceden del modelo de mercado abierto (sin requerimiento bancario). Las dificultades financieras provocadas por la pandemia tuvieron su punto álgido en 2021, por el fin de las moratorias crediticias y la reanudación periódica de los pagos. Para atenuar su impacto, Bankinter Consumer Finance mantuvo una plena disposición a encontrar las soluciones menos lesivas para sus clientes. Siguiendo la tendencia ya observada en 2020, se detectó un aumento en el uso de los canales digitales, que fueron objeto de mejoras significativas

Bankinter Gestión de Activos. 2021 fue el primer ejercicio completo de actividad de la sucursal de Bankinter Gestión de Activos en Portugal. Los activos bajo gestión se situaban en 1.127 millones de euros a 31 de diciembre, de los que 358 millones eran fondos de inversión. Se procedió al lanzamiento del fondo Bankinter Mega TT PPR, cuyo objetivo es aprovechar el potencial de rentabilidad a medio plazo del negocio asociado a la sostenibilidad, las tendencias de consumo y empresa, y también la digitalización. A finales de año, este fondo contaba con un volumen bajo gestión cercano a los 20 millones de euros.

Bankinter Seguros de Vida. Las reservas matemáticas totales cerraron 2021 en 1.620 millones de euros (+1,5%), frente a una caída del 3% en el mercado de seguros de vida en Portugal. En volumen de primas emitidas, el crecimiento también fue superior a la media, lo que demuestra la resiliencia y confianza de los clientes en los productos de riesgo e inversión ofrecidos por el banco.

Bankinter Portugal

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Bankinter Luxemburgo

Elevada rentabilidad, solvencia y seguridad

Durante el ejercicio destacó el compromiso del equipo, tras un período con rotaciones y combinación de trabajo presencial y remoto debido a las condiciones sanitarias. El esfuerzo hizo posible mantener el estándar de calidad de servicio del Grupo Bankinter.

La actividad se centró en los productos de valor añadido, que registraron un crecimiento del 30%, lo que permitió a Bankinter Luxemburgo cerrar el ejercicio con un resultado antes de impuestos de 7,2 millones de euros y una tasa de rentabilidad sobre el capital (ROE, por sus siglas en inglés) del 10,63%.

Se mantuvo el elevado nivel de solvencia (TIER por encima del 26%) que, en combinación con el rating AAA que otorgan a Luxemburgo las principales agencias de calificación, supone un nivel de seguridad adicional para los clientes.

EVO

Vocación de liderazgo con una propuesta 100% digital

EVO Banco se consolidó en 2021 como uno de los mayores bancos digitales de España, con más de 678.000 clientes financieros. Se reforzó la estrategia comercial para situar a EVO como el banco principal de sus clientes, facilitándoles la cancelación de sus otras cuentas y el traspaso en apenas cinco minutos de los recibos, nóminas o transferencias de ingreso y pago.

El ejercicio se cerró con un crecimiento del 14% del margen bruto y con una cifra récord en inversión crediticia que alcanzó los 1.860 millones, un 52% más respecto a los 1.224 millones de 2020. El volumen de nuevas hipotecas contratadas ascendió a 729 millones de euros, frente a los 395 millones del año anterior.

En relación con el negocio de fuera de balance, EVO rediseñó su plataforma de inversión para dar una respuesta 100% digital a las distintas necesidades de sus clientes, destacando el lanzamiento del Bróker Inteligente EVO, primero de la banca española para invertir sin comisiones en el mercado americano y que permite el acceso en condiciones preferentes a más de 15.000 valores de todo el mundo.



Calidad

Medir para mejorar y ofrecer un mejor servicio

Tras un ejercicio de 2020 de gran complejidad por la crisis sanitaria y económica, el año pasado, con todos los países todavía bajo los efectos de la pandemia, Bankinter mantuvo una gestión muy cercana a sus clientes, y con una apuesta firme por avanzar en la digitalización y la mejora continua de la calidad.

Con este fin, en 2021 se realizaron encuestas al 28,3% de los clientes del banco para conocer su experiencia en su relación con la entidad mediante 63 mediciones en procesos y servicios. De igual forma se evaluaron 104 procesos internos para conocer la satisfacción de los empleados con los Servicios Centrales de la entidad. Las mediciones permiten conocer la percepción de ambos colectivos y ponerla a disposición de las distintas áreas del banco con el fin de impulsar iniciativas de mejora en sus procesos y adaptar la oferta de productos y servicios a las expectativas de los clientes, tanto en las redes comerciales y banca digital como en las áreas de negocio y soporte técnico y operativo.

La participación de clientes y empleados en las encuestas resulta vital para mejorar la gestión de la calidad y para buscar la excelencia en el servicio. Los resultados de 2021 muestran una evolución positiva en la calidad que perciben los clientes y los empleados, como describimos a continuación.

Clientes más satisfechos

En 2021 el índice global agregado de la calidad percibida por los clientes de España y Portugal, medido a través del Net Promoter Score (NPS), se situó en el 42,5%, con un aumento del 2,4% respecto al año anterior. En España se elevó al 42,9% (+ 1,9%) mejorando la calidad percibida de los clientes en las distintas redes comerciales del banco y en el 56% de los centros de la red de oficinas. En Bankinter Portugal el NPS de clientes se situó en el 36,2% (+5,2%), con mejoría en el 57% de los centros.

Asimismo, registró una evolución positiva en el nivel de satisfacción de los clientes: en España, el 52,6% (+1,7%) de ellos indican que recomendarían Bankinter, mientras los insatisfechos se mantuvieron en el 9,7%; en Portugal, los porcentajes son del 49,4% (+4,4%) y del 13,1%, respectivamente.

Por canales de relación destacó en 2021 el aumento del nivel de satisfacción con los canales digitales (webs y apps), con un 5% en España y poco más del 6% en Portugal. Banca Telefónica y la Red de Oficinas también presentan elevados niveles de recomendación.

Para mejorar el servicio de los activos digitales, en 2021 medimos 28 procesos en las webs y apps del banco (+27,3% más que hace un año) que aportan información muy importante de los clientes para agilizar procesos, perfeccionar el diseño, ampliar funcionalidades y mejorar su funcionamiento. De esta forma, los equipos técnicos disponen de información en tiempo real sobre la percepción, las reclamaciones y las sugerencias de los clientes. En transformación de procesos internos se miden 64 procesos en tiempo real que dan soporte operativo a las redes comerciales.



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

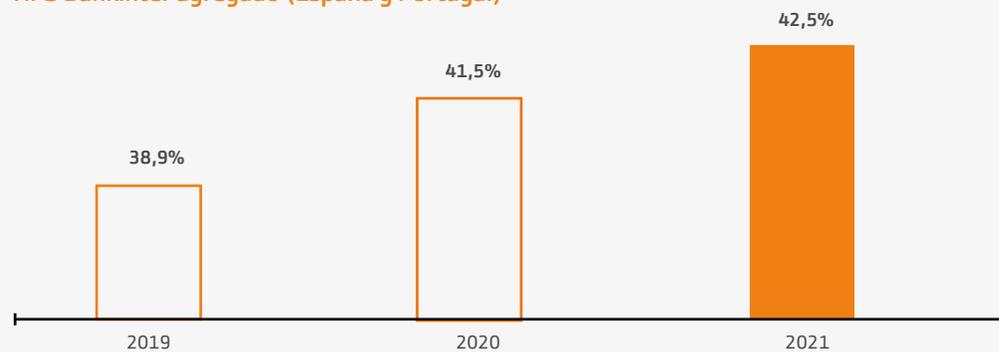
Gobierno

Sostenibilidad

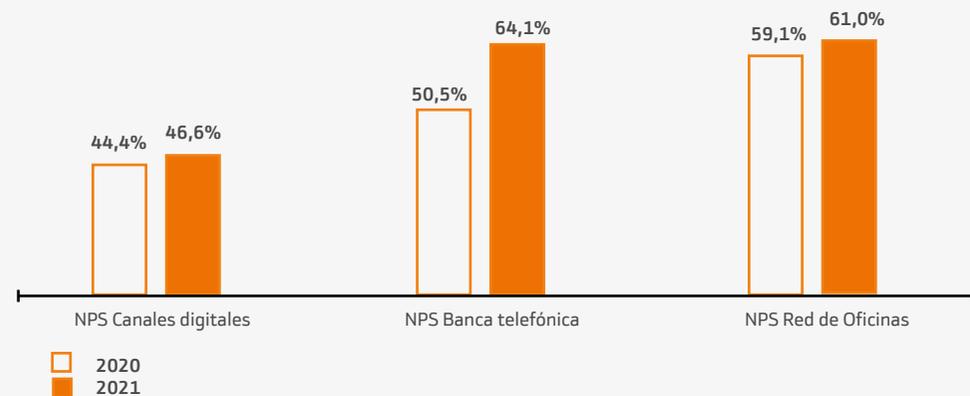
Personas

Anexo

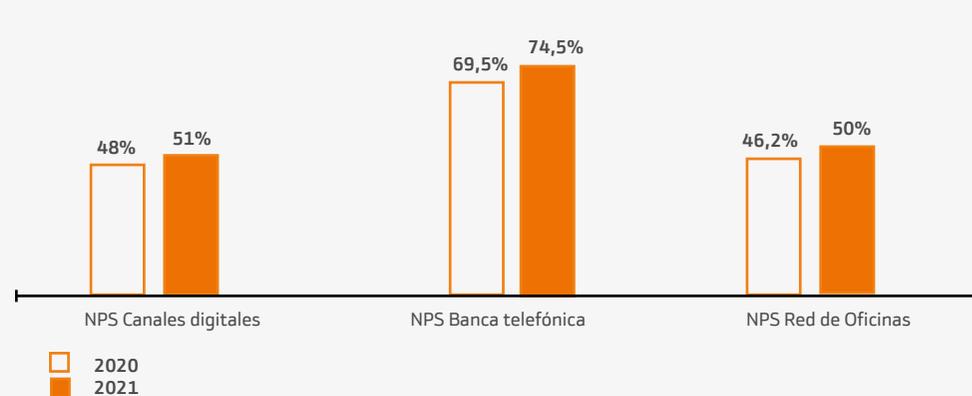
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



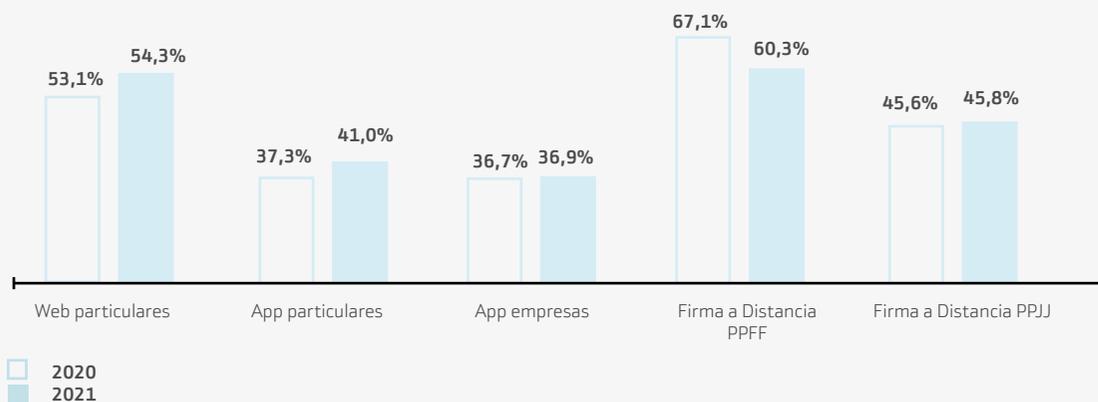
NPS por canales en España



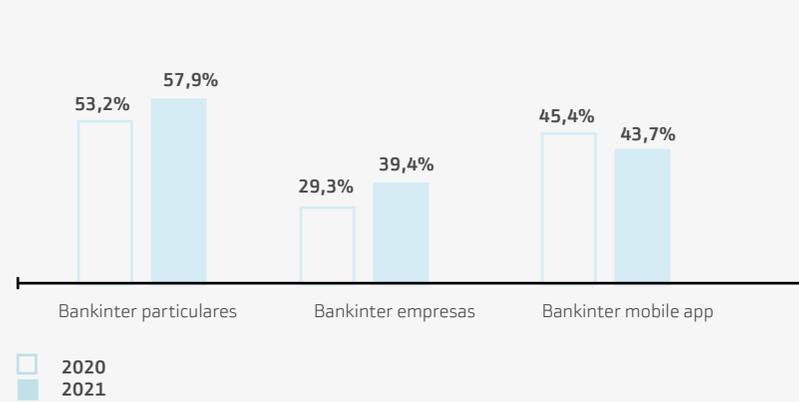
NPS por canales en Portugal



NPS canales de digitales en España



NPS canales de de digitales en Portugal



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

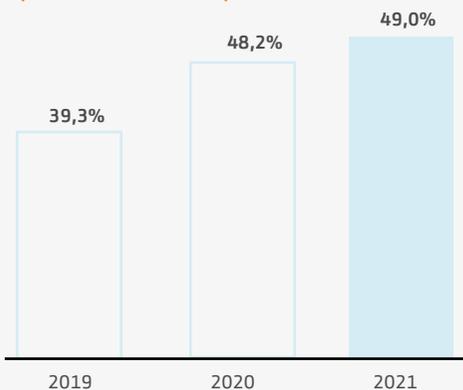
Calidad interna

Al igual que en el caso de los clientes, se evalúa sistemáticamente la calidad de los procesos internos de la entidad, mediante estudios y mediciones continuas que permiten conocer la opinión de los empleados sobre los Servicios Centrales. La finalidad es identificar prioridades de actuación e impulsar su mejora para adecuarse a sus necesidades y promover la excelencia en el servicio.

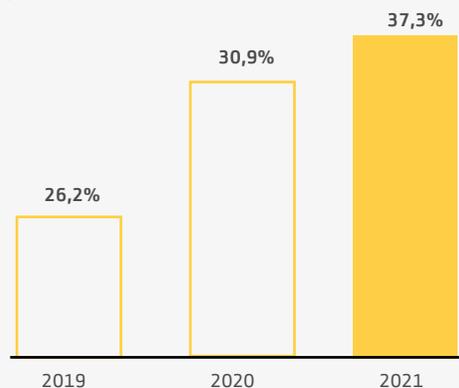
Para ello, en 2021 se hicieron 104 mediciones que aportaron miles de opiniones y sugerencias e impulsaron la implantación de 346 iniciativas dirigidas a agilizar procesos, mejorar la información a clientes, perfeccionar productos, apoyar a las redes comerciales y potenciar la formación interna. La información que aportan las encuestas internas (que se realizan periódicamente y que cuentan con un alto nivel de participación de los empleados del banco) son una fuente fundamental para la mejora continua de los Servicios Centrales.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales en España mantuvo en 2021 una evolución positiva. El índice de satisfacción neta fue de un 49,01% lo que supone un incremento de un +1,7% sobre 2020.

Calidad interna España (datos acumulados)



Calidad interna Portugal (datos acumulados)



En Bankinter Portugal el nivel de satisfacción global fue del 37,3%, (+20,7%) confirmándose su excelente evolución. Las acciones de mejora se desarrollaron principalmente a través de tres tipos de acciones:

- Mejorar el proceso de comunicación entre áreas (tiempo de respuesta y facilidad de contacto).
- Incrementar la cercanía entre el cliente interno y las áreas prestadoras de servicios.
- Simplificar los procesos internos y aportar soluciones digitales que aumenten la eficiencia.
- Se mantiene el objetivo de acelerar los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas y el incremento de la eficiencia.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

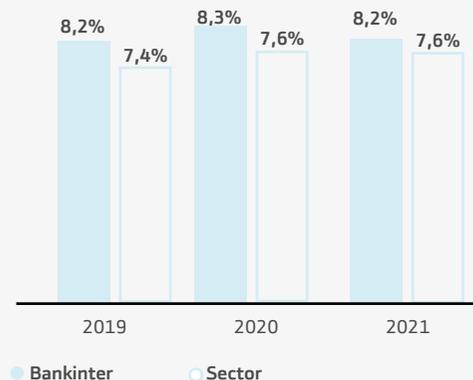
Anexo

Líderes en servicio

Bankinter se situó en 2021 como uno de los líderes en España en servicio de la red comercial. Así lo acreditó el estudio EQUOS RCB-2021, realizado por una empresa independiente, que examina la calidad objetiva de la atención comercial a clientes potenciales en la red de oficinas de las principales entidades financieras españolas mediante la técnica del mystery shopping (pseudocompras). La entidad destacó en el trato, la amabilidad y el interés en la atención al cliente, el tiempo que se le dedica, la rapidez en la atención personal y la explicación de productos.

Asimismo, Bankinter Portugal mantuvo el liderazgo de forma consistente sobre un total de 14 entidades bancarias analizadas. La valoración de 2021 siguió siendo muy superior al promedio del mercado.

Calidad objetiva red comercial España (datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal (datos acumulados)



Objetivos

En 2022, el área de Calidad seguirá trabajando en los siguientes objetivos:

- Ampliar la medición de procesos en Banca Digital y en Servicios Centrales para mejorar la experiencia de clientes y empleados.
- Apoyar a las oficinas y centros con bajas valoraciones para alinear los niveles de calidad con las expectativas de sus clientes, ayudándoles en el diseño de sus propuestas e iniciativas de mejora.
- Poner a disposición de todos los equipos las buenas prácticas de calidad de las oficinas y centros con mejores resultados de NPS.
- Mejorar y agilizar la información de calidad facilitada a todos los equipos del banco para la mejor gestión de sus resultados.
- Continuar con la automatización de todas las opiniones de calidad (de clientes y empleados) para agilizar la identificación de las oportunidades de mejora.
- Avanzar en los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas y el incremento de la eficiencia (Portugal).
- Gestionar los procesos con menor valoración para implantar planes de mejora.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Marketing

Impulsando el negocio

Dar el mejor servicio posible a todo el banco y contribuir activamente al impulso del negocio fueron los retos del área de Marketing en un año que volvió a estar marcado por la evolución de la crisis sanitaria.

Bajo el posicionamiento 'El banco que ve el dinero como lo ves tú', lanzado en 2020, se pusieron en marcha nuevas campañas publicitarias, entre las que destaca 'Tus cuentas de rap a balada', cuyo tema central interpretaba el grupo musical Dvicio.

El objetivo prioritario de esas campañas fue la captación de nuevos clientes a través de las cuentas de Bankinter, con un estilo de publicidad notorio y diferencial en la categoría financiera.

Se reforzó la actividad en televisión y se emprendieron acciones en medios masivos digitales (banners y redes sociales), así como en YouTube, sin olvidar la difusión a través de la radio, un medio que genera grandes resultados.

Fruto del trabajo realizado durante los últimos años, Bankinter, que ya recibió en 2020 la distinción como mejor anunciante de España, fue galardonado en 2021 con el Gran Premio Nacional de Marketing, el Gran Premio a la Eficacia y el Premio Ondas a la Mejor Campaña en Radio (oro en la categoría de Mejor Campaña Integrada y plata en la de Estrategia más Innovadora).

El esfuerzo del banco en esta materia también fue reconocido a escala internacional con una docena de galardones en el festival El Ojo de Iberoamérica y recibió el premio a la Mejor Idea Latina para el mundo.



Eventos con frescura

A lo largo del año pasado se mantuvo el contacto con los clientes y potenciales a través de eventos principalmente online, sin perder la frescura e interés de los formatos presenciales.

Más de 2.500 personas se registraron en las 32 convocatorias de las Aulas de Fondos de Inversión; siguieron las actividades de CFO Fórum, la plataforma de contenidos orientados al mundo empresarial, y se organizaron eventos para clientes de Banca Privada.

También se prepararon los espacios web y los materiales necesarios para el lanzamiento y promoción de Bankinter Capital Advisor, el nuevo servicio de asesoramiento 100% digital.

Por otra parte, mejoró el conocimiento sobre el comportamiento de los clientes mediante la entrega de nuevos proyectos de huella digital (Bróker, Empresas y Blog); se sentaron las bases de medición y aprovechamiento comercial de los datos de los nuevos activos digitales creados por el banco, y se potenció la personalización de la web, tanto a clientes como a potenciales, optimizando mensajes, contenidos y simuladores.

Todo ello permitió mejorar las tasas de captación digital del banco.

Otra novedad fue el lanzamiento de la guía 'Mejores decisiones financieras para tu hipoteca', con información sobre todos los pasos, trámites y papeleos que supone la búsqueda y la compra de una vivienda

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Comunicación Corporativa

Innovación y cercanía a los empleados en tiempos de pandemia



Durante 2021, Bankinter estuvo de nuevo muy cerca de sus empleados. Se exploraron nuevos canales de comunicación, como los podcasts y Teams (Bankinter News), y se crearon *sites* temáticas (resultados, salida

a Bolsa de Línea Directa...) para facilitar el acceso a la información de las personas que trabajan en el banco. Su política se centró en tres ejes estratégicos: información permanente sobre la Covid-19, wellbeing e innovación.

- **Covid-19.** La evolución de la pandemia obligó a mantener una comunicación transparente y continuada sobre la Covid-19. Se informó cada 15 días de los efectos del coronavirus sobre la plantilla y de las indicaciones y medidas acordadas para frenar su propagación. Además, se generaron diferentes impactos extraordinarios para concienciar a todos los colectivos de interés sobre la importancia de contribuir a frenar el problema.

- **Wellbeing,** En lo que respecta al bienestar general de los empleados, continuó el desarrollo del programa 'Bankinter te cuida' con diferentes iniciativas novedosas y pioneras. Se incluyó la dimensión mental, para complementar las propuestas encaminadas a lograr el bienestar físico, que ya llevaban en marcha desde hace varios años. Se creó una nueva web dentro de la Intranet lanzada a finales de 2019. Se realizaron numerosos webinars de diferentes temáticas (alimentación, sueño, motivacionales...). Y se puso en marcha una nueva aplicación, Bankinter Healthy, que fomenta la actividad a través de la gamificación. En su primer año de vida, esta aplicación, disponible para todas las geografías donde está presente Bankinter (España, Portugal, Luxemburgo e Irlanda) en sus respectivos idiomas, fue descargada por más de 2.000 empleados, más de un tercio de la plantilla total.

- **Innovación.** Bankinter siempre ha sido una entidad pionera e innovadora en todos los aspectos relacionados con la tecnología, y durante 2021 entraron en funcionamiento diferentes iniciativas para fomentar la creatividad y las nuevas ideas entre los empleados. Una de ellas fue el 'minuto Bdigital', una comunicación ágil y visual en la que se explicaban cuestiones relacionadas con la tecnología o se daban consejos sobre determinadas funciones digitales incorporadas en nuestro día a día. También se implementó el primer programa de ideas innovadoras de Bankinter, en el que casi un centenar de empleados enviaron propuestas novedosas de negocio en las que la tecnología y la digitalización eran las protagonistas.

Proactividad en la comunicación externa

El Departamento de Comunicación Externa de Bankinter tiene como objetivo gestionar las relaciones del banco con los medios de comunicación, atender sus peticiones de información y poner en valor las ventajas competitivas de la entidad y su posicionamiento en el mercado.

Desde este Departamento se diseña y se lleva a cabo la estrategia de comunicación del banco, en línea con los objetivos y el perfil marcados por la alta dirección en cada momento.

A lo largo de 2021, Bankinter ha mantenido una línea de comunicación proactiva, en consonancia con la reactivación económica general, y en especial, del negocio del banco, tras un año complicado como lo fue 2020 con motivo de la pandemia.

Entre las acciones más destacadas llevadas a cabo en 2021 cabe señalar la comunicación sobre la segregación y posterior salida a Bolsa de Línea Directa y, como consecuencia, sobre los nuevos planes de negocio del banco tras la marcha de la aseguradora. También han sido reseñables las acciones de comunicación referidas a actividades tan principales en la estrategia de la entidad como Banca Patrimonial, Banca de Empresas o Sostenibilidad, o al lanzamiento de nuevos servicios de gestión para los clientes como Bankinter Capital Advisor.

Según los análisis periódicos realizados por la consultora Rebold a las noticias publicadas sobre el banco en medios de comunicación y redes sociales, y su comparación frente al resto de entidades, Bankinter habría alcanzado de forma continuada una calificación para sus noticias superior a la media del sector. La nota media obtenida por Bankinter, según los datos objetivos del análisis cualitativo de Rebold, sería de un 6,5 (puntuación entre 0 y 10) frente a una media sectorial del 6,0, situándose Bankinter en primer lugar entre los bancos analizados y como líder en porcentaje de menciones positivas y menor porcentaje de negativas.

Desde este Departamento se diseña y se lleva a cabo la estrategia de comunicación del banco, en línea con los objetivos y el perfil marcados por la alta dirección en cada momento.

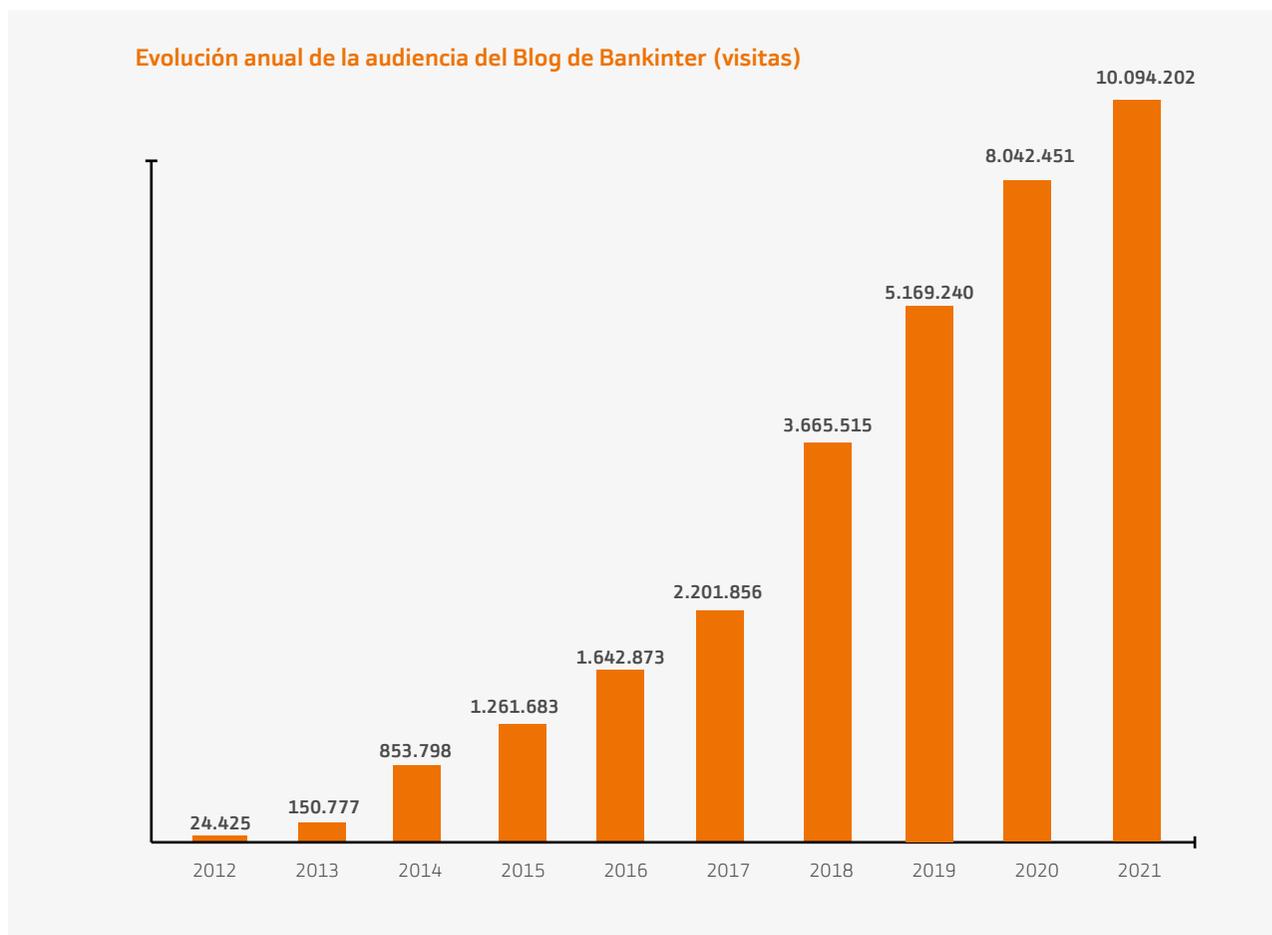


Redes Sociales

Del 'like' a la venta

El año pasado estuvo marcado por el décimo aniversario del lanzamiento del Blog de Bankinter, un espacio que nació como un pequeño cuaderno de bitácora digital y que con el paso del tiempo se ha convertido en un completo portal de contenidos financieros de gran audiencia y que se sitúa en el centro neurálgico de la comunicación digital del banco.

Durante 2021, el Blog de Bankinter volvió a vivir un ejercicio histórico, al superar los 10 millones de visitas, una cifra que pulverizó el anterior récord de 2020. Consiguió así un crecimiento superior al 25% anual y casi duplicar el registro de hace dos años (ver gráfico), según los datos de Google Analytics.



Más allá del crecimiento de visitas del Blog, que facilitó una mayor presencia de Bankinter en los dispositivos de clientes y potenciales, el departamento de Redes Sociales/Comunicación Digital trató de aprovechar esa audiencia y la visibilidad de sus redes sociales en beneficio del negocio. Unas de las ratios más seguidas dentro del departamento pasaron a ser las ventas y el montante económico que el Blog y las redes sociales aportan al banco, por encima de las otrora tan seguidas ratios de likes y seguidores.

La colaboración con otras áreas de Bankinter, como CRM, Banca Corporativa y Banca Comercial, se convirtió en primordial para alcanzar este objetivo de aumento del negocio, conseguido a través del Blog, pero también alimentado por las redes sociales por las que el banco actualmente apuesta (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram).

Se trata de un evolución estratégica muy importante para el Blog en particular y para las redes sociales en general, que de considerarse una herramienta solo de comunicación pasaron a ser una herramienta de comunicación y negocio.

Consolidación y lanzamiento de nuevos canales

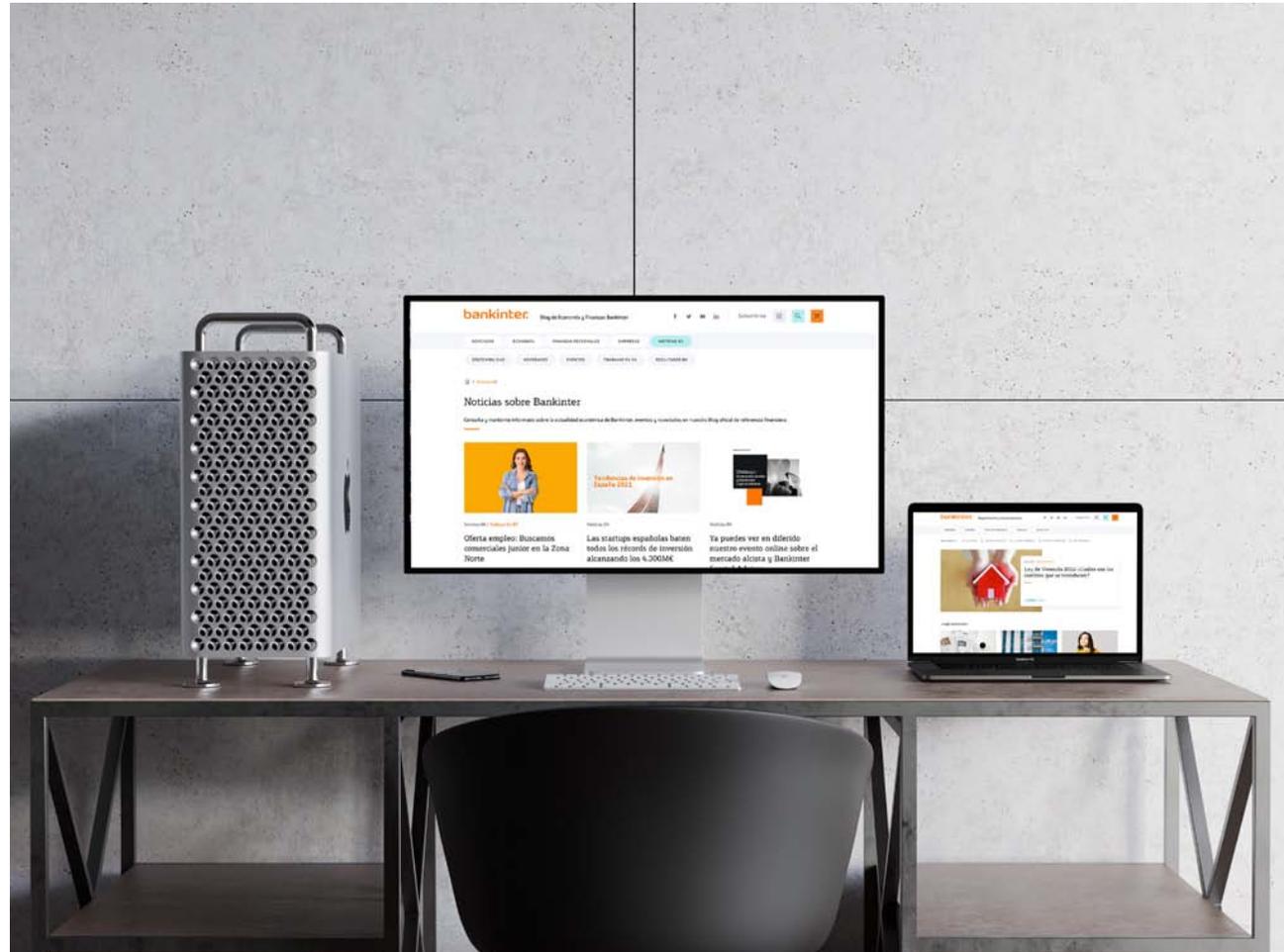
En su afán por estar siempre a la vanguardia y maridar de forma positiva las oportunidades/riesgos que se van planteando con la aparición de nuevas plataformas digitales de contenido, el departamento de Redes Sociales/Comunicación Digital de Bankinter siguió avanzando con la consolidación de algunos de sus canales más jóvenes en Telegram (mensajería) y iVoox (podcasts).

Adicionalmente, el banco lanzó su canal de Spotify en el que almacena y facilita el acceso a los recientes éxitos musicales de sus anuncios.

En el capítulo de comentarios en redes sociales, Bankinter volvió a renovar en 2021, por octavo año consecutivo, el liderazgo de positividad de la banca española, gracias a su estrategia de contenidos de alta calidad, el buen hacer de la entidad reflejado en los medios de comunicación y la favorable acogida de algunas de sus campañas de marketing. Según la firma externa e independiente Rebold, antigua Acceso, las menciones positivas alcanzaron el 61,7% del total.

Formación a empleados

De la mano de Gestión de Personas y de su programa Bdigital, el departamento de Redes Sociales/Comunicación Digital formó en 2021 a decenas de empleados y estudiantes en prácticas de Bankinter en asuntos como la marca personal digital o la importancia de su presencia en redes sociales. Esa formación se canalizó a través de unos talleres prácticos que tuvieron una gran asistencia y aceptación entre los empleados.



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Gestión del Riesgo

2021

Informe Anual Integrado



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Gestión del Riesgo

Sólido crecimiento de la inversión ante una recuperación con incertidumbres

El ejercicio estuvo marcado por la evolución de la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia (con un impacto asimétrico que afectó sobre todo a la hostelería, el ocio y el transporte) y por la progresiva recuperación de la actividad económica, amparada en el mantenimiento de las medidas extraordinarias aprobadas por los gobiernos.

Bankinter siguió aplicando en 2021 de forma proactiva las medidas de apoyo iniciadas en 2020, así como las extensiones y novedades legislativas registradas durante el año, y al cierre del ejercicio presentaba las siguientes cifras en moratorias y programas de garantía pública:

Moratorias legislativas y no legislativas

	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €			Distrib. por fases		
		Total	Moratorias legislativas	Moratorias no expiradas	1	2	3
Hogares		1.589.890	765.606	11.148	80,7%	16,5%	2,8%
Garantizados por inmuebles residenciales		1.460.992	730.043	10.159	81,3%	16,9%	1,8%
Sociedades no financieras		461.763	461.199	23.006	81,5%	7,4%	11,0%
Pequeñas y medianas empresas		356.587	356.023	12.577	88,7%	9,6%	1,7%
Garantizados por inmuebles comerciales		202.971	202.874	18.886	70,5%	7,1%	22,4%
Total préstamos y anticipos	22.257	2.068.190	1.243.342	34.153	81,0%	14,3%	4,7%

Préstamos y anticipos originados bajo esquemas de garantía pública en el contexto de la crisis COVID-19

	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €	1	2	3
Hogares		67.792	99,0%	0,0%	1,0%
Sociedades no financieras		6.424.919	93,3%	5,4%	1,3%
Total préstamos y anticipos	31.073	6.523.733	93,4%	5,3%	1,3%

Desde finales de 2020 hasta el tercer trimestre de 2021, los organismos oficiales, y en particular el Banco de España, mejoraron sus previsiones económicas. En el último trimestre de 2021 se frenó esta tendencia optimista como consecuencia de la escasez de suministros, el incremento de los precios de la energía y la propagación de nuevas variantes del virus. Así, dentro de la tendencia de recuperación, persiste una elevada incertidumbre.

En este contexto, la actividad crediticia de Bankinter mantuvo en 2021 un ritmo sólido de crecimiento. La inversión se elevó hasta los 68.000 millones de euros, un 5,7% más que en el año anterior. En el mercado español el aumento fue del 3,9%, frente a una caída del 0,3% en el conjunto del sector, con datos a noviembre.

La inversión se elevó hasta los 68.000 millones de euros, un 5,7% más que en el año anterior.

Eje central de la estrategia

Bankinter mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos, cuya gestión es uno de los ejes centrales de su estrategia competitiva. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo, documento de gobierno interno en el cual se definen:

- La tipología y niveles de los distintos riesgos que el Grupo considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio.
- Un conjunto de métricas e indicadores clave para el seguimiento y gestión de los riesgos. Cubren dimensiones de niveles y coste del riesgo, rentabilidad, liquidez y capital, entre otras variables. Para cada métrica se establece una tolerancia y un límite, que en caso de alcanzarse activan medidas correctoras.

En el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que inspiran la estrategia del Grupo:

Declaración de apetito al riesgo. Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo moderado y prudente. Su objetivo es un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrente y saneada, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

Principios de gestión del riesgo. El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume en el ejercicio de su actividad se ajustan a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente. Se mantienen además unos principios de anticipación ante nuevos desarrollos regulatorios que permitan reducir su impacto potencial.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo de crédito, en línea con los valores reflejados por la tasa de mora más baja del sistema financiero español, junto con las menores pérdidas esperadas bajo escenarios de estrés.
- Colaboración con entidades financieras de primer orden en cada país, con reconocida solvencia y rating suficiente para limitar los riesgos de contraparte.
- Adaptación de la cobertura de activos problemáticos.
- Adecuada remuneración del capital invertido, asegurando una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo, cumpliendo en todo momento con los niveles objetivos de capital y operando de manera rentable.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado en la cartera de negociación, de manera que en escenarios de estrés las pérdidas generadas tengan un impacto muy reducido sobre la cuenta de resultados.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

- Una cartera ALCO compuesta por títulos de bajo riesgo y una rentabilidad acorde a los requerimientos de ROE de la entidad, concebida para reducir la volatilidad del margen financiero y ajustar el impacto de eventuales movimientos de tipos de interés.
- Crecimiento intenso en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas, caracterizados por una mayor calidad del riesgo y por su notable aportación a la cuenta de resultados a través de la generación de margen, comisiones u otros ingresos de carácter recurrente.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia con objeto de mejorar su rentabilidad.
- Reducción de la dependencia de mercados mayoristas, apoyada en un crecimiento equilibrado de los recursos minoristas.
- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados, y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Optimización del coste de la financiación minorista, manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado. El propósito es velar por su estabilidad y evitar una concentración excesiva de vencimientos.
- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos para evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- Contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, incluyendo la preservación de los recursos ambientales.
- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de Bankinter o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.
- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.
- Mantenimiento de una posición estructural en divisa muy reducida y tendente a cero en todo momento.
- Refuerzo del control de la reputación de la entidad (buen gobierno corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- Menor exposición al riesgo de compromisos por pensiones, a través de los mitigantes más apropiados (externalización, instrumentos de cobertura, diversificación).
- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes de Banca Privada y de Banca de Empresas, ofreciendo servicios de banca de inversión de riesgo limitado.
- Optimización de la ratio de eficiencia.
- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- Diversificación de las líneas de actividad. Para ello, se aprovecharán oportunidades en empresas del sector financiero complementarias o relacionadas con el modelo de negocio principal.
- Mantenimiento de un nivel de capital *Common Equity Tier 1* (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, que supera al mínimo regulatorio, con un objetivo a medio plazo entre el 10% y el 12%.

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.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Riesgo de crédito

Impagados en niveles mínimos y coberturas adecuadas



La recuperación económica y la prolongación de las ayudas públicas fueron determinantes para que los saldos de préstamos impagados y dudosos se mantuvieran en niveles mínimos a lo largo del ejercicio. Su evolución futura va a depender esencialmente de la efectividad de la recuperación económica y del ritmo de retirada de las medidas. Los sectores más afectados por la crisis, así como los hogares cuyo empleo depende de los mismos, mantienen una vulnerabilidad elevada, debido al deterioro de sus ingresos y de su posición financiera.

Por otro lado, el significativo incremento del endeudamiento de las administraciones públicas hace especialmente vulnerable a la economía española ante el posible deterioro de las condiciones de financiación.

La gestión de los riesgos en Bankinter se ha venido preparando frente a estas vulnerabilidades que podrían materializarse en deterioros futuros en las carteras crediticias, si bien menos intensos de lo que se preveía al inicio de la crisis y frente a los cuales la entidad cuenta con las coberturas adecuadas, tras las dotaciones extraordinarias realizadas en 2020. Puede encontrarse

una amplia información adicional en el apartado 'Impacto de la crisis sanitaria' de la Nota 46 del Informe Legal Consolidado.

Morosidad contenida

En síntesis, un año más el riesgo crediticio evolucionó dentro una senda de moderación y con cifras de morosidad muy contenidas gracias a las medidas extraordinarias contra la pandemia y a la proactividad del banco en su aplicación. El riesgo crediticio computable (que incluye los riesgos de firma) creció un 6,2% en el ejercicio.

El riesgo en vigilancia especial aumentó un 29,8% como consecuencia principalmente de la reclasificación de clientes en los sectores más afectados por COVID-19. El riesgo dudoso se mantuvo estable (+0,5%) y el índice de morosidad cayó hasta el 2,24%, lo cual supone una reducción en el ejercicio del 5,4%. El índice de morosidad en el mercado español fue del 2,4%, frente al 4,29% de la media del sector, según datos del Banco de España de noviembre de 2021.

Calidad de activos - Riesgo de crédito

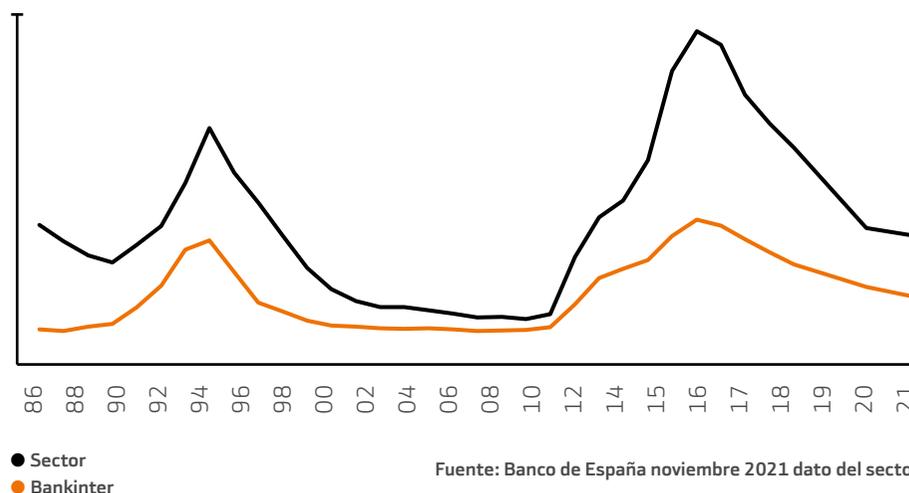
Miles de euros	31-12-2021	31-12-2020	Variación	% Variación
Riesgo computable	75.667.818	71.243.941	4.423.877	6,2%
Fase 1 (Riesgo normal)	71.864.821	67.933.648	3.931.173	5,8%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	2.109.457	1.625.086	484.371	29,8%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	1.693.541	1.685.207	8.333	0,5%
Provisiones por riesgo de crédito	1.076.381	1.020.270	56.111	5,5%
Fase 1 (Riesgo Normal)	203.711	212.511	-8.801	-4,1%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	102.973	69.430	33.543	48,3%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	769.698	738.329	31.369	4,2%
Índice de morosidad (%)	2,24%	2,37%	-0,13%	-5,4%
Índice de cobertura de la morosidad (%)	63,56%	60,54%	3,02%	5,0%
Activos adjudicados	170.655	227.145	(56.490)	-24,9%
Provisión por adjudicados	89.767	110.241	-20.474	-18,6%
Cobertura adjudicados (%)	52,60%	48,53%	4,07%	8,4%

Las provisiones por riesgo de crédito se incrementaron un 5,5% en previsión de los efectos potenciales de la pandemia, tal como se explica ampliamente en la citada Nota 46 del Informe Legal Consolidado.

Al cierre de diciembre de 2021 la cartera de activos adjudicados era de 171 millones de euros, un 0,3% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 24,9% en el ejercicio.

A continuación, se describe la evolución y las principales magnitudes por áreas de negocio en términos de riesgo computable:

Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Fuente: Banco de España noviembre 2021 dato del sector.

Personas físicas. El crédito creció un 6,5%, con dinamismo en todos los segmentos. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 31.724 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,0%. La cartera hipotecaria de vivienda mostraba un Loan To Value del 56% y un 87% tenía como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad era del 1,6%. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantuvo en niveles muy bajos (22%). Durante el ejercicio despegó la actividad hipotecaria iniciada el año anterior en Irlanda y cerró diciembre con un saldo de 424 millones de euros. El crédito al consumo se normalizó en el ejercicio y creció un 7,4%, con un negocio de 2.671 millones de euros, un 3,5% del riesgo crediticio total. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad siguieron controlados en los niveles característicos de este tipo de actividad.

Banca Corporativa. El riesgo crediticio decreció un 5,1%, hasta los 16.403 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,66%. Bankinter mantuvo una sólida posición competitiva basada en la especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio en un segmento de negocio cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional.

Pequeñas y Medianas Empresas. Creció en el ejercicio un 3,0% y la cartera se situó en 15.171 millones de euros, con un índice de morosidad del 5,2%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos centralizados de analistas de riesgos de amplia experiencia.

Portugal. Su cartera crediticia aportó al balance un riesgo de 7.611 millones de euros, con un crecimiento del 8,8% y un índice de morosidad del 1,72%.

Personas físicas

31.724

M€

+2,0%

Banca Corporativa

16.403

M€

-5,1%

Pymes

15.171

M€

+3,0%

Portugal

7.611

M€

+8,8%

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Riesgos estructurales y de mercado

Repunte de la inflación



El ejercicio se caracterizó por un repunte de la inflación y por la actuación de los bancos centrales, que mantuvieron como el año anterior sus políticas de suministro de abundante liquidez e intervención en los mercados financieros de deuda. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales siguieron provocando una disminución de su profundidad.

Riesgo estructural de tipo de interés. Se define como la exposición de la entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global. Bankinter gestiona de forma activa este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

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

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de +/- 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es +9,3%/-2,5% para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante un movimiento paralelo de +/- 100 puntos básicos se situaba al cierre de 2020 en +11,1%/-5,8% de sus recursos propios.

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

Riesgo estructural de liquidez

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

Para el control del riesgo de liquidez se utilizan tanto el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez, como información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales y simulando diferentes escenarios de necesidades de liquidez que podrían derivarse de distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados. Bankinter incorpora dentro de su gestión de liquidez el seguimiento de los índices regulatorios, tanto de corto plazo (ratio de cobertura de liquidez, o LCR, por sus siglas en inglés), como de largo plazo (ratio de financiación estable neto, o NSFR, en inglés).

Durante 2021, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del gap comercial (la diferencia entre inversión y recursos de clientes). La cifra de recursos se encuentra por encima de la inversión crediticia. Los fondos de clientes experimentaron un fuerte crecimiento, cubriendo sobradamente las necesidades de liquidez generadas por el crecimiento de la inversión crediticia.

Esta mejora provocó un incremento significativo de los activos líquidos disponibles, lo que permitió mantener unos niveles de LCR holgadamente superiores tanto al umbral regulatorio como a los límites internos fijados en el Marco de Apetito a Riesgo de la entidad. A finales de 2021, la ratio de LCR se situó en el 228.6%, frente al 198.1% registrado a cierre de 2020.

La ratio de liquidez NSFR, que mide la proporción de activos a largo plazo que están cubiertos con financiación estable, cerró el ejercicio en el 151,0%, por encima del 133,0% registrado un año antes. La estructura de financiación de la entidad, con un peso significativo y creciente de los depósitos de la clientela, y una financiación mayorista centrada en el medio/largo plazo, facilitó una mejora constante de este indicador.

En relación con la financiación mayorista se reemplazaron los vencimientos con nuevas emisiones. De esta forma, la dependencia de los mercados mayoristas continuó en los mismos niveles que en el ejercicio anterior.

Riesgo de mercado

Es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de las variaciones de los precios de mercado en posiciones de dentro y fuera de balance de la cartera de negociación. Para medirlo, Bankinter usa la metodología de Valor en Riesgo (VaR) histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

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

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de trading al cierre de 2021.

Por otro lado, mensualmente se realiza un seguimiento del Valor en Riesgo de las posiciones en cartera de la filial Bankinter Luxemburgo, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de esta cartera a cierre del ejercicio era de 0,06 millones de euros.

VaR 2020 trading	
millones de euros	Último
VaR tipo de interés	0.46
VaR renta variable	0.40
VaR tipo de cambio	0.06
VaR tipo de volatilidad	0.40
Total VaR	0.71

Durante 2021, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del gap comercial.



Riesgo reputacional

Avances en el modelo de gestión

El riesgo reputacional se genera cuando no se satisfacen las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.), cuya reacción puede afectar negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

Para gestionar este tipo de riesgos, hay que entender su naturaleza única. Su singularidad es que dependen de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, o incluso derivar de otros riesgos.

En 2021, la entidad realizó avances en el modelo de gestión de este tipo de riesgos, actualizando la priorización de los grupos de interés y el repertorio de eventos de riesgo reputacional, y desarrollando un indicador global de exposición.



El modelo de gestión de estos riesgos se basa en la prevención. Identificarlos y controlarlos de manera proactiva es clave para reducir la probabilidad de que ocurran y mitigar su impacto. Para ello la entidad dispone de diferentes herramientas:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad en base a la metodología RepTrak®, estándar internacional para la medición y gestión de la reputación.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y redes sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto o externalización de un servicio.
- Seguimiento e informe trimestral a la alta dirección de métricas para cada uno de los grupos de interés.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y continuidad del negocio.

La responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad alcanza a todos los empleados, que tienen la orientación de diversos manuales de conducta y ética profesional. Por ello es importante la formación y sensibilización de toda la plantilla para crear una fuerte cultura interna preventiva.

Riesgo operacional

Un eficiente modelo de gestión

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

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

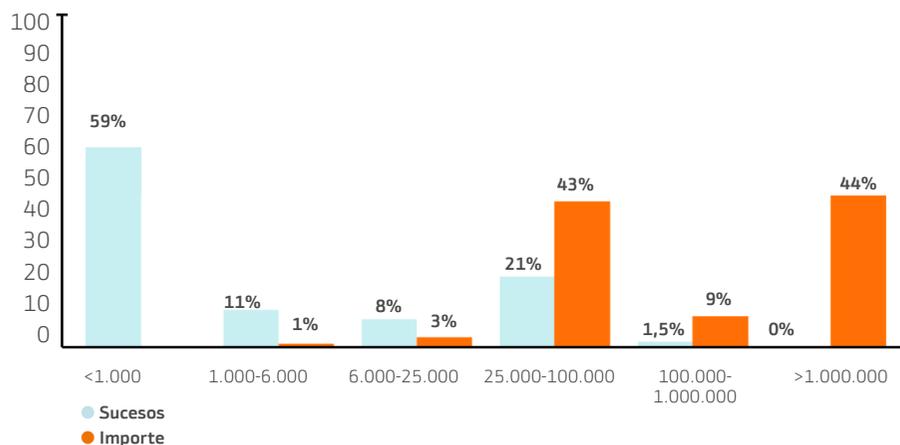
0 *Puede encontrarse amplia información adicional sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. En 2021 Bankinter realizó avances importantes en la gestión del riesgo de cambio climático de la cartera, que se explican ampliamente en el Estado de Información No Financiera.

Con el fin de lograr un esquema eficiente de gestión del riesgo operacional, la entidad establece los siguientes principios básicos de actuación:

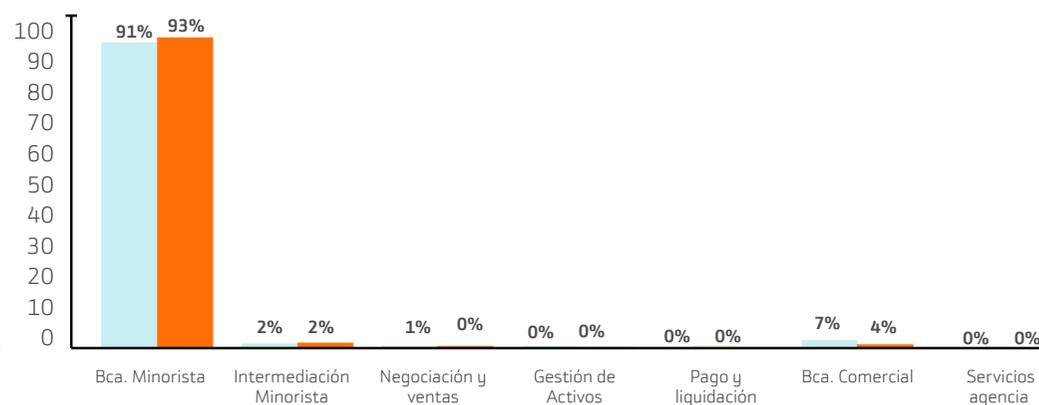
- Gestión orientada a la mitigación preventiva de los mayores riesgos operacionales.
- Modelo descentralizado de gestión.
- Revisión periódica de la situación y grado de gestión de cada unidad.

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

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Cumplimiento Normativo

Un nuevo marco institucional para reforzar la segunda línea de control



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

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

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

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

Nueva Dirección de Control y Cumplimiento

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. En este sentido cabe destacar, que en enero de 2021 se conformó la nueva Dirección de Control y Cumplimiento que integra las áreas encargadas de las siguientes segundas líneas de control en la entidad:

- Unidad de Control de Riesgos y validación interna
- Unidad de Control y Análisis Financiero
- Unidad de Cumplimiento Normativo
- Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

La decisión pretende homogeneizar los sistemas de información de estas áreas de control de segundo nivel, asegurar una mayor interacción entre ellas y contar con un mapa de riesgos único. Todo ello redundará en una mayor eficiencia y optimización de recursos y dotará a la segunda línea de control de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones, en línea con las mejores prácticas en este ámbito.

La nueva Dirección es desde septiembre 2021 una función corporativa cuya estructura permite una gestión coordinada de todos los riesgos a nivel de grupo, manteniendo las singularidades y especialidades de cada país. Además, el nuevo marco facilita una mejor coordinación de las áreas de control y cumplimiento a nivel global, así como una simplificación de los informes y controles dentro de la organización, al establecerse políticas y procedimientos comunes y una metodología única, de acuerdo con los nuevos estándares internacionales de control interno.

Esta estructura corporativa sigue el modelo basado en las tres líneas de defensa y se integra en la cultura de riesgos de Bankinter, que está profundamente enraizada en la organización e impulsada por la fuerte implicación del

Consejo de Administración y la Alta Dirección. Su aplicación permite el uso ágil y eficiente de las herramientas y los sistemas necesarios para asegurar el cumplimiento de las normas e impedir comportamientos no deseados. La cultura de control de riesgos se refuerza mediante una política de incentivos alineada con el apetito al riesgo del Grupo, un programa de formación continua y obligatoria de toda la plantilla, y un canal de denuncias reforzado.

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2021 las áreas básicas de la función de cumplimiento, que se organiza en las siguientes unidades:

- **Control y asesoramiento en materia de transparencia bancaria y productos, servicios de inversión, abuso de mercado, Reglamento Interno de Conducta y conflictos de interés.** Bankinter tiene implantada una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.
- **Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo.** En el ejercicio 2021 se reforzó el marco de control y gestión del riesgo y se desarrolló el seguimiento centralizado.
- **Control de Riesgos y Validación Interna.** Esta unidad se encarga del control de los riesgos de crédito, operacional, tecnológicos, y de mercado e institucionales.
- **Control y Análisis Financiero.** Revisa el marco general de control interno financiero y de servicios externalizados.

Las funciones de Cumplimiento Normativo y Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo se integran en la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativo, que tiene responsabilidades de alcance global y de carácter corporativo y de apoyo a los órganos de gobierno del Grupo. El responsable de la Dirección de Control y Cumplimiento actúa bajo la tutela del director de Riesgos, si bien depende jerárquicamente de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración de Bankinter. La Dirección de Control y Cumplimiento vela por el control efectivo en lo relativo al respeto a la cultura y a las políticas de riesgos de la entidad; al cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos; y al cumplimiento de la normativa establecida. Asimismo, vigila que los riesgos se gestionen de acuerdo con el nivel definido de apetito al riesgo.

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

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito, de acuerdo con el Estatuto de la función de Cumplimiento Normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de Cumplimiento Normativo que establece la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración.

- **El Comité de Productos y Riesgo Operacional.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes y es el órgano al que se reporta la información relativa al riesgo operativo y operacional de la entidad. Durante 2021 se continuó con la revisión, no solo de los nuevos productos y servicios, sino también de los que componen la cartera actual. De esta forma, se garantiza que el público objetivo al que van dirigidos es el oportuno y que los servicios y productos se ofrecen con garantías de calidad y control suficientes.
- **El Órgano de Control Interno.** Es el encargado de establecer y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010 y resto de normativa aplicable. Deberá conocer los riesgos en esta materia de la entidad y asegurar que se toman las medidas necesarias para mitigarlos de forma efectiva.

Asimismo, como apoyo a la función de supervisión del Consejo de Administración se han constituido otros comités especializados de la Alta Dirección, en los que la Dirección de Control y Cumplimiento participa para asegurar la eficaz y homogénea gestión del riesgo, como el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional. Además, también está presente en diversos comités, como los de Seguimiento del Mapa de Riesgos Corporativos, Modelos de Riesgo de Crédito, Operativo de Gestión de Datos, Coordinación de Riesgos Tecnológicos, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, y Externalización.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Mapa regulatorio a tres años

El Grupo Bankinter ha atribuido al Área de Regulación, adscrita a la Secretaría General, las competencias propias de la identificación y comunicación de los cambios normativos. El área de Regulación facilita por tanto la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos y en consecuencia reduce sus riesgos. En este sentido elabora anualmente un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia en la materia. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos que requirieron la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Entre ellos destacan los relacionados con la normativa derivada del paquete legislativo sobre Finanzas

Sostenibles de la Unión Europea, así como la elaboración de un nuevo reporte al Banco de España derivado de la Circular 4/2021 sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

También fue una prioridad el cese definitivo o pérdida de representatividad de determinados plazos y divisas del LIBOR anunciado por la Financial Conduct Authority del Reino Unido, con asesoramiento al área de Regulación al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones a adoptar a fin de mitigar su impacto y llevar a cabo una transición ordenada.

La entrada en vigor de la normativa de protección del consumidor (como la relativa a los créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago) requirió asimismo determinadas adaptaciones que refuerzan la protección de los clientes. En la misma línea se adaptó la guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España.

Otro cambio regulatorio de calado fue el derivado del Reglamento de Depositarios Centrales de Valores, en concreto lo relativo al régimen de Disciplina de Liquidación de Valores, así como las Directrices de ESMA sobre la función de Cumplimiento Normativo y la resultante de la transposición de la Directiva 2015/849 sobre la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo

Intensa actividad

De cara a 2022, se espera una intensa actividad normativa. Estos son los principales proyectos en marcha:

- Los desarrollos normativos de nivel dos del paquete legislativo de Finanzas Sostenibles. El Grupo Bankinter apuesta y apoya este paquete legislativo que fortalecerá la resiliencia de Europa.
- La flexibilización de algunos aspectos de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, a raíz del *quick fix* (modificación rápida) realizado por las autoridades europeas en respuesta a la pandemia de la COVID-19.
- La evolución en la transición de determinados plazos y divisas del LIBOR, calculados durante 2022 bajo una metodología sintética, y su transición ordenada hacia índices libres de riesgo designados por la Comisión Europea.
- La adaptación de la entidad a las modificaciones realizadas y en curso de revisión de PRIIPS, el Reglamento de productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros.
- Las propuestas de reglamento sobre Mercados de Criptoactivos y sobre Inteligencia Artificial y los resultados de la aplicación del reglamento de Régimen Piloto sobre las infraestructuras de Mercado basado en DLT.
- Los desarrollos del paquete de la Unión Europea sobre prevención de blanqueo de capitales y de financiación terrorista, con la creación de la nueva autoridad europea, las modificaciones al reglamento de datos que deben acompañar a las transferencias de fondos, y el reglamento sobre la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Más a largo plazo, será necesario prestar atención a reglamentos aún en curso de adopción, pero de gran impacto, como la propuesta sobre Resiliencia Operativa Digital del Sector Financiero (DORA, en inglés), la iniciativa de la Unión Europea sobre inversión minorista y las revisiones de directivas como la de Crédito al Consumo o la de Crédito Hipotecario.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Seguridad Digital

Un nuevo plan director a tres años

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. Para atender a ese compromiso, en 2021 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad. El objetivo es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores. Además, durante el ejercicio Bankinter decidió que el área de Seguridad de la Información pase a llamarse Seguridad Digital y elaboró un nuevo Plan Director, que marca la estrategia y los objetivos en seguridad de la información de la entidad para los próximos tres años.

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en tres líneas de defensa: la primera está formada por la tecnología, el negocio, las operaciones, etc.; la segunda la integran los órganos de control de riesgo y de cumplimiento normativo; y la tercera línea la defiende Auditoría Interna.

Desde el punto de vista de la organización, en la primera línea se implantó en 2018 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. En 2021 se creó una nueva gerencia para potenciar la continuidad y respuesta ante incidentes.

Sobre esa nueva estructura reforzada, Bankinter ha emprendido un conjunto de proyectos con un nivel de madurez superior y cuyo principal foco ha estado en los vectores de mayor amenaza. Es importante destacar que no sólo es necesario proteger los activos de la entidad; también hay que velar por la seguridad dentro de la cadena de suministros para garantizar un correcto funcionamiento de los procesos de negocio.

Concienciación

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

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

El robo a empresas de datos confidenciales masivos, los ataques de acceso de servicio y el phishing (suplantación de una empresa o entidad pública para conseguir información confidencial de la víctima), los accesos a Swift o el malware con cifrado (*ransomware*) son las principales estrategias de los ciberdelincuentes.

Las instituciones financieras están especialmente expuestas a este tipo de manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto permanente con el público y por las propias características de su negocio, parte del cual descansa sobre el sistema de pagos.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Innovación

2021

Informe Anual Integrado



- Hitos de 2021
- Entrevistas
- Resultados
- Negocios
- Riesgos
- Innovación**
- Gobierno
- Sostenibilidad
- Personas
- Anexo

Banca Digital

Vuelta a los proyectos estratégicos tras el excepcional primer año de pandemia

El área de Banca Digital volvió a centrar su actividad el año pasado en los proyectos estratégicos de Bankinter, después de los esfuerzos extraordinarios dedicados en 2020 garantizar la fluidez de la operativa en las excepcionales circunstancias derivadas de la crisis sanitaria. Si en el primer ejercicio de la pandemia la prioridad fue facilitar a los empleados la posibilidad de teletrabajar y a los clientes la de relacionarse a distancia con Bankinter, 2021 permitió acometer de nuevo los objetivos que Banca Digital tiene asignados.

Esos objetivos se resumen en reforzar la calidad y capacidades de los canales digitales, evolucionar de manera ágil las capacidades del negocio, mejorar la escalabilidad y eficiencia operativa e incorporar innovación y modernización para aumentar la competitividad tecnológica del banco

Canales digitales

En 2021 Bankinter consiguió, a través de la mejora continua de funcionalidades y rendimientos técnicos, una mejora en la percepción de calidad por parte del cliente en las principales Apps móviles del banco, con un aumento del NPS de más de 10 puntos en las Apps de PPF, PPJJ y Broker

En este ámbito los principales esfuerzos han estado dirigidos a la renovación de la web de empresas dotándola de nuevas capacidades digitales y transaccionales y al rediseño y despliegue de una nueva aplicación móvil de PPF, con una mayor usabilidad y velocidad a través de tecnología nativa y disponibilidad de funcionalidades según el contexto del cliente

Operativa comercial y nuevas capacidades de Negocio

Banca Digital proporcionó, asimismo, nuevas herramientas en el ámbito de la inteligencia comercial, que adaptan de manera automática las acciones del banco en función de las reacciones del cliente a las propuestas comerciales recibidas, lo que redundará en una mayor personalización y ajuste a sus necesidades

Entre las novedades de 2021 destaca el lanzamiento de 'Bankinter Capital Advisor', un servicio de asesoramiento personalizado 100% digital, que permite a los clientes construir su propia cartera de fondos durante un proceso fácil y rápido en el que cuenta con el asesoramiento constante del banco. El diseño de las carteras corresponde al Departamento de Análisis de Bankinter, que cuenta con una sólida experiencia en selección de carteras de fondos, con rentabilidades probadas.

Agilidad y eficiencia en el Proceso hipotecario

Uno de los retos en el ámbito de procesos es optimizar la operativa de los créditos hipotecarios, que constituyen una parte importante de la actividad del banco y en los que están implicadas numerosas áreas, desde la Red de Oficinas hasta Riesgos o Seguros. Con este objetivo, en 2021 se desplegó en toda la red un nuevo proceso incorporando mejoras en todas las fases de simulación, estudio, sanción y formalización y habilitando la firma a distancia de toda la documentación previa a las gestiones finales en el notario. El nuevo proceso permite no sólo agilizar y aumentar la eficiencia de todas las tareas asociadas al proceso, sino que suministra información de gestión de todas sus fases para la toma de decisiones hacia la mejora continua de la calidad de servicio

Fundación Innovación Bankinter

Por delante del futuro

Fundación Innovación Bankinter trabaja con el propósito de que la innovación transforme la sociedad. Para ello, ha creado una comunidad de innovadores global y multidisciplinar que trabaja en cuatro áreas clave:

- Conocimiento, a través del *think tank* Future Trends Forum.
- Emprendimiento, mediante el programa *Startups*.
- Educación, con Akademia y sus acciones en universidades.
- Empresas, a cuyo apoyo y soporte se dedica la Fundación Cre100do.

En 2021, la Fundación Innovación Bankinter supo aprovechar el impulso de los cambios que la pandemia ha traído consigo, aumentando, mejorando y creando nuevas actividades para llevar la innovación a más personas.

Dentro de las novedades de ese año destacan el reposicionamiento de marca y el lanzamiento de la nueva web, la creación de nuevas propuestas como las FIBK Voices y el nacimiento de #FutureTalks dentro del Future Trends Forum.

Además, se lanzó el programa Scaleup Spain Network, en el que, junto con Wayra y Endeavor, se han seleccionado ya 24 futuras *scaleups* (empresas innovadoras que, a diferencia de las *startups*, tienen un negocio ya probado y quiere escalarlo) para apoyarlas en su camino de crecimiento. Como parte de este nuevo programa se publicó el primer informe sobre el impacto de las *scaleups* en la economía de España.

A Akademia se sumaron otras dos universidades para el curso 21/22: la Universidad de Navarra y la Universidad de Murcia.

La Fundación Cre100do incorporó 12 nuevas empresas excelentes al programa de apoyo al desarrollo del middle market español.

El patronato

Uno de los rasgos más característicos de la Fundación Innovación Bankinter es la composición de su patronato, que reúne a 23 de las mentes más innovadoras del mundo empresarial a escala internacional, emprendedores de referencia y representantes del sector público y del mundo académico.

Patronato de la Fundación Bankinter

Nombre	Apellido	Nacionalidad
José M ^a	Fernández-Sousa	España
John	de Zulueta	España
Rafael	Mateu de Ros	España
Ángel	Cabrera	España
Antonio	Damasio	Portugal
Dongmin	Cheng	China
Charles	Bolden	EEUU
Emilio	Méndez	España
Carlos	Mira	España
M ^a Dolores	Dancausa	España
Gloria	Ortiz	España
Pedro	Guerrero	España
Philip	Lader	EEUU
Richard	Kivel	EEUU
Robert	Metzke	Alemania
Eden	Shochat	Israel
Jens	Schulte-Bockum	Alemania
Soumitra	Dutta	India
Tan Chi	Nam	Singapur
Stephen	Trachtenberg	EEUU
Wilfried	Vanhonacker	China
Sheila	Stamps	EEUU
Grace	Xin Ge	China

Future Trends Forum

<https://www.fundacionbankinter.org/programas/ftf/>

¿Cómo será el mundo del mañana? El Future Trends Forum (FTF), que es uno de los programas de Fundación Innovación Bankinter que mejor representa la búsqueda constante de la innovación como herramienta transformadora, trata de dar respuesta a esta pregunta anticipando las tendencias que definirán el futuro próximo.

Formado por 747 expertos, el FTF reúne dos veces al año a algunas de las mentes más brillantes del planeta para que analicen, debatan y propongan soluciones a los principales retos que afronta nuestra sociedad. Se incorporaron al Forum el año pasado, entre otros: Jeff Selingo, autor sobre educación superior, y Cristina Dolan, fundadora de InsideChains.

Futuro del trabajo

Los expertos del Future Trends Forum analizaron el ámbito laboral, proponiendo recomendaciones sobre formación, reskilling y upskilling de los profesionales, y organización de las empresas. Todo dirigido a potenciar un futuro del trabajo que alcance nuevas cotas de competitividad y resiliencia.

El análisis y las recomendaciones de los expertos están disponibles en el informe *'El futuro del trabajo', un desafío del presente*.

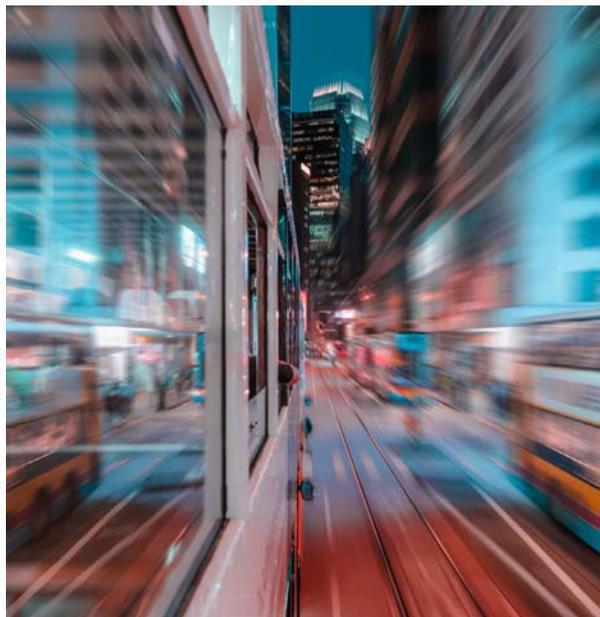
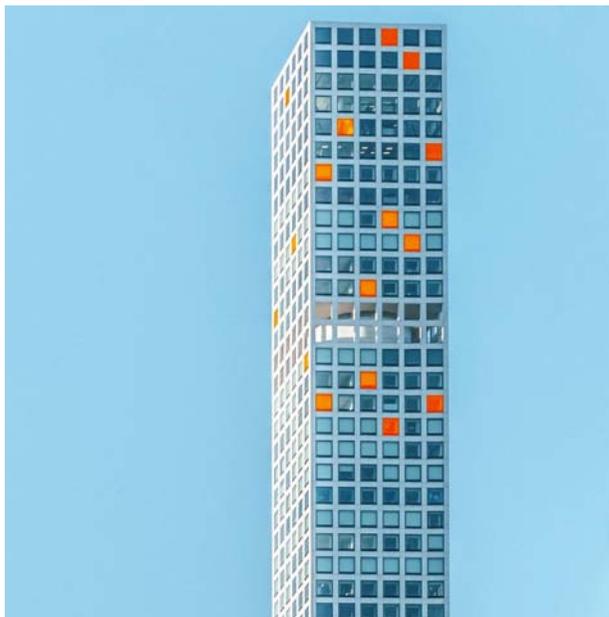
Eventos

Durante 2021, las reuniones de expertos del FTF volvieron a realizarse de manera presencial, manteniendo los estándares de calidad percibida (4,3/5) entre los expertos participantes. Las actividades de difusión continuaron en formato virtual debido a la pandemia y a su capacidad para llegar a más público.

A principios de año se celebraron una serie de webinars para la difusión de la tendencia *Confianza en la era digital*, que analiza las causas de su pérdida y las posibles medidas para recuperarla. En la segunda mitad de 2021, el tema de los webinars fue el futuro del trabajo.

También se estrenaron los #FutureTalks, una iniciativa que pretende acercar a la sociedad española las tendencias más disruptivas de hoy y que marcarán el futuro. En 2021 contaron con expertos mundiales tan destacados como Darío Gil, vicepresidente de IBM y director de IBM Research; Ángel Cabrera, presidente de Georgia Tech, y Antonio Damasio, uno de los neurocientíficos más reconocidos del mundo.

En total, se celebraron 9 eventos on line sobre diferentes tendencias, que permitieron la participación de más de 4.000 personas de todo el mundo.



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Startups

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

El emprendimiento tecnológico es una de las principales palancas de la innovación. La visión original y única del ecosistema *startup* aporta el potencial necesario para generar nuevos modelos de negocio que permitan transformar la sociedad en que vivimos.

A través del programa *Startups*, la Fundación Innovación Bankinter acompaña a los emprendedores con herramientas para la toma de decisiones como el Observatorio de *Startups*, el programa Scaleup Spain Network o el programa Venture Capital, que invierte en *startups* innovadoras.

Venture Capital

Este programa une esfuerzos entre la Fundación Innovación Bankinter y Bankinter Capital Riesgo para invertir en las *startups* más innovadoras de nuestro país con fondos del banco.

Venture Capital busca *startups* con propuestas de valor diferenciales, vocación internacional y modelos escalables basados en tecnología que estén validados, localizadas en España, Portugal e Irlanda.

El programa lleva en marcha desde 2013 y ya ha invertido en más de 40 *startups*. Pero el objetivo va mucho más allá de la financiación: acompañar a las *startups* en cada paso del camino, aportando el valor añadido de una amplia experiencia como inversores y un conocimiento profundo del ecosistema *startup*.

En 2021 se unió al portfolio Jotelulu, una solución para transformar proveedores de servicios de informática y comunicaciones para pymes en proveedores de Cloud.

<https://www.fundacionbankinter.org/programas/startups/venture-capital/>

Observatorio de *startups*

Iniciativa creada para ofrecer transparencia y visibilidad en tiempo real del estado de la inversión en España, a través de una herramienta interactiva. El Observatorio cuenta con datos actualizados semanalmente de todas las operaciones de inversión en *startups* que se publican en España.

Además, cada trimestre ofrece un informe con los movimientos clave en el ecosistema de *startups* en España, desde los sectores que atraen más capital a las *startups* que más volumen de inversión han captado hasta los inversores nacionales e internacionales más activos, entre otros datos.

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



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo



Scaleup Spain Network

Uno de los grandes retos del ecosistema *startup* en España es conseguir que las *startups* evolucionen a *scaleups*, empresas de mayor envergadura capaces de transformar los modelos productivos de los países y crear empleo e impacto a largo plazo en la sociedad.

Por eso, la Fundación Innovación Bankinter sumó fuerzas con Wayra y Endeavor en este programa de aprendizaje creado para apoyar y conectar *scaleups*, a través de una red de colaboración entre los fundadores que permite establecer vínculos, compartir experiencias y aprender juntos.

Se trata de un programa con un modelo mixto de aprendizaje de conceptos clave y casos prácticos de algunos de los mejores fundadores de *scaleups* y expertos como Juan de Antonio, fundador y CEO de Cabify; Lupina Iturriaga, fundadora de Fintonic, o Pepita Marín, CEO de We are Knitters.

Tras una primera exitosa edición con 11 compañías iniciada en 2020, en 2021 se realizó una nueva convocatoria del programa con 13 nuevas *scaleups*: Ritmo, Climate Trade, Frenetic, Trucksters, Cobee, OpenWebinars, Payflow, IDOVEN, Mlean, Zinklar, Quibim, Mysphera y Coinscrap.

Durante 2021 se lanzó el primer informe *Impacto de las Scaleups en la economía de España*, que demuestra el papel clave de este tipo de compañías en la creación de riqueza y de empleo en nuestro país, así como en la construcción de un tejido empresarial robusto y competitivo a nivel global.

 <https://www.fundacionbankinter.org/programas/startups/scaleup-spain/>

Café con Emprendedores

También con el espíritu de fomentar el emprendimiento, se organizan los 'Cafés con Emprendedores', en los que referentes del ecosistema emprendedor español comparten su experiencia y los desafíos a los que se han enfrentado.

Desde 2020, estos encuentros se celebran on line y en abierto en formato webinar, lo que en 2021 permitió llegar a 633 personas.

Se celebraron 6 reuniones de esta naturaleza, con la participación de Javier Polo, exCEO de Playgiga; Vicent Rosso, CEO y fundador de Consentio; Carles Pons, CEO y fundador de Kokoro Kids; Javier Perea, CEO de Smart Protection; Jorge Dobón, presidente y fundador de Demium, y David Amorín, CEO y fundador de Jotelulu.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Akademia

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

Akademia nació en 2007 con el propósito de impulsar el talento innovador en las mejores universidades españolas.

Durante un cuatrimestre y en formato on line, alumnos de diferentes carreras y universidades tienen la oportunidad de experimentar cómo se resuelve un problema de forma innovadora, trabajando en grupos multidisciplinares, lo que les ayuda a crear su propia red de contactos.

Además de tener la oportunidad de trabajar con estudiantes a los que no habrían conocido de otra forma, sus profesores son profesionales y emprendedores que debaten con ellos sobre los temas que impulsan el pensamiento crítico e innovador, como las últimas tendencias que están cambiando el mundo.

Akademia nació en 2007 con el propósito de impulsar el talento innovador en las mejores universidades españolas.



Durante el curso 2020-2021, Akademia se impartió de forma virtual en 11 universidades (Santiago de Compostela, Pontificia de Comillas, Universidad de Barcelona, Politécnica de Valencia, Universidad de Salamanca, Carlos III de Madrid, Loyola Andalucía, Instituto de Estudios Bursátiles, Pompeu Fabra, Universidad de Murcia y Universidad de Navarra), con la novedad de poder escoger entre 3 convocatorias con horarios diferentes y combinando estudiantes de todas las universidades

El número total de alumnos fue de 143, con una tasa de recomendación del curso del 98%.

Una de las principales características que valoran los alumnos de Akademia es el contacto personal con los expertos del claustro de Akademia, formado por más de 60 profesionales, miembros del FTF, directivos de las empresas Cre100do, emprendedores, inversores y profesores, todos ellos relacionados con la innovación.

También en 2021 concluyó el programa "Digitalización de la empresa a través de la Inteligencia Artificial" con 18 empresas de Cre100do y se organizó un ciclo de 3 sesiones con directivos sobre innovación y digitalización con la asociación Empresa Familiar de Castilla y León.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo



<https://www.fundacionbankinter.org/programas/cre100do/>

La mediana empresa es un segmento clave para la economía española y merece ser ayudada para que siga creciendo más allá de nuestras fronteras. Por eso se diseñó en 2013 el programa Cre100do, lanzado junto con el ICEX y el Círculo de Empresarios y que luego se convirtió en la Fundación Cre100do.

Esta Fundación promueve la excelencia empresarial agrupando a las empresas más destacadas del middle market español, con el fin de estimular su crecimiento, su cooperación, dinamizar la economía española y generar un impacto positivo en la sociedad.

En su recorrido para potenciar la excelencia de las empresas, Cre100do impulsa los valores y capacidades que lo hacen posible, incorporando las mejores prácticas de gestión, estimulando la adopción de nuevas tecnologías, promoviendo la colaboración entre empresas y apostando por la responsabilidad social y medioambiental.

El programa-país de la Fundación Cre100do acompaña a 125 empresas en su evolución a grandes compañías que, a su vez, abran camino y sean ejemplo para el resto del middle market. En 2021 se sumaron AUSA, Cafento, Campus Training, Dentaid, Erum Group, Gullón, Kids&Us, Logifruit, Perfumes y Diseño, Prim, Velilla Group y Vitrinor.

Se llevaron a cabo un total de 45 actividades con las empresas participadas.



El programa-país de la Fundación Cre100do acompaña a 125 empresas en su evolución a grandes compañías.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Gobierno
Corporativo

2021

Informe
Anual
Integrado



Gobierno Corporativo

Continuo refuerzo de la estructura y el modelo de gobierno interno



Bankinter se ha caracterizado históricamente como una organización comprometida con la sostenibilidad, entendida siempre como el desempeño responsable en todos los ámbitos de su actividad. Y ello se traduce, en cuanto a su gobierno interno, en un robusto modelo de gobierno corporativo cuyos pilares son:

- Una dimensión y composición de su Consejo y de sus Comisiones que garantiza su diversidad y efectividad;
- Unos sólidos procesos internos de adopción de decisiones, y
- Una estructura corporativa clara, con líneas de responsabilidad bien definidas, que garantizan la adecuada identificación, valoración y gestión de los riesgos.

Con el liderazgo y la supervisión del Consejo, este modelo sirve al objetivo esencial de creación de valor a largo plazo para el conjunto de los grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto.

En este marco de actuación, durante el ejercicio 2021 se implantaron diversas novedades y mejoras durante el ejercicio 2021.

Cambios en los órganos de gobierno

A lo largo del ejercicio 2021, Bankinter ha continuado fortaleciendo la composición y efectividad del Consejo de Administración y de sus Comisiones, según se describe a continuación:

Consejo de Administración

D^a. Cristina García-Peri fue nombrada consejera independiente (con un 99,012% de votos favorables) en sustitución de D. Rafael Mateu de Ros Cerezo, quien cesó en su cargo al cumplir el máximo de 12 años de mandato como consejero independiente sin que fuera propuesta su reelección a la Junta General de accionistas celebrada en abril de 2021.

En la elección de la Sra. García-Peri como candidata, el Consejo tuvo en cuenta, de manera muy destacada, entre otros, su "elevada experiencia en un área tan novedosa y emergente como los objetivos ESG, de enorme relevancia para el interés de los accionistas, y su participación activa en diversos foros internacionales sobre responsabilidad social corporativa, que permitiría a Bankinter anticipar los avances y directrices en esta materia."

El Consejo de Administración queda, por tanto, formado por 11 consejeros, con la siguiente distribución de categorías:

6 consejeros externos independientes,

2 consejeros ejecutivos,

2 consejeros externos dominicales, y

1 "otro consejero externo".

Así, el Consejo de Administración continúa teniendo, por un lado, la dimensión precisa para favorecer su eficaz funcionamiento, la participación de todos los consejeros y la agilidad en la toma de decisiones y, por otro lado, una estructura que refleja la proporción existente entre

el capital de la sociedad, representado por los consejeros dominicales, y el resto del capital cumpliendo Bankinter, al contar con un 54% de consejeros independientes, con las recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales.

Por lo que se refiere a la diversidad de género, es de destacar que Bankinter alcanzó ya en 2015 el objetivo del 30% de representación en el Consejo de Administración para el sexo menos representado, no obstante, lo cual, el Consejo ha venido manteniendo en todos los procesos de selección de nuevos miembros criterios objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los puestos en el Consejo.

Tras la modificación de la recomendación 15 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas en el año 2020, y habida cuenta del tamaño del Consejo de Bankinter, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, acordó un nuevo objetivo de representación del sexo femenino (que es, actualmente, el menos representado) en el seno del Consejo, que debía alcanzar el 40% antes de que finalizara 2022, en línea con el establecido por la recomendación anteriormente referenciada. Actualmente el porcentaje de mujeres en el seno del Consejo alcanza ya el 45,5%, cuatro de ellas en calidad de externas independientes y otra en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad, con lo que Bankinter se ha adelantado, de nuevo, al cumplimiento del objetivo fijado.

Adicionalmente, en términos de diversidad, los miembros del Consejo de Administración de Bankinter reúnen, en su conjunto, los conocimientos y experiencia suficientes y adecuados para abarcar todas las áreas necesarias para el desarrollo de las actividades de la entidad; entre otras: a) el negocio y los principales riesgos relacionados; b) cada una de las actividades significativas; c) áreas

relevantes de competencia sectorial/financiera, incluidos los mercados financieros y de capitales, la solvencia y los modelos; d) contabilidad e información financiera; e) gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría interna; f) tecnologías de la información y seguridad; g) mercados locales y regionales; h) entorno jurídico y regulatorio; i) competencias directivas y experiencia en dirección; y j) capacidad de planificación estratégica.

Consecuentemente, la composición actual del Consejo de Administración de Bankinter cumple plenamente los objetivos de diversidad establecidos por éste con tanto en términos de conocimientos y experiencia, nacional e internacional, como de género y edad.

Comisiones del Consejo

En el ejercicio 2021, las Comisiones del Consejo de Bankinter han experimentado cambios importantes, tanto en la distribución de sus competencias consultivas, como en su composición.

▪ Competencias

En primer lugar, se han atribuido a la Comisión de Riesgos las competencias que tenía asignadas, hasta el momento, la Comisión de Auditoría en relación con la función de Cumplimiento. Dicha modificación ha sido consecuencia de la unificación, a finales de diciembre de 2020, de las segundas líneas de defensa en la nueva Dirección de Control y Cumplimiento Corporativa integrada en la organización del Banco a través de la Dirección de Riesgos, siguiendo las mejores prácticas en la materia. Con ello, la Comisión de Riesgos, que ha pasado a denominarse Comisión de Riesgos y Cumplimiento, adquiere una visión más completa de los riesgos derivados de la actividad del Banco y de las sociedades de su Grupo sin perjuicio de las competencias que siguen correspondiendo a la Comisión de Auditoría. Ello ha quedado recogido en el Reglamento de la Comisión, con el cual se completa, además, la regulación interna de las Comisiones del Consejo una vez que, en el ejercicio

Porcentaje de mujeres

45,5%



Consejeros independientes en el Consejo de Administración

54%

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

2019, se aprobó el Reglamento de la Comisión de Auditoría y en 2020 se aprobaron los Reglamentos de la Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

En segundo lugar, y debido a la importancia que para Bankinter tienen los objetivos Ambientales, Sociales y de Gobernanza ("ASG" o "ESG" por sus siglas en inglés), plasmados en su Plan estratégico de Sostenibilidad integrado por 17 líneas estratégicas, distribuidas en las 3 dimensiones ASG, se ha reforzado la función de seguimiento y supervisión de la Comisión competente, que ha pasado a denominarse Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno corporativo, optando así Bankinter por mantener el número de Comisiones pero, al tiempo, reforzar el papel de dicha Comisión cuya composición se alinea, también, con esta prioridad como se explica a continuación.

▪ Composición

En cuanto a la composición de las Comisiones, el Consejo de Administración ha realizado cambios en el ejercicio 2021 con los objetivos de fijar un número de consejeros más homogéneo en todas ellas, enriquecerlas en cuanto a diversidad de conocimientos y experiencia, robusteciendo más, si cabe, el análisis y juicio crítico que las mismas realizan en los asuntos que les son sometidos, e incrementar o mantener el ratio de independencia de las mismas.

Junta General de Accionistas

Celebración de Junta telemática por segundo año consecutivo y modificación de los Estatutos y del Reglamento de la Junta.

En 2021, el Consejo de Administración decidió, en atención a la evolución de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, que la Junta General de accionistas de Bankinter se celebrara de forma exclusivamente telemática.

La crisis sanitaria y social derivada de la pandemia provocada por el Covid-19 ha puesto de manifiesto la relevancia y eficacia de los medios electrónicos de comunicación a distancia, ya sea para adquirir productos o servicios, para realizar transacciones económicas, para ejercitar derechos, para recibir formación o simplemente para interactuar con otras personas. Y la evolución de la normativa societaria no ha sido ajena a esta realidad, hasta el punto de que la normativa de carácter temporal adoptada en el año 2020 para hacer frente a las consecuencias derivadas de la pandemia, que permitió, excepcionalmente, la celebración de juntas generales por medios exclusivamente telemáticos tanto en 2020 como en 2021, ha devenido definitiva, de manera que la legislación vigente permite ya que las juntas generales puedan celebrarse por medios exclusivamente telemáticos.

Para ello, y en lo que a Bankinter respecta, era necesaria una modificación estatutaria que habilitara la celebración de juntas exclusivamente telemáticas. Contar con esta posibilidad otorga al Banco una mayor flexibilidad que puede resultar de gran utilidad en aquellas situaciones en las que sea aconsejable que tengan lugar en este formato sin depender de la adopción de medidas legislativas excepcionales.

Por ello, la Junta General de accionistas celebrada el 21 de abril de 2021 aprobó la correspondiente modificación estatutaria y de su propio Reglamento, incorporando y regulando la posibilidad de celebración de Juntas exclusivamente telemáticas con todas las previsiones necesarias para garantizar la asistencia y efectivo ejercicio de todos sus derechos por parte de los accionistas en las Juntas que se convoquen y celebren en este formato.

En el ejercicio 2022 el Consejo de Administración ha decidido convocar la Junta bajo un sistema de asistencia física acompañado de la opción de asistencia telemática para los accionistas que lo deseen, facilitando así en todo momento su participación.

Diálogo fluido con inversores y asesores de voto. Políticas de comunicación e implicación.

Bankinter con el fin de promover el interés social y tener en cuenta los legítimos intereses de los accionistas, inversores y demás grupos de interés, cuenta con una Política de comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto conforme a la cual lleva a cabo una estrategia de comunicación e implicación de los mismos, recibiendo información sobre sus prioridades y criterios en relación, entre otras, con todas las materias relacionadas con el gobierno corporativo de la Entidad.

Refuerzo del modelo de gobierno interno del Grupo

Uno de los pilares del robusto sistema de gobierno corporativo de Bankinter es su normativa interna, integrada por los Marcos, Políticas y Procedimientos que rigen los distintos ámbitos de su vida societaria y de su actividad, conforme a la normativa externa aplicable y las mejores prácticas. En el ejercicio 2021, esta pirámide normativa ha quedado plasmada en la Política de Gobierno corporativo del Grupo. Con ello se asegura que la normativa interna conserva, en todo momento, una estructura coherente y eficiente, con ámbitos de aplicación y competencias de propuesta, aprobación y seguimiento claras y bien definidas, facilitando, en consecuencia, la función de supervisión del Consejo.

En el ámbito del refuerzo del modelo de gobierno interno destaca, en 2021, la configuración de la función corporativa de Control y Cumplimiento, que agrupa las denominadas "segundas líneas de defensa" en los ámbitos de Riesgos, Control financiero, Cumplimiento Normativo y Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, función encomendada a la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativa que, dependiendo y reportando directamente a la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo, se integra en la organización general de la Entidad a través de la Dirección de Riesgos. Con la creación

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

de esta función corporativa, Bankinter da un paso más en su compromiso con el correcto desenvolvimiento de todas las actividades del Grupo, objetivo para el cual resultan esenciales los controles de segunda línea, sin ignorar las necesidades de racionalización y plena coordinación entre todas ellas evitando solapamientos y proporcionando, al mismo tiempo, una visión completa y transversal de los principales componentes del riesgo operacional.

Por otra parte, y en lo que se refiere a las relaciones con sus filiales, Bankinter cuenta con un sólido sistema de coordinación de sus sistemas de gobierno interno. De acuerdo con la Política de gobierno corporativo de Bankinter, el Consejo de Administración establecerá las directrices adecuadas para garantizar el intercambio de información necesario para la coordinación estratégica de las actividades desarrolladas por las distintas sociedades del Grupo, sin menoscabar la autonomía de decisión de cada una de ellas y las exigencias impuestas a sus administradores y a la Entidad por Ley y las derivadas del Sistema de gobierno corporativo, en interés de las sociedades integradas en el Grupo.

En este marco, durante el ejercicio 2021, Bankinter ha progresado en la adaptación de la normativa interna de gobierno corporativo de sus filiales a las Políticas generales aprobadas para el Grupo garantizando, con ello, la homogeneidad en la aplicación de los principios del Grupo en materia de gobierno corporativo al tiempo que se respetan las particularidades derivadas de sus respectivos ámbitos de actividad y el principio de proporcionalidad.

Por último, y de acuerdo con lo previsto en la Política de gobierno corporativo, las Comisiones del Consejo de Bankinter, S.A han continuado desempeñando funciones importantes en relación con las sociedades del Grupo Bankinter, tanto a través del ejercicio de competencias concretas como de la coordinación en los asuntos de su competencia, contribuyendo así a mantener la transparencia y simplicidad en la organización del Grupo.

Así, las Comisiones del Consejo de Bankinter, S.A ejercen las funciones que son de su competencia para aquellas sociedades del Grupo que, no teniendo sus propias Comisiones por razón de su tamaño y composición, necesitan sin embargo de la labor de supervisión en las materias responsabilidad de la Comisión correspondiente. Éste es el caso, concretamente, de las funciones que ejercen las Comisiones de Retribuciones y de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de la matriz Bankinter respecto de Bankinter Luxemburgo, Bankinter Gestión de Activos y de las sociedades que integran el Grupo de Consumo, con Bankinter Consumer Finance como matriz.

En los informes de actividad de las Comisiones, que se pondrán a disposición de los accionistas en la información previa a la Junta General, se detallarán las funciones desempeñadas para el Grupo por cada una de ellas durante el ejercicio 2021.

Prioridades para 2022

En 2022, la mejora continua del sistema de gobierno interno de Bankinter tendrá, entre sus prioridades, el seguimiento de la estrategia de Sostenibilidad y consecución de los objetivos ASG, el diálogo con los grupos de interés y el alineamiento continuo de las Políticas del Grupo con las mejores prácticas identificadas en cada momento, todo ello con el objetivo de seguir preservando la sostenibilidad de la Entidad y su Grupo a largo plazo. Asimismo, seguirá reforzando la colaboración y coordinación de las Comisiones del Consejo para asegurar que los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad están identificados y gestionados y que existen procesos de control adecuados.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Sostenibilidad

2021

Informe Anual Integrado



Sostenibilidad

Una gestión responsable en tres dimensiones

La nueva estrategia de sostenibilidad se recoge en el Plan 2021-2023

El nuevo Plan 3D 2021-2023 traza la estrategia de sostenibilidad de Bankinter, cuyo objetivo es desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales ((económica-gobernanza, social y ambiental)) para generar triple impacto allí donde el grupo opera.

Este plan parte de la Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración en marzo de 2021 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible, inclusivo y saludable, apoyándose en los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología).

La Política de Sostenibilidad, que se complementa con el resto de las políticas internas de la entidad, tiene en cuenta, entre otras, las siguientes referencias:

- Las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Normativas como la Ley de Información no Financiera y Diversidad o el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV.
- El análisis de los resultados de las evaluaciones de analistas y agencias de calificación del desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) más reconocidas.

- Los estándares y marcos internacionales relativos a gestión de la sostenibilidad (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 y empleados.
- El análisis de modelos de medición de la reputación, como el Reprack.

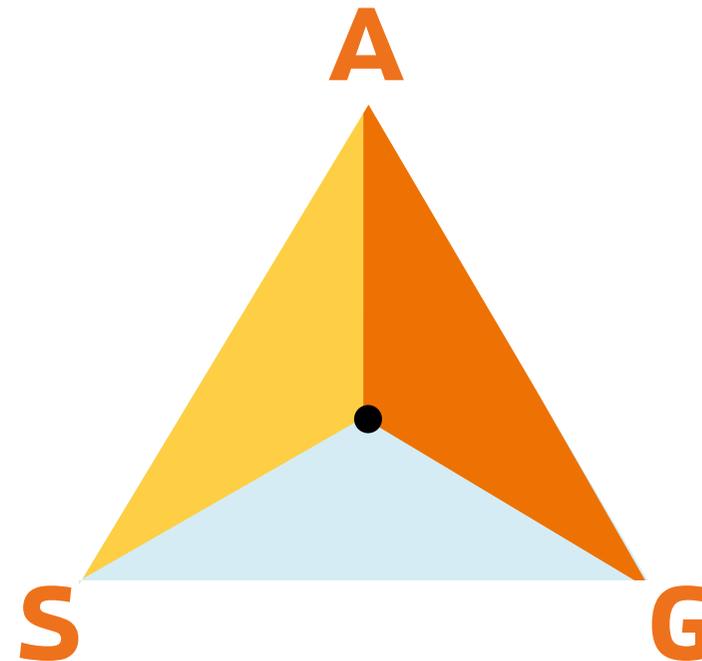
El Plan 3D 2021-2023 recoge 20 líneas estratégicas, que se distribuyen de acuerdo con los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) (ver gráfico).

El banco establece anualmente un Plan de formación en materias de Sostenibilidad. Entre sus objetivos figuran el conocimiento y la aplicación de los derechos humanos en la empresa o la cualificación específica para empleados de áreas clave (como Riesgos o la Gestora de Activos), que han de conocer y aplicar los criterios ASG en la toma de decisiones de financiación o inversión.

Compromiso climático
 Oportunidades del cambio climático
 Riesgos de cambio climático
 Implicación de grupos de interés
 Huella ambiental
 Biodiversidad



Inclusión financiera
 Derechos Humanos
 Gestión avanzada de personas
 Fundación Innovación
 Voluntariado
 Ciudadanía



Gobierno Corporativo
 Prácticas negocio responsable
 Finanzas sostenibles
 Riesgos extrafinancieros
 Diálogo con grupos de interés
 Estrategia fiscal
 Servicios orientados al cliente
 Seguridad de la información



- Hitos de 2021
- Entrevistas
- Resultados
- Negocios
- Riesgos
- Innovación
- Gobierno
- Sostenibilidad**
- Personas
- Anexo

Análisis de materialidad

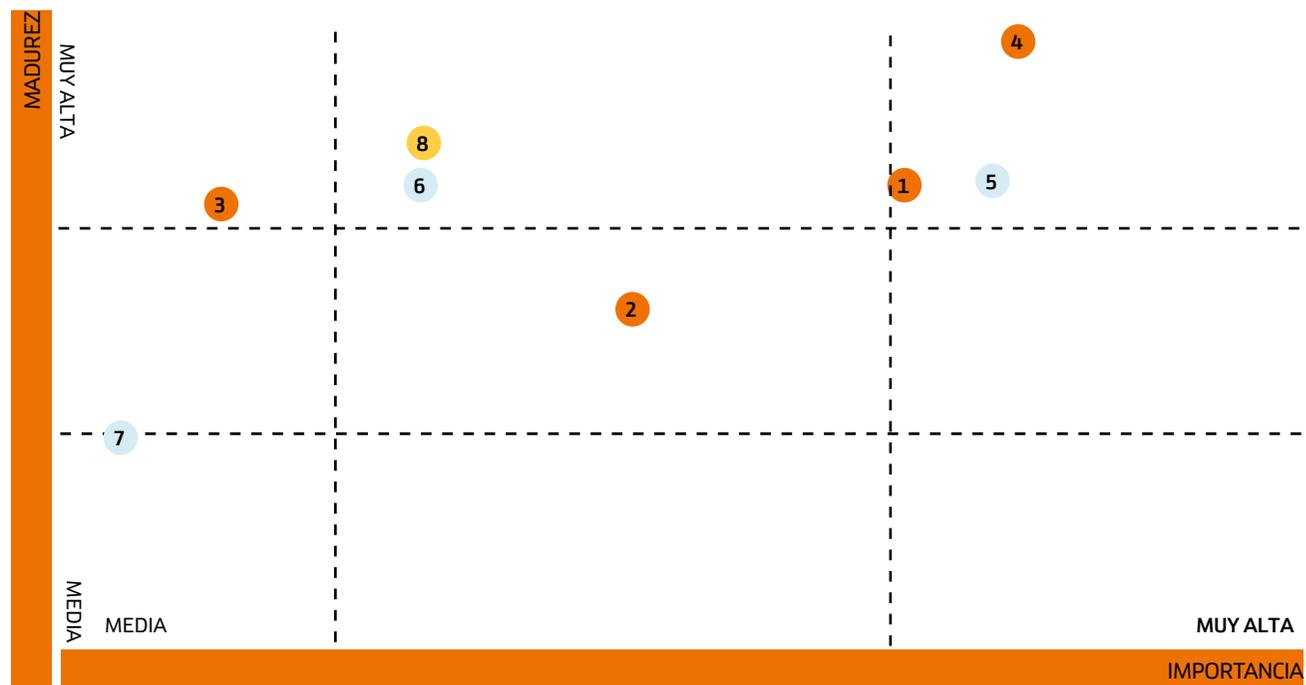
Bankinter realiza periódicamente estudios de materialidad, que permiten identificar los aspectos relevantes para sus grupos de interés de acuerdo a dos parámetros: la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera según los analistas de sostenibilidad y la importancia que les atribuyen a estos aspectos los principales grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación, etc.).

Para el diseño del Plan 3D del banco, Bankinter llevó a cabo un análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés, con los objetivos de:

- Hacerles partícipes de la creación del Plan.
- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Identificar cuáles son los asuntos que consideran más relevantes en materia de sostenibilidad e incorporarlos.
- Obtener sugerencias y comentarios para seguir trabajando en la mejora continua de la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, así como en la generación de valor compartido.

Asimismo, se tuvo en cuenta la madurez de los aspectos relacionados con la actividad financiera según los principales analistas de sostenibilidad.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos considerados de importancia media, alta o muy alta por los grupos de interés, y el grado de madurez que muestra el banco en su gestión según los principales analistas de sostenibilidad. Además, en cada uno de estos grandes aspectos se han ordenado los temas relacionados según la importancia que les han otorgado los grupos de interés.



Dimensión económica

1. Gestión de la relación con Clientes (Económico)
2. Estrategia de negocio (Económico)
3. Gobierno Corporativo (Económico)
4. Ética (Económico)

Dimensión social

5. Gestión de personas (Social)
6. Relación con la Comunidad (Social)
7. Gestión de la Cadena de suministro (Social)

Dimensión ambiental

8. Estrategia de Cambio climático y Capital Natural (Ambiental)

A continuación se describen las iniciativas que se están desarrollando el marco del Plan de Sostenibilidad 2021-2023 de Bankinter, en relación a los ODS y a las metas específicas a las que contribuye. Esta alineación ha sido validada por la entidad de certificación, inspección y verificación EQA.

Asuntos materiales	Líneas estratégicas del Plan 3D	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Relacionados con la ética	Prácticas de negocio responsable Gestión de riesgos con criterios ASG Estrategia Fiscal Derechos humanos	ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas ODS.17 Alianzas para lograr los objetivos
Relacionados con la gestión de personas	Gestión avanzada de personas	ODS.3 Salud y bienestar ODS.4 Educación de calidad ODS.5 Igualdad de género ODS.8 Trabajo decente y crecimiento económico
Relacionados con la gestión de la relación con los clientes	Servicios orientados al cliente Seguridad de la información / Ciberseguridad Inclusión financiera: un banco para todos	ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.12 Producción y consumo responsables ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Relacionados con la estrategia de negocio	Gestión de riesgos con criterios ASG Finanzas sostenibles Seguridad de la información / Ciberseguridad Inclusión financiera: un banco para todos	ODS.7 Energía asequible y no contaminante ODS.8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS.9 Industria, innovación e infraestructura ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.11 Ciudades y Comunidades Sostenibles
Relacionados con la Estrategia de Cambio Climático y capital natural	Estrategia de Cambio Climático Huella ambiental Biodiversidad	ODS.9 Industria, innovación e infraestructura ODS.12 Producción y consumo responsable ODS.13 Acción por el clima
De la relación con la comunidad	Programas de la Fundación Innovación Voluntariado. Mueve.te Ciudadanía	ODS.4 Educación de calidad ODS.8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS.10 Reducción de las desigualdades
Relacionados con el gobierno corporativo	Gobierno corporativo Gestión de riesgos con criterios ASG Diálogo con los grupos de interés	ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Relacionados con la cadena de suministro	Prácticas de negocio responsable Gestión de riesgos con criterios ASG Derechos Humanos	ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.12 Producción y consumo responsable ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas ODS.17 Alianzas para lograr los objetivos

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo



Dimensión de gobernanza

Bankinter mantuvo su inclusión durante 2021 en los más prestigiosos índices de sostenibilidad, como el Dow Jones Sustainability Index World, que le reconoce como uno de los veinticinco bancos más sostenibles del mundo, y el Dow Jones Sustainability Index Europe, como uno de los cinco mejores europeos.

El banco se mantiene también en otros destacados índices y rankings de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o CDP), fue incluido en el Índice ESG Euronext Vigeo Eiris Eurozona 120 y en el STOXX Global ESG Leaders por primera vez, y fue destacado en el Sustainability Yearbook 2022, el anuario que elabora la firma de analistas S&P Global.

Prácticas de negocio responsable

Bankinter está adherido a la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y ha suscrito los Principios de Banca Responsable, asumiendo, entre otros, el compromiso de alinear su estrategia empresarial con los ODS y el Acuerdo de París.

En 2021 el banco se sumó a la Net Zero Banking Alliance, auspiciada por UNEPFI. Bankinter se compromete con el objetivo de llegar a cero emisiones netas en 2050 por el impacto directo de su actividad, alineando las carteras de préstamos e inversiones con dicho fin.

Riesgos extrafinancieros

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Se han establecido unas guías sectoriales de financiación para industrias con una potencial mayor de incidencia en el entorno, que le permiten desarrollar las medidas y referencias a seguir en la toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.

El principio fundamental que rige la estrategia de Bankinter en esta materia es que sus metas empresariales sean compatibles con el desarrollo sostenible del entorno social y ambiental, preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la formación y el reconocimiento de grupos sociales que precisan de un apoyo específico.

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. En 2021 se financiaron 32 proyectos sujetos a estos principios, todos en España y Portugal, de energías renovables. 21 fueron calificados con B y 11 con C. La inversión ascendió a 315,12 millones de euros

Proyectos de energías renovables financiados en 2021

32



Inversión

315,12

M€

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Finanzas sostenibles

La transición hacia una economía más sostenible e inclusiva en línea con los ODS brinda nuevas ventanas de oportunidad para ofrecer innovadores productos y servicios que, además de ser rentables, generan un impacto positivo en nuestro entorno social y ambiental.

Bankinter cuenta con un amplio catálogo de productos sostenibles:

- **Fondo Bankinter Sostenibilidad.** Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental.
- **Fondo Eficiencia Energética y Medio Ambiente.** Invierte en renta variable de empresas relacionadas con la mejora de la eficiencia en el uso de la energía y del transporte, el almacenamiento de la electricidad, la automatización y mejora de la productividad industrial, la reducción del impacto ambiental del uso de combustibles fósiles y las energías renovables.
- **Fondo Bankinter Ethos.** El fondo promueve características sociales y medioambientales y sigue criterios financieros y extrafinancieros basados en una estrategia de exclusión coherente con principios inspirados en la Doctrina Social de la Iglesia Católica, de acuerdo a un Ideario Ético que define un Comité de Ética.
- **Fondos de inversión responsables.** La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 1.900 fondos de prestigio internacional que aplican criterios responsables. Invierten en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y a la reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.
- **Bonos verdes.** Bankinter coordinó el primer programa de bonos verdes del Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por 50 millones de euros que ha registrado la compañía Grenergy Renovables. Además, la entidad publicó el Acuerdo Marco de bonos verdes, que cuenta con la acreditación de Sustainalytics (compañía de segunda opinión). En enero de 2020 se produjo la primera emisión de estos bonos verdes por valor de 750 millones de euros, cuyo impacto ambiental positivo fue equivalente a la reducción de 267.628 toneladas de CO₂ el pasado ejercicio.
- **Entidades de capital riesgo y empresas que invierten en productos sostenibles.** Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).
- **Helia Renovables.** Desde 2017, el banco mantiene una alianza con Plenium Partners para la constitución de la sociedad Helia Renovables como fondo de capital de riesgo. Se han constituido cuatro fondos que acumulan una inversión total (deuda más capital) superior a los 2.000 millones de euros.
- **Otros fondos de capital riesgo alternativos.** El fondo Titán, lanzado a finales de 2019 y que invierte en infraestructuras (renovables, energía, transporte, infraestructura social, etc.) y el fondo VStudent, que tiene su foco en las residencias de estudiantes.
- **Fondo de pensiones gestionado con criterios de sostenibilidad.** Se trata de un plan de renta variable mixto que invertirá entre un 50% y un 75% de su patrimonio en activos de renta variable de empresas de todo el mundo que cumplan estándares ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, y el resto en bonos verdes emitidos por compañías privadas y deuda pública de países OCDE.
- **Préstamos verdes/sostenibles.** Además de incorporar cláusulas de sostenibilidad en líneas de financiación, se conceden préstamos verdes y vinculados a desempeño en materia de sostenibilidad.
- **Acuerdo InnovFin.** El banco mantiene su respaldo al programa InnovFin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas con menos de 500 trabajadores que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación. Además, el Banco Europeo de Inversiones y Bankinter firmaron un acuerdo de 400 millones de euros para financiar las inversiones de pymes y de empresas de mediana capitalización en España y Portugal.
- **Hipoteca Casa Eficiente.** Ofrece financiación para inmuebles tanto nuevos como de segunda mano que sean altamente eficientes desde el punto de vista energético.
- **Carteras sostenibles Popcoin.** El gestor digital de Bankinter ofrece carteras sostenibles que invierten en fondos de las principales gestoras del mundo que cumplen con criterios ASG. Popcoin busca reforzar la apuesta del banco por la sostenibilidad, al tiempo que ofrece una opción a medida para aquellos inversores que prefieren invertir en valores con la sostenibilidad como guía.
- **Acuerdos de financiación de Hidrógeno verde.** Bankinter ha firmado acuerdos con distintas asociaciones empresariales que tienen como objetivo favorecer el acceso a la financiación de sus empresas asociadas en aquellos proyectos que deseen emprender y que estén relacionados con la producción, comercialización o distribución del hidrógeno como energía sostenible. El banco facilita la cobertura financiera para operaciones de inversión con un importe global de hasta 800 millones de euros.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Diálogo con los grupos de interés

Bankinter establece un diálogo continuo con sus grupos de interés para identificar, analizar y dar respuesta a sus expectativas y necesidades mediante la puesta en marcha de un sistema de gestión. El modelo está definido conforme a las directrices fijadas en el Marco Internacional de información no financiera Global Reporting Initiative (GRI).

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

Dimensión social

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

Inclusión financiera

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 los grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas mayores, a las que ofrece un servicio adaptado y de calidad. La estrategia de accesibilidad aborda tanto la accesibilidad física, como la digital y la cognitiva.

Bankinter dispone de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) certificado según la norma UNE 170001, que está implantado en: el edificio donde tiene ubicada su sede social en Madrid; en su edificio de Alcobendas, que además cuenta con la certificación LEED Platino; en la Universidad Corporativa, ubicada en el centro de trabajo de Tres Cantos, y en ocho sucursales bancarias. En 2021 se incluyó la sucursal de Madrid, donde se implantó el nuevo modelo de oficina del banco y en cuyo manual de obras se introdujeron nuevos criterios de accesibilidad para las futuras reformas.

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

El banco ofrece tarjetas de coordenadas en sistema Braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande.

En relación con la accesibilidad cognitiva, la entidad pone a disposición de todos sus grupos de interés el Diccionario de Finanzas Claras, desarrollado en colaboración con el Instituto de Empresa, en el que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles por la ciudadanía en general.

El Protocolo Comercial para los empleados de la entidad incluye, por otra parte, las pautas de atención adaptada a personas con distintas discapacidades, para cada una de las fases de la actividad de atención comercial.

El apoyo a la formación financiera de estudiantes se vehicula a través de sendas plataformas digitales: Money Town, dirigida a alumnos de secundaria y bachillerato (al cierre de 2021 estaban inscritos más de 17.800 alumnos) y Game of Traders, dirigida a universitarios (en torno a 7.000 participantes).

Apoyo a la formación financiera de estudiantes

17.800

alumnos de secundaria y bachillerato

7.000

universitarios



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 los grupos de interés.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Derechos humanos

El banco estableció en 2018 una Política de Derechos Humanos que recoge su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales; todo ello bajo el lema de la ONU: 'proteger, respetar, solucionar'.

Para desarrollar esta política, el banco ha puesto en marcha un Proceso de Debida Diligencia, que gestiona a partir de un mapa de riesgos de vulneración de derechos humanos en su relación con los grupos de interés. Se dispone de mecanismos de mitigación de estos riesgos primarios, como políticas específicas y otros procesos internos de distintas áreas implicadas, y se han establecido procedimientos de reparación.

En 2021 Bankinter se situó en la cuarta posición del ranking de empresas Top Employer España, con lo que acumula 14 años consecutivos formando parte de este prestigioso índice.

Gestión avanzada de personas

En 2021 Bankinter se situó en la cuarta posición del ranking de empresas Top Employer España, con lo que acumula 14 años consecutivos formando parte de este prestigioso índice, que evalúa a las compañías que destacan por su entorno de trabajo, adquisición de talento, aprendizaje, bienestar y diversidad e inclusión, entre otros factores.

El banco mantiene 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

Bankinter ha establecido la Política de Diversidad e Inclusión y desarrolla iniciativas para facilitar la contratación de personas con discapacidad a través de convenios con Fundación ONCE, Fundación Integra y Adecco, entre otras organizaciones.

En 2021 se llevó a cabo la encuesta Sensor 2021, que realiza el banco con una muestra de empleados para evaluar el compromiso de la plantilla y su opinión acerca de aspectos relevantes para el negocio y de su trabajo del día a día. El compromiso sostenible en Bankinter España se sitúa en el 82%, cinco puntos por encima de Sensor 2019 y siete puntos por encima de la Norma España.

Con respecto a la gestión de la salud y la seguridad, Bankinter Portugal cuenta con un sistema de gestión certificado según la Norma ISO-45001, y en Bankinter España se han llevado a cabo las auditorías obligadas en materia de seguridad y salud por parte de un tercero independiente.

Dentro de las iniciativas para avanzar en la gestión del bienestar de los empleados, la entidad sigue desarrollando el programa digital 'Bankinter Te Cuida', inclusivo y personalizado, para formar y concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado de la salud.

Voluntariado corporativo

Bankinter pone a disposición de sus empleados el portal de voluntariado corporativo Muéve.te, con el objetivo de impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. En 2021 se desarrollaron más de 40 programas.

Para el colectivo de jóvenes, se llevó a cabo en toda España la VII Edición del programa 'Tus Finanzas, Tu Futuro', impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement, dirigido a alumnos de educación secundaria y bachillerato.

Para los colectivos en riesgo de exclusión financiera, como las personas con discapacidad, se impartieron talleres de educación financiera y se celebraron jornadas sociales y ambientales de voluntariado con distintas fundaciones.

En 2021 se desarrollaron más de 40 programas de voluntariado corporativo

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Ciudadanía

En las comunidades en las que opera, Bankinter ha establecido catorce alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, en las que se apoya para identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local. En 2021 se valoraron 139 iniciativas sociales/ ambientales, de las que finalmente se materializaron 85.

Estas son algunas de esas alianzas:

- Bankinter es socio de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a las organizaciones del tercer sector en su cumplimiento de los principios de transparencia y buenas Prácticas.
- También es socio promotor de Forética (think-tank de sostenibilidad), que promueve la responsabilidad social en el ámbito empresarial en España y Latinoamérica, y participa activamente en su Clúster Social.
- Con la Fundación Adecco, Bankinter es entidad firmante del compromiso CEO's por la Diversidad, para la promoción, innovación y el desarrollo de estrategias y políticas empresariales de diversidad, equidad e inclusión en España.
- Bankinter forma parte del Chárter de la Diversidad, que tiene como objetivo gestionar adecuadamente las políticas de igualdad y diversidad en las empresas y forma parte del Corporate Excellence-Centre For Reputation Leadership, para la gestión de los intangibles empresariales.
- El banco participó en la organización de la XVI Edición de los Premios Jóvenes Máshumano, que reconocen a aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables, en la categoría de proyectos destinados a mejorar la calidad de vida y la integración de personas vulnerables.

- Bankinter financia y participa en la organización de los Green y Circular Weekends, para el encuentro de jóvenes emprendedores de proyectos verdes, organizados por el portal de empleo Enviroo.
- Forma parte asimismo del Compromiso Integra, que desarrolla la Fundación del mismo nombre, para facilitar la incorporación laboral de colectivos en riesgo de exclusión social y formarles a través de los talleres de empleabilidad en los que voluntarios del banco participan como formadores.

En 2021 tuvo lugar la X Edición del programa 'Implicados y Solidarios', iniciativa a través de la que se financian 15 proyectos sociales con el importe obtenido de las comisiones de la tarjeta Bankinter Solidarios. Involucra a varios grupos de interés del banco, a los clientes que utilizan la Visa Bankinter Solidarios y a los empleados, que presentaron más de 200 proyectos.

Respecto a la gestión de la acción social, el Grupo ha desarrollado unas métricas para medir el beneficio en el negocio y en la sociedad de sus programas de actuación. Se basa en la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG) para cuantificar y categorizar sus iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados.

Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco. En 2021, el Grupo Bankinter destinó más de 3,08 millones de euros a iniciativas de interés social, según cálculos basados en esta metodología.

Inversión social (LBG)



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Dimensión ambiental

La Política de Medio Ambiente de la entidad está orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los impactos negativos que pueda generar su actividad. El área de Sostenibilidad, junto con el Comité de Sostenibilidad del banco, vela por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso de la entidad con el medio ambiente.

En la dimensión ambiental del Plan de Sostenibilidad 3D se recogen tres líneas estratégicas:

- La Estrategia de Cambio Climático, dividida a su vez en cuatro ejes principales con objetivos a corto, medio y largo plazo en los ámbitos de riesgos y oportunidades.
- La gestión de la huella ambiental del banco, mediante el sistema de gestión ambiental y de cálculo de la 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).
- La línea de biodiversidad, con el objetivo de estar a la vanguardia de las metodologías de medición y gestión de impacto del sector financiero en la biodiversidad.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como CDP, del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento y a quien reporta anualmente la información relativa a la huella de carbono y a la gestión de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático.

Asimismo, Bankinter está adherida a la iniciativa sectorial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI) y a los Principios de Banca Responsable, marco establecido para llevar a cabo una actividad bancaria sostenible en línea con los ODS y la Agenda 2030.

Estrategia de Cambio Climático

La responsabilidad de la entidad con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (y que se vienen gestionando desde hace más de una década) como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

Por ello, en 2019 Bankinter diseñó una estrategia que incorpora las recomendaciones de las principales iniciativas internacionales en esta materia, partiendo del importante trabajo previo ya realizado, y estableció objetivos a corto, medio y largo plazo con las áreas del banco más directamente implicadas (Riesgos, Banca de Inversión, Gestión de activos, etc.).

En relación a los objetivos planteados, cabe decir lo siguiente:

- Bankinter es neutral en carbono para los alcances 1 y 2 desde mediados de 2020.
- El 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del banco en España y Portugal proviene de fuentes de origen renovable.
- Se han llevado a cabo significativos avances en cuanto a la implantación de las recomendaciones de la TCFD.
- Están implantadas políticas sectoriales que incluyen criterios ASG.
- Se ha implantado una herramienta de rating climático para las operaciones con empresas.
- Se ha llevado a cabo un análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático para Banca de Empresas.

- Se ha realizado una primera estimación del total de emisiones financiadas por el banco en España en el sector de empresas.
- Se ha avanzado en la identificación de emisiones y riesgos de cambio climático para la cartera hipotecaria.
- Se han comercializado nuevos productos sostenibles como la hipoteca Casa Eficiente (hipoteca verde) o las carteras sostenibles del roboadvisor digital Popcoin.
- Se han calculado las emisiones de CO2 evitadas gracias a los proyectos surgidos a partir de la emisión de bonos verdes del banco 267.628 toneladas en total.

De cara al año 2022, en línea con los compromisos adquiridos con la Net Zero Banking Alliance y con los requerimientos normativos y tests de estrés climáticos, Bankinter está desarrollando una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras con objetivos a 2025 y 2030, en línea con los objetivos del PNIEC (Plan Nacional Integrado de Energía y Clima).

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza. Describir la supervisión del Consejo. Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye. Presentación de la Estrategia de Cambio Climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó. Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad, la Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y el Consejo. El EINF, que incluye información sobre Cambio Climático, es formulado por el Consejo de Administración y verificado por auditor externo independiente. Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles, que reporta al Comité de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos.
Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización. Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera. Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia. Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Análisis de la cartera del banco en relación a los riesgos de cambio climático en función de diferentes escenarios. Adhesión a la Net Zero Banking Alliance con objetivos de neutralidad en carbono en 2050. Grupo de trabajo para el establecimiento de una hoja de ruta de descarbonización de la cartera del banco con objetivos intermedios a 2030. Primer ejercicio de identificación de actividades alineadas con la taxonomía, en los objetivos de adaptación y mitigación de cambio climático. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Análisis de la iniciativa Science Based Targets para el sector financiero Aprobación y presentación de hoja de ruta de descarbonización de las carteras del banco, en línea con el PNIEC y los objetivos de la NZBA.
Gestión de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Describir los procesos para identificar y valorar los riesgos climáticos. Describir los procesos para gestionar los riesgos climáticos. Describir cómo se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos. Describir cómo se identifican nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el clima. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de políticas ASG sectoriales. Implantación de Principios de Ecuador. Políticas sectoriales y Principios de Sostenibilidad en el Acuerdo Marco de Riesgos. Reuniones de trabajo con las áreas de negocio. Primer análisis de riesgo de cambio climático de la cartera del banco. Implantación herramienta rating climático e incorporación al proceso de sanción de riesgos. Primeros análisis de riesgos climáticos en la cartera hipotecaria. Reuniones periódicas del grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos. Análisis del seguimiento a las operaciones con rating climático alto o muy alto. Extensión de las políticas sectoriales a otras industrias. Desarrollo de las oportunidades identificadas: aumento del patrimonio en la batería de productos sostenibles.
Métricas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos. Reportar emisiones de gases de efecto invernadero Scope 1, Scope 2 y, cuando proceda, Scope 3. Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente. Estudio para ampliar reporte de alcance 3 en base a la publicación del GHG Protocol 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard'. Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Primera estimación del dato de toneladas financiadas en el área de banca de empresas. Cálculo de las emisiones evitadas gracias al lanzamiento del Bono Verde. 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de metodología estándar para el cálculo de todas las emisiones del alcance 3. Rendición de cuentas del grado de consecución de los objetivos ante los grupos de interés.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Huella de carbono

En 2021, el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de la huella de carbono organizacional en España y Portugal, realizada por la firma SGS conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático. Dicha huella (la calculada para 2020) fue inscrita en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de Calculo + Reduzco.

Desde mediados de 2020, Bankinter es neutro en carbono para las emisiones de alcance 1 y 2 en su actividad en España, Portugal y Luxemburgo. El total de emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú).

El 100% de la electricidad consumida (alcance 2) en las instalaciones de Bankinter en España es energía verde con garantías de origen desde mediados de 2018; en Portugal lo es desde julio de 2020, y en Avant Money desde más recientemente, lo que explica el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2 en los últimos años.

Debido a la situación especial vivida durante 2020 y 2021 a causa de la pandemia, las tendencias de los indicadores de emisiones se vieron afectadas, ya que los edificios y oficinas no estuvieron ocupados al 100% y parte de la plantilla permaneció teletrabajando (con su consecuente influencia, por ejemplo, en las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados)

Como novedad en el cálculo de la huella de 2021, se incluyó la estimación de emisiones a partir de cuentas contables y se llevó a cabo una primera estimación de las emisiones financiadas en las operaciones con Banca de Empresas en España.

Emisiones CO₂ Alcance 1 (Tn) *

	2021	2020	%
Gas/Gasoil/Gases aire acondicionado	1.547,28	1.852,88	-16,5%
Total / empleado	0,25	0,21	17,9%

*Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021)
El total de emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú).

Emisiones CO₂ Alcance 1 (Tn) *

	2021	2020	%
Electricidad	11,84	1.251,82	-99,1%
Total / empleado	0,002	0,14	-98,7%

*Factor de emisión EDP Portugal 2021
El total de emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú).

Emisiones CO₂ Alcance 3 (Tn) *

	2021	2020	%
Viajes empresa	1.429,33	1.239,36	15,3%
Desplazamientos in itinere	5.442,64	5.921,69	-8,1%
Agua	13,64	17,74	-23,1%
Papel	254,74	317,00	-19,6%
Toner	39,85	38,08	4,6%
Residuos	5,03	4,79	4,9%
Equipos informáticos	827,74	879,15	-5,8%
Mobiliario	65,27	65,28	0,0%
Electricidad clientes	768,20	1.051,89	-27,0%
Productos limpieza	5,24	6,39	-18,0%
Desplazamientos mantenimiento	20,70	11,84	74,8%
Compra bienes y servicios	1.897,88	3.164,40	-40,0%
Total	10.770,26	12.724,31	-15,4%
Total / Empleado	1,75	1,47	19,5%

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021) / SIMA-PRO (Ecoinvent System Processes)

*Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales. Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador."

* Compra de bienes y servicios: se han tomado datos financieros como datos de origen y los factores de emisión de la Metodología NAMEA, acrónimo en inglés de la Matriz de Cuentas Nacionales (National Accounting Matrix - NAM) y de las Cuentas Ambientales (Environmental Accounts -EA).

Emisiones CO₂ (Tn)

	2021	2020	Variación
Total emisiones	12.329,38	15.829,02	-22,1%
Total Alcance 1 y 2 / Empleado	0,25	0,36	-29,7%
Total / Empleado	2,01	1,83	10%

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control. La finalidad que se persigue es implantar las medidas necesarias para optimizar el consumo de suministros y materiales. Esto se traduce en la minimización de sus consumos y, por lo tanto, de su huella de carbono.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al consumo eléctrico. Esta es la principal fuente de energía utilizada por Bankinter y su consumo se ha ido reduciendo progresivamente en los últimos años como consecuencia de las medidas adoptadas (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.).

En el caso del papel, Bankinter lo adquiere según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado (en España) y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Para la reducción de su consumo, el banco viene implantando medidas como la firma biométrica, ya vigente en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos (contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones, actualización de datos de clientes, autorizados, etc.). Se ha estimado una reducción anual de más de 100.000 documentos en papel al año.

Otro hito importante ha sido la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado ya forma parte de un archivo digital personal, reduciéndose de esta forma las necesidades de papel.

En 2021 prosiguieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

El consumo de agua se controla gracias al seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental (son los derivados de usos sanitarios), y se han venido implantando progresivamente dispositivos para reducir los consumos en los edificios certificados.

Evolución del Consumo de Energía (GJ)*

	2021	2020	Variación
Electricidad	90.624,24	92.454,92	-2,0%
Gasoil	4.156,77	4.120,88	0,9%
Gas natural	11.505,83	9.958,39	15,5%
Total	106.286,84	106.534,19	-0,2%
Total/empleado	17,32	17,44	-0,7%

* Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo.

Evolución del Consumo de Agua (m³)*

	2021	2020	Variación
Total	42.490,43	42.867,27	-0,9%
Total/empleado	6,92	7,02	-1,4%

* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

Evolución del Consumo de Papel (Tn)*

	2021	2020	Variación
Total	323,62	352,83	-8,3%
% A4 y A3 reciclado	0,94	93%	0,5%
Total/empleado	0,05	0,06	-8,7%

* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres.

Evolución de la gestión de residuos (Kg)

	2021	2020	Variación
Papel Confidencial	171.647	147.954	16%
Tóner	2.412,5	2.128	13,4%
Equipos electrónicos	10.910	19.564	-44,2%

* El aumento en la gestión de papel confidencial se ha debido a varios cambios en ubicaciones de departamentos dentro del Grupo.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Sistema de Gestión Ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001 y en el que actualmente están incluidos los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid, Tres Cantos y Alcobendas, el de Barcelona, el de Bilbao (incluido en el alcance en 2021) y la denominada Oficina Sostenible en Madrid, lo que significa que un 46,1% de la plantilla del banco está en edificios que tienen dicha certificación ambiental. (un 33,2 % de la superficie de todos los inmuebles del banco).

En Portugal también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que incluye en su alcance la sede de Marqués de Pombal y el edificio de Torre Oriente, ambos en Lisboa, y 15 oficinas del banco en la capital portuguesa. Alcanza en este caso a un 52% de la plantilla (un 40,8% de la superficie de todos los inmuebles del banco en Portugal).

Por otra parte, en EVO y AvantMoney, se han puesto en marcha mecanismos para optimizar los consumos de materiales y suministros, y gestionar adecuadamente los residuos.

Biodiversidad

El Grupo Bankinter tiene sus sedes instaladas en terrenos urbanos; por tanto, no registra un impacto directo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

No obstante, al igual que en materia de cambio climático, aunque normalmente el sector financiero no es una industria identificada como de alto impacto, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía neutra sobre la biodiversidad. Y de cara a la próxima incorporación de la biodiversidad en la taxonomía europea, Bankinter quiere estar al tanto de las mejores metodologías y tendencias en esta materia.

Bankinter lideró en España un proyecto junto a la Natural Capital Coalition. Su objetivo fue desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilitara la identificación y gestión de los impactos de su cartera en el capital natural.

El banco se adhirió al grupo de trabajo de instituciones financieras y biodiversidad Business and Biodiversity para estar al tanto de las mejores prácticas en relación con estos aspectos. En 2020, a iniciativa de este grupo, Bankinter firmó su adhesión al 'Compromiso financiero por la biodiversidad'. Actualmente, 84 entidades se han incorporado a él. A lo largo de 2021 se formaron tres grupos de trabajo, y Bankinter participa en el correspondiente a la medición y evaluación del impacto en biodiversidad.

Influencia en los grupos de interés

Para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, el banco dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, procurando promover la participación con todos sus grupos de interés.

Entre las iniciativas de comunicación y sensibilización que se llevan a cabo destacan las siguientes: web de medio ambiente, sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter, financiación de jornadas de emprendimiento verde, premios de fotografía medioambiental convocados para la plantilla, jornadas de voluntariado medioambiental para los empleados.

Bankinter participa activamente en foros y eventos de cambio climático y medio ambiente, es empresa líder del Cluster de Cambio Climático de Forética, apoya la campaña anual Hora del Planeta impulsada por WWF y utiliza sus medios de comunicación y redes sociales para difundir las iniciativas que el banco desarrolla para contribuir a la consecución de los ODS y a la transición a una economía baja en carbono.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Personas

2021

Informe Anual Integrado



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Personas

Prevención, cercanía y transformación cultural

El cuidado de la salud y la preocupación por mantener un entorno de trabajo seguro siguieron siendo claves en 2021 y se acentuaron durante las sucesivas oleadas de la pandemia, en las que se fueron adaptando las pautas de prevención y las formas de trabajar a las medidas que iban tomando las autoridades.

A lo largo del año se dio continuidad al Plan Estratégico de Personas, con especial foco en la prevención, en el mantenimiento de la cercanía y en la consolidación de una transformación cultural impulsada por la innovación y la digitalización.

El programa 'Bankinter Te Cuida', además de proporcionar asesoramiento sobre rutinas de entrenamiento y planes nutricionales, evolucionó para incorporar iniciativas orientadas a potenciar el bienestar emocional, más necesario que nunca por la llamada 'fatiga pandémica'.

Se emprendieron distintas acciones, individuales y colectivas, orientadas a entender mejor las necesidades de las personas, en particular en los momentos clave de su vida profesional y personal.

La cultura digital y del dato recibió un fuerte impulso; se consolidaron y escalaron los programas de talento, y se coronó la formación como una herramienta de alto valor añadido, tanto para el negocio como para el desarrollo de las personas.

Salud y seguridad

El grupo de trabajo que se formó al inicio de la pandemia, con todas las áreas implicadas del banco, continuó estableciendo las medidas adecuadas a cada situación para preservar la salud de los empleados frente a la propagación del virus, entre ellas la organización de un curso online sobre el Covid-19 dirigido a toda la plantilla.

A fin de crear entornos y espacios seguros para los profesionales del banco y para los clientes, se procedió a dotar de mascarillas quirúrgicas al personal, instalar mamparas, proporcionar gel hidroalcohólico en las instalaciones, limpiar a diario los centros con productos desinfectantes y actualizar periódicamente los protocolos sobre el uso adecuado de zonas comunes, áreas de trabajo y comedores.

El área de Prevención de Riesgos Laborales realizó un seguimiento continuo de la evolución de los afectados por el virus, resolviendo sus dudas (qué hacer, con quién contactar, duración de las cuarentenas) conforme a las recomendaciones del Ministerio de Sanidad.

Dentro del programa 'Bankinter Te Cuida', dedicado a promover la salud y el bienestar de los empleados, se llevaron a cabo cinco webinar sobre asuntos como la alimentación, la higiene del sueño o el envejecimiento activo, y se compartieron contenidos relativos a nutrición, descanso, yoga, pilates y balance emocional, entre otros.

Los empleados que forman parte del programa Bankinter Healthy realizaron 409.000 actividades de bienestar y salud (201 de media por persona) y 1,18 millones de horas de actividad física y recorrieron 1,99 millones de kilómetros (977 de media).

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Un plan estratégico 360° transformado por la COVID-19



Relación con el empleado

El principal objetivo fue apoyar al negocio, dando respuesta a sus necesidades y generando un valor añadido, a la vez que se mantenía la proximidad con programas iniciados en el ejercicio anterior.

Se llevaron a cabo 258 reuniones con equipos naturales (oficinas de la red o departamentos de servicios centrales), en las que se compartieron los productos y servicios de Bankinter. Participaron en ellas 2.337 profesionales.

Durante la segunda mitad del año se contactó con los empleados que habían sido promocionados en los últimos meses para hacer un reconocimiento personalizado a su trayectoria profesional y ofrecerles apoyo en sus nuevas responsabilidades.

Fueron objeto de especial atención aquellas personas que pudieran estar atravesando una situación difícil relacionada con la pandemia o con otros eventos.

En total se realizaron 742 llamadas.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Formación y talento

El pasado año estuvo marcado de nuevo por la imposibilidad de realizar cualquier iniciativa presencial de formación y desarrollo, debido a la situación sanitaria. Por ese motivo, la Universidad Corporativa trabajó todos sus programas en formato remoto y online, centrándose en distintos ámbitos estratégicos.

Escuela de Excelencia Comercial. Con el doble objetivo de cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2 y mejorar la capacitación de los empleados, se desarrollaron diferentes programas sobre asesoramiento a clientes en cada uno de los segmentos. Un 97% de las personas que necesitaban la correspondiente certificación, la tenía actualizada a finales de 2021.

Se impartió formación relativa a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario a todos los miembros de la red comercial y de las áreas que tienen relación directa con el proceso hipotecario, con el resultado de la certificación oficial del 97% de las personas formadas.

Respecto a las exigencias de formación de la Ley de Mediación de Seguros se alcanzó un cumplimiento del 98% de las personas que comercializan o informan sobre esos productos.

Cultura digital. El proyecto Bdigital de aceleración de cultura digital se ramificó en numerosas iniciativas enfocadas a la adopción de hábitos eficientes, tales como la formación a través de la plataforma online (8.971 cursos), la difusión de guías de las principales herramientas Microsoft Office 365 (4.800 personas), la mejora de las habilidades de comunicación, colaboración y productividad personal a través de un programa de coaching digital de equipos y el fomento de la colaboración transversal.

Liderazgo digital y ágil. A lo largo del año fueron formados 220 gestores de personas en las nuevas demandas del liderazgo digital y ágil, y se trabajó en la adopción de hábitos digitales con el equipo directivo a través de un programa de mentoring inverso con perfiles nativos digitales del banco.

En total se impartieron más de 287.000 horas de formación en 372 acciones formativas. El 100% de los empleados participaron en alguna de ellas, con una media de 57,46 horas. El índice de satisfacción de las encuestas (NPS) fue del 55% (siete puntos porcentuales por encima de 2020).

Modelos de talento. En 2021, como todos los años, se evaluó el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. El 99% de la plantilla target en España recibió evaluación del desempeño y el 98% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

Se llevó a cabo el segundo ejercicio de revisión de talento y sucesión para 694 personas de la red comercial, lo que permite conocer el tipo de talento de cada persona, tener mapas de talento de los distintos roles en cada organización y planificar la sucesión en los puestos clave. Tras el ejercicio, se activaron acciones de desarrollo ad hoc que incluyen planes de formación, de coaching, mentoring, etc.

El modelo de talento de Bankinter se ha escalado a Irlanda y se ha desarrollado otro específico para el área de Banca Patrimonial, que ha permitido identificar potenciales futuros banqueros en toda la red comercial, fomentando el desarrollo del talento interno.

Otro modelo específico es el de Talento STEAM (science, technology, engineering, arts, mathematics), puesto en marcha en 2020, que ayudó a identificar a todas las personas del banco con dicho perfil. Durante 2021 se avanzó en un programa de formación que favorezca el upskilling de todo este colectivo en función del área de pertenencia. Se han construido itinerarios verticales para cada una de las áreas analíticas del banco que cuentan con perfiles STEAM, con formación data driven para niveles básico, intermedio y avanzado.

Selección

La reactivación de la economía y la movilidad del mercado laboral favorecieron en 2021 el retorno a una actividad de reclutamiento casi a niveles anteriores a la pandemia, aunque básicamente online. Dicha actividad se centró en perfiles comerciales y también, y muy especialmente, en aquellos necesarios para continuar impulsando la tecnología y la digitalización: infraestructura, transformación tecnológica y ciencia de datos.

Se reanudaron los programas de prácticas universitarias dirigidos tanto a perfiles financieros como STEM, con cuatro convocatorias publicadas en primavera y en otoño en las que se ofertaron 146 vacantes de prácticas. El foco se puso en la captación de recién graduados y profesionales jóvenes con clara orientación hacia la atención al cliente y con perfiles analíticos para nutrir áreas técnicas de análisis de negocio y de riesgos.

El banco continuó apostando por el talento propio como una de las principales canteras de captación, alcanzando en 2021 un 12% de rotación interna, cosa que permite a los empleados asumir nuevos retos, evolucionar profesionalmente y formarse de manera continua para adaptarse a nuevas responsabilidades, y facilita la transmisión del conocimiento y la integración cultural en el caso de la movilidad internacional (Bankinter Luxemburgo y Bankinter Portugal).

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados, como ayudas a la formación para ellos y para sus hijos, seguros (médico, de vida y de accidentes), anticipo del salario, productos y servicios bancarios con condiciones especiales, y ayuda alimentaria en función del horario y el tipo de jornada.

Asimismo, los empleados tienen a su disposición un sistema de retribución flexible, en virtud del cual pueden sustituir parte de su remuneración fija dineraria por determinados bienes y servicios (retribuciones en especie), como vales de guardería, acciones, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tarjeta restaurante.

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de él. Un 61% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

Previsión social

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

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Se aplican a la totalidad de la plantilla.
- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

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

Retribución total

Desde 2018, Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que facilita a los empleados la consulta, de forma actualizada, de todos los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones: retribución fija y variable, beneficios sociales y retribución emocional; es decir, el conjunto de medidas que complementan la propuesta retributiva que Bankinter pone a disposición de los empleados, cuyo fin es satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación laboral.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Premios y reconocimientos

Una de las empresas con **mejor reputación**

Maria Dolores Dancausa:

- #5 Forbes Mejores CEO de España
- #6 MERCO Líderes
- Premio Mujer Líder 2020 Cámara de Comercio de Madrid

Brand Finance 500
marcas mundiales más valoradas 2021

#219



Uno de los bancos **más sostenibles** del mundo



Una de las **mejores empresas para trabajar**



Mejores Empresas para Trabajar de Actualidad Económica 2021.

#25

BCG Gender Diversity Study of the European Banking Sector

#2

Productos y servicios de **calidad**



Premio a la excelencia en pagos internacionales por Standard Chartered Bank y JPMorgan.

Sello FundsPeople 'Consistente' a los fondos mixtos Bankinter Premium Conservador, Defensivo y Moderado.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Anexo

2021

Informe
Anual
Integrado



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

Anexo

Información a accionistas e inversores

La Memoria Anual Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2020, se publicó el 17 de marzo de 2021.

Este documento, coordinado por el área de Comunicación Institucional del banco, ha sido elaborado con información recopilada de las diferentes áreas de la entidad a través de entrevistas, cuestionarios dirigidos a los responsables de las mismas o solicitud de información precisa.

La Memoria Anual Bankinter ha seguido un proceso de puesta en común, revisión, corrección y auditoría.

Además de la Memoria Anual, el banco publica en los meses de enero, abril, julio y octubre el informe de resultados trimestrales consolidados. Ambos informes están disponibles en la Web Corporativa de Bankinter.

Oficina del accionista

Alfonso Martínez Vaquero
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: 913398330-913397500
Fax: 913397445
Email: ofiaccionista@bankinter.com

S.A.C

Eloy Antonio López Hernández
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: 900 802 081
Fax: 91 623 44 21
Email: incidencias_sac.bankinter@bankinter.com

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera
David López Finistrosa
Pº de la Castellana, 29
28046 Madrid
Tel.: 91 339 75 00
Email: Investor_Relations@bankinter.com

Comunicación Corporativa

Inés García Paine
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tel. 91 339 83 38
Email: comunicacion@bankinter.com



Banca Telefónica		
Atención a clientes de Banca Personal y Privada	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 00
Especialistas Seguros / Comercial Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Activo	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 657 88 01
Atención en catalán	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	93 410 84 85
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	91 657 88 69
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	91 657 88 01
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 17.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 050 00 96
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00.	91 050 01 08
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	91 807 09 84

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

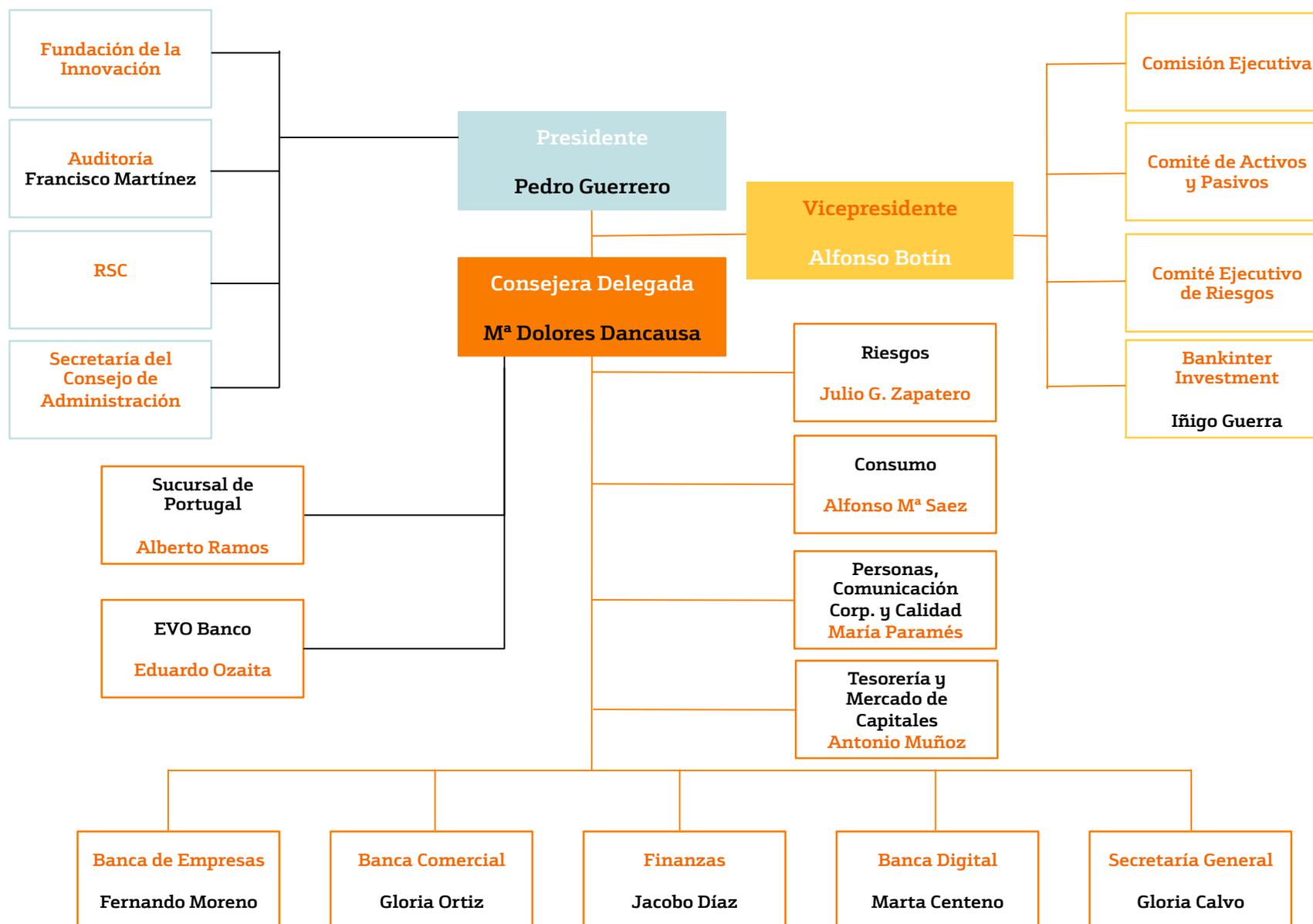
Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo



Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social	Nombramiento	Última reelección	Próxima reelección
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero	2000	2021	2025
Vicepresidente	Cartival, S.A.	1997	2018	2022
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño	2010	2019	2023
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	2005	2021	2025
Consejero	Fernando Masaveu Herrero	2005	2021	2025
Consejera	María Teresa Pulido Mendoza	2014	2019	2023
Consejera	Teresa Martín-Retortillo Rubio	2017	2018	2022
Consejero	Álvaro Álvarez-Alonso Plaza	2019	2019	2023
Consejera	María Luisa Jordá Castro	2019	2019	2023
Consejero	Fernando Francés Pons	2020	2020	2024
Consejera	Cristina García-Peri Álvarez	2021	2021	2025

Secretaria (no consejera) del Consejo de Administración: Gloria Calvo Díaz.

Las propuestas de nombramiento o reelección de los miembros del Consejo de Administración han sido realizadas por la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, si se trata de consejeros independientes, y por el propio Consejo, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, en los demás casos.

- Cartival, S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda.
- Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.

Directores de Organización

Juan Carlos Barbero Maeso	Andalucía
Laura García Vera	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla- La Mancha y Extremadura
Eduard Gallart Sullà	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Maite Cañas Luzarraga	Madrid Banca Corporativa
Rafaela Vergara Ruiz	Madrid Este
Ignacio Lozano Egea	Madrid Oeste
Yolanda Gella Ferrer	Navarra, Aragón, Rioja y Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

bankinter.