

Informe Anual
Annual Report

2015,
seguimos
mirando al
futuro.

bankinter.

Índice

Carta-Entrevista al Presidente, Pedro Guerrero	4
Carta-Entrevista a la Consejera Delegada, María Dolores Dancausa	8
Hitos 2015	13
Resultados	19
La acción	22
Gobierno Corporativo	24
Riesgos	25
Estrategia	26
Áreas de negocio	28
Otros negocios	32
Canales y Redes	36
Calidad	40
S.A.C.	41
Innovación	42
Fundación Innovación Bankinter	43
Personas	45
Sostenibilidad	46
Reconocimientos	48

Entrevista a Pedro Guerrero, Presidente

"Bankinter está bien equipado para afrontar los grandes retos de la banca"

¿Qué balance se puede hacer a nivel macroeconómico del ejercicio de 2015?

Para la economía Española, 2015 fue sin duda un buen año. El PIB creció más del 3%, que es una tasa similar a las de antes de la crisis y una de las más altas de las economías occidentales durante el año.

Como consecuencia, el mercado laboral mejoró sensiblemente. La balanza por cuenta corriente tuvo saldo positivo y el déficit público siguió corrigiéndose, aunque quizás menos de lo que hubiera sido deseable.

Peor fue la evolución de la economía europea, que no acaba de salir de la zona templada de la recuperación, pese a los estímulos de la política monetaria. La zona Euro apenas creció un 1,5%.

Desde un punto de vista más global la economía mundial atravesó en 2015 algunos momentos delicados. La rebaja de las expectativas de crecimiento en China ralentizó algunas economías emergentes, que dependen en buena medida del consumo del gigante asiático. La actividad se resintió sobre todo en Latinoamérica, que apenas creció, lastrada por la entrada en recesión de Brasil. En el conjunto del mundo, el crecimiento medio del PIB se situó ligeramente por encima del 3%, una de las tasas más bajas en lo que llevamos de siglo.

Y si miramos hacia adelante, ¿cuáles son las perspectivas para 2016?

Creo que para 2016 podemos ser moderadamente optimistas sobre las perspectivas macroeconómicas en España. Una vez resuelta la incógnita que siempre representan unas elecciones legislativas, es de esperar que el ritmo de crecimiento se mantenga



Ver vídeo

alto, cercano al 3%, lo cual permitirá reducir la tasa de desempleo hasta el 20%, que sigue siendo un porcentaje muy elevado, pero que compara favorablemente con el 26% de finales de 2012.

En la Unión Europea esperamos para 2016 una suave aceleración del crecimiento, como consecuencia de la laxitud de la política monetaria y del precio del crudo. Aquí me gustaría hacer una mención a la situación de Portugal, dada nuestra reciente entrada en el mercado luso de banca minorista y de seguros. Casi cinco años después de ser rescatada por el FMI y por la Unión Europea, la economía portuguesa está todavía digiriendo la carga de su deuda. Su ritmo de crecimiento, por debajo del 2%, aún es débil, pero ya hay signos positivos que apuntan hacia una recuperación.

A escala global, las expectativas para 2016 son relativamente modestas. El FMI y otros organismos internacionales creen que el PIB mundial crecerá menos que en 2015 y sin grandes cambios sobre su composición geográfica. La gran duda es cómo se desenvolverá la economía de China. Asimismo, la subida de los tipos de interés en EEUU de diciembre de 2015 (la primera en casi diez años) abre interrogantes sobre su potencial repercusión en las economías en desarrollo y genera incertidumbres por la falta de sincronía con la política monetaria en Europa y Japón. Todo ello, unido a la drástica bajada de los precios del petróleo, y a la reciente incertidumbre desatada sobre algunos bancos europeos, principalmente los italianos, ha generado fuertes caídas en los mercados y alta volatilidad a principios de año.

En este escenario de futuro, ¿cuáles son las expectativas para el sector bancario?

Podríamos decir que el sector se encuentra en una encrucijada. Las nuevas exigencias regulatorias

tienen un coste elevado en capital y en recursos, y simultáneamente los márgenes se han estrechado como consecuencia de los bajos tipos de interés. Por otra parte, los avances tecnológicos han generado nuevas maneras de relacionarse con el cliente. Por todo ello, el sector tiene que encontrar otra forma de hacer banca para compatibilizar la seguridad, la rentabilidad y la adaptación a las nuevas necesidades del mercado.



"Vamos a trabajar duro para adaptarnos a las exigencias europeas de regulación, supervisión y resolución"

En este complejo contexto sectorial, ¿qué papel juega Bankinter? ¿Cómo ha resuelto los problemas planteados en el pasado y cómo pretende responder a los desafíos del futuro?

Lo primero que debemos tener en cuenta es que Bankinter parte de una posición diferencial positiva. La crisis financiera nos afectó menos que a otras entidades, gracias a nuestra menor exposición al sector inmobiliario. Y la calidad de nuestra gestión del riesgo crediticio nos permitió mantener una tasa de morosidad muy inferior a la del sector. Así que la herencia de la crisis ha sido menos pesada para Bankinter que para los demás bancos españoles e incluso hemos podido seguir creciendo en inversión crediticia y en número de empleados, en contra de la tendencia general.

Por supuesto, eso no significa que la situación del sector no nos afecte. Como el resto de las entidades, tenemos que hacer frente a desafíos muy importantes relacionados con la fuerte competencia, el modelo de negocio, la revolución tecnológica y los cambios en el comportamiento de los clientes. Pero nuestra solvencia y la fortaleza de nuestra propuesta de valor nos hacen ser optimistas.

Además, disponemos de una estrategia que funciona, orientada al segmento de Empresas, al negocio de Banca Privada y a los Seguros personales. Tenemos asimismo una inclinación natural, casi diría que genética, a emprender y a innovar en productos, en canales y en procesos. Y por supuesto nos guiamos por los principios básicos que deben regir nuestra actividad: el rigor, la prudencia, la ética y la responsabilidad. Considero, por tanto, que Bankinter está bien equipado para afrontar los grandes retos de la industria.

¿Los resultados de 2015 son la consecuencia de esa línea de trabajo?

Pues yo creo que sí, pienso que son una muy buena muestra de lo que somos capaces de hacer. No es solo que los beneficios hayan sido los más altos de la historia de la entidad, que desde luego lo son, sino que además están firmemente cimentados en el negocio recurrente y ordinario. El 87% del total de los beneficios procedió de la actividad con clientes, lo cual es la mejor garantía de que la cuenta de resultados es sana y sostenible.

También me gustaría hablar del dividendo. El año pasado distribuimos el 50% de los resultados del ejercicio en forma de dividendo en efectivo, lo que representó 0,23 euros por acción. Y para este año, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas distribuir el mismo porcentaje y, por supuesto, también en efectivo. Es un payout que está dentro del marco de una política prudente que contribuye a la conservación de capital y permite a la entidad mantener un adecuado nivel de solvencia, con lo cual cumplimos sobradamente con los criterios del Banco Central Europeo.

El desarrollo de la Unión Bancaria, que ya está en marcha, supone una transformación relevante

del sistema bancario europeo y la cultura de sus entidades. ¿Cómo afronta Bankinter este proceso?

Con respecto a la situación patrimonial del banco, los ejercicios que se han realizado hasta ahora en el marco de la Unión Bancaria han sido muy positivos. En las pruebas que se hicieron en 2014, Bankinter obtuvo un resultado sobresaliente, tanto en la evaluación de la calidad de los activos como en el test de estrés. A finales de 2015, la Autoridad Bancaria Europea realizó un ejercicio de comparación que puso de relieve que nuestros indicadores de solvencia, beneficios y calidad de los activos están muy por encima de la media del sector en Europa. Por todo ello estamos satisfechos, aunque sabemos que todavía quedan muchas cosas por hacer hasta completar el proceso de la Unión Bancaria y, en consecuencia, vamos a seguir trabajando duro en los próximos meses para adaptarnos a los nuevos requerimientos.

¿Y cómo encajan todos estos proyectos y estrategias corporativas con los compromisos del banco en materia de sostenibilidad?

Encajan de una manera perfectamente natural. La ética, la integridad y la responsabilidad son las guías de conducta de toda nuestra actividad. En el cuerpo de este informe anual integrado, se contiene información detallada sobre lo que hacemos en la materia, lo cual es una prueba de que entendemos la sostenibilidad, no como una actividad separada, sino como un valor plenamente incorporado a nuestro día a día.

A partir de ahí, nuestro compromiso con los distintos grupos de interés de Bankinter se articula a través de dos vías.

Por una parte, tenemos un modelo de Gobierno Corporativo avanzado, en línea con las mejores

prácticas internacionales. El presente año volvemos a cumplir la práctica totalidad de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno.

Por otro lado, nuestro Plan de Sostenibilidad, que denominamos "Tres en Raya", alinea el negocio con la gestión de las tres dimensiones empresariales: la económica, la social y la medioambiental.

En el eje económico, durante 2015 reforzamos nuestra política de apoyo a los emprendedores, como colectivo fundamental para dinamizar la economía, desarrollando diversas iniciativas especialmente dirigidas a los más jóvenes.

Desde el punto de vista de la dimensión social, identificamos como grupo de interés prioritario a las personas con discapacidad. El objetivo es dotar a todos los canales del banco del máximo grado de accesibilidad, intentando suprimir las barreras físicas y tecnológicas y las derivadas del conocimiento. Por último, respecto al eje medioambiental, en 2015 Bankinter inscribió su huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático, convirtiéndose en el primer banco español en hacerlo.

Desde otro ángulo, el compromiso de la entidad con la sostenibilidad se concreta también a través de los proyectos de la Fundación Innovación Bankinter. En 2015 siguieron progresando sus tres programas fundamentales que son el FTF (FutureTrendsForum), Akademia y Emprendedores y destacó el nuevo programa puesto en marcha en el ejercicio, el llamado proyecto Cre100do, que tiene por objeto contribuir a mejorar el tamaño de las empresas españolas dirigiéndose a empresas de éxito pero tamaño mediano, con el objetivo de poner a su alcance herramientas y conocimientos que les permitan acercarse a la mítica cifra de mil millones de euros de facturación.

Entrevista a María Dolores Dancausa, Consejera Delegada

"La calidad de estos resultados refuerza nuestra confianza en la capacidad de Bankinter para generar beneficios futuros"

¿Cómo puede calificarse el ejercicio 2015?

Creo que puede calificarse de excelente. Pero, para no caer en triunfalismos, digamos simplemente que los resultados del año fueron muy satisfactorios. Se trata del mayor nivel de beneficios obtenido hasta ahora por el Grupo Bankinter, procedentes en su mayor parte del negocio recurrente de clientes, no de operaciones financieras ni de beneficios atípicos; y esto pese a un entorno de tipos inusualmente bajos. La calidad de estos resultados refuerza nuestra confianza en la capacidad de Bankinter para generar beneficios futuros.

Paralelamente, en 2015 acentuamos nuestras tradicionales fortalezas de calidad de activos y de solvencia. La tasa de morosidad bajó hasta el 4,1%, menos de la mitad de la tasa promedio del sector. Línea Directa fue también la compañía con el mejor ratio combinado, es decir, con el mejor margen asegurador del mercado. Por lo que se refiere a la solvencia, Bankinter mantuvo un sólido ratio de capital CET1 (fully loaded - al final del proceso de transición) del 11,6%, entre los más elevados de la banca y muy por encima de las exigencias regulatorias. Asimismo, tenemos un índice de rentabilidad, medido en términos de ROE, que es el más alto del sector en España, y un ratio de eficiencia que está entre los mejores.

Incluso la cotización de nuestra acción reforzó su posición en 2015, siendo la única del sector que ofreció rentabilidad a sus accionistas al sumar plusvalías más dividendos.

Bankinter generó empleo y aumentó el crédito en 2015, cuando el sector está inmerso en un proceso de ajuste de su capacidad. ¿Por qué esta tendencia a contracorriente?

Es cierto que vamos un poco a contracorriente. De hecho, Bankinter fue el único banco en España que creó empleo de forma consistente en 2015. También crecimos en activos totales, en depósitos y en crédito. Respecto a la cartera crediticia, me gustaría destacar que en un periodo en el que una de las principales quejas ha sido la falta de crédito, Bankinter ha incrementado el saldo total de su cartera por segundo año consecutivo.

La mayoría de los principales parámetros de nuestra salud empresarial muestran mayor dimensión y fortaleza que en 2007, año que precedió al largo periodo de crisis. Ello ha sido gracias a un modelo de negocio sano, con potencial y recorrido, unido a un conjunto de líneas de negocio en las que permanentemente invertimos para que continúen su desarrollo y crecimiento.

¿A qué se deben estos resultados tan favorables, en un contexto financiero marcado por la complejidad y la incertidumbre?

Nos ayudó la buena marcha de la economía en España y su ritmo de crecimiento, así como la política monetaria del Banco Central Europeo, los bajos precios del petróleo, y otra serie de factores.

Y en cuanto a las causas endógenas, aquellas atribuibles a las decisiones de las distintas personas que integran Bankinter, he de decir que la primera de ellas es la calidad, dedicación, actitud y esfuerzo de todas ellas. Ahí está la clave de todo lo demás. De ahí la importancia de perseverar en el rigor del proceso

de selección, en el esmero a las oportunidades de formación que proporcionamos, en el cuidado del enorme potencial que tenemos ante nuestros propios ojos y que a veces nos pasa desapercibido.

Como segunda causa de nuestros logros considero las inversiones hechas en años anteriores en todas y cada una de las líneas de negocio, que han madurado y han dado fruto.



Y por último, mencionaría las mejoras de los sistemas de control de que disponemos, tan importantes a la hora de mantener equilibrio entre distintas fuerzas, distintos estímulos y distintos incentivos.

Todo lo anterior, unido a nuestra firme determinación de mantenernos dentro de unos rigurosos principios de actuación y comportamiento, ha estado en la raíz del éxito de Bankinter en el pasado Ejercicio. Y esas mismas variables van a seguir siendo igual de críticas para conseguir éxito en 2016 y en años sucesivos.

¿Cuáles fueron las áreas de negocio más destacadas en 2015?

Yo estoy muy satisfecha con los resultados de la gran mayoría de las áreas de negocio. Distinguiría entre las áreas que hemos relanzado y todavía tienen una corta experiencia, de las que han alcanzado mayor nivel de madurez.

Entre las primeras hay que destacar el buen comportamiento del área de Financiación al Consumo, impulsada a través de Bankinter Consumer Finance, una de nuestras apuestas estratégicas en 2015, con un crecimiento en sus cifras de inversión del 71%. También he de mencionar al segmento de Banca Personal, que obtuvo en ese mismo ejercicio unos crecimientos de margen bruto superiores al 50%.

Entre las líneas tradicionales, con años de éxitos continuados, sobresale un año más Banca Privada, cuyo patrimonio gestionado alcanzó los 28.000 millones de euros, un 21,2% más que en el ejercicio precedente. O nuestro negocio en el área de Empresas, cuya inversión aumentó un 5,6% y en el que quiero subrayar también los éxitos obtenidos en los productos y servicios del Negocio Internacional.

"La operación de Portugal nos permite crear valor para los accionistas desde el primer momento"

Y por último, aunque no por ello menos importante, hay que destacar el magnífico Ejercicio realizado por Línea Directa Aseguradora, cuya aportación a los ingresos y a los beneficios del Grupo es, año a año, excepcional. En 2015 sus pólizas aumentaron un 6,4%, hasta un total de 2,37 millones, y dentro de esa tónica general de crecimiento, el ramo de Hogar fue el que consiguió mayor crecimiento, con un 18%.

La gran novedad de 2015 fue la adquisición del negocio de Barclays en Portugal. ¿Hasta qué punto esa operación cambia la estrategia de la entidad?

Ha sido, sin duda, una iniciativa y una experiencia nueva para nosotros, pero no comporta en absoluto un cambio de estrategia. Es novedad porque nunca antes habíamos crecido en base a adquirir otros activos u otras redes, y nunca antes habíamos optado a extender nuestro negocio fuera del mercado doméstico español. Con esta decisión hemos ampliado y abierto nuestras opciones a crecer por adquisición y

a crecer fuera de España. Pero nuestra estrategia, lo que hacemos y cómo lo hacemos, los principios desde los que operamos, se mantienen.

Esta decisión va a enriquecer nuestra experiencia y conocimientos. Y va a ser positiva para todos: para quienes adquirimos y para quienes se integran en nuestra empresa.

Si lo medimos en cifras, ¿cómo cambia la fisonomía de Bankinter con la operación de Portugal?

El negocio minorista de Barclays en Portugal contaba, a cierre de 2015, con una cartera crediticia de 4.590 millones de euros, 2.785 millones de euros en activos gestionados fuera de balance, una red de 84 sucursales, una plantilla de 940 empleados y 177.000 clientes, de los cuales 15.200 son empresas. Eso quiere decir que la operación nos permite aumentar nuestros volúmenes y nuestra base de clientes de manera nada trivial, ya que comporta incrementos entre el 7% y el 20% en los distintos parámetros por los que medimos el negocio.

La adquisición consumirá 320 millones de capital, de los que 120 millones se financiarán con el fondo de comercio negativo y el resto con una emisión de bonos. Creemos, por tanto, que la repercusión de la operación en el balance de la entidad, en su cuenta de resultados y en su nivel de solvencia es perfectamente asumible y nos permite crear valor para nuestros accionistas desde el primer momento.

Una vez abierta esa vía, ¿hay posibilidades de seguir creciendo a través de adquisiciones y participar en el proceso de consolidación que se espera en el sector?

No lo tenemos previsto, aunque continuaremos, como hasta ahora, prestando atención a cualquier

oportunidad que pueda surgir en el mercado, siempre que encaje con nuestro modelo, y por supuesto, que nos aporte valor. En España será complicado encontrar ese tipo de oportunidades, ya que la reducción del número de entidades ha sido muy brusca.

Además, creo que en este momento no debemos distraernos y centrar todos nuestros esfuerzos en culminar con éxito la reciente adquisición en Portugal.

¿Cuáles son las expectativas para 2016?

Nuestras expectativas son las de finalizar el año con una dimensión mayor que la que teníamos al cierre de 2015, medida en términos de clientes, de volúmenes de inversión y recursos, y medida también en términos de ingresos.

Al mismo tiempo, hay factores externos que también serán determinantes para que las expectativas se cumplan. Confío, sin embargo, que la incertidumbre derivada de la fragmentación del Parlamento español tras las elecciones generales del pasado mes de diciembre se gestione adecuadamente y que en un plazo razonable quede todo despejado para que 2016 sea de nuevo un buen año para la economía española.

Por último, en el sector financiero, es previsible que se mantenga el escenario de tipos de interés próximos a cero, lo cual planteará un año más de muy bajos márgenes para las instituciones de crédito. Pero, por otro lado, si se consolidase la tendencia en la economía española y se continuasen incrementando los niveles de empleo, seguiría descendiendo la morosidad y se dinamizaría el consumo doméstico, lo cual sería muy positivo para nuestro sector.

"Nuestros principales indicadores muestran mayor dimensión y fortaleza que en los años anteriores a la crisis"

¿En este sentido, cómo va a abordar Bankinter los desafíos de la revolución tecnológica en la industria financiera?

Durante los 50 años de vida de Bankinter, los avances tecnológicos han estado siempre presentes, y podemos afirmar con orgullo que han sido muy bien aprovechados por nuestro banco. Es más, hemos sido pioneros en ello. Pero lo cierto es que en ninguna de las etapas anteriores esos avances tecnológicos han tenido el impacto en la vida empresarial que hoy están teniendo, ni la aceleración de esos avances y esos cambios ha tenido nunca la vertiginosa marcha que hoy tienen.

Estos avances están incidiendo mucho más que todas las transformaciones anteriores en nuestras relaciones con los clientes, y además proporcionan a las empresas una "escalabilidad" nunca antes conocida, que permite gestionar volúmenes varios órdenes de magnitud mayores por unos incrementos de coste marginales.

Bien, pues precisamente por esa oportunidad de hacer mucho más sin que apenas exista incremento de costes, y por las enormes posibilidades que se nos abren tanto en el frente tradicional de los procesos bancarios, como en las formas de relación con nuestros clientes, hemos de prestarle la atención debida, y seleccionar con mucho criterio aquellos proyectos que aplicarán las nuevas tecnologías a nuestro negocio. Porque el territorio de actuación es prácticamente infinito, y ello requiere en consecuencia ser muy selectivo, y acertar en esas decisiones, optando por las que mayor retorno proporcionen al negocio en menos tiempo.

Lo que menos desearía, la última de mis intenciones, es que nos apuntáramos a una moda. Afortunadamente no tenemos necesidad de apelar a moda alguna. Entre otras cosas, nuestra dimensión no nos lo permite. Por tanto, todo lo que hagamos en el territorio de las nuevas tecnologías ha de producir resultados; resultados medibles y claramente apreciados por quienes han de rendir cuentas por sus líneas de negocio.

Beneficio neto

375,9

millones de euros + 36,3%

El más alto de la historia
del banco

Morosidad

4,1%

Menos de la mitad que la
media del sector

Crédito

+4,1%

A diferencia de lo ocurrido en el
conjunto del sector

Solvencia

11,6%

Ratio de capital
CET 1 fully loaded,
de los más elevados
de la banca

ROE

10,9%

Se situó en máximos del sector

Capitalización

El valor bursátil del banco se ha
triplicado durante los últimos tres años

Calidad del servicio

Bankinter sigue siendo una de las
entidades más reconocidas



Grupo Bankinter. Balances Consolidados al 31 de Diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

ACTIVO	31-12-2015	31-12-2014 (*)	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31-12-2015	31-12-2014 (*)
CAJA Y DEPÓSITOS EN BANCOS CENTRALES	925.361	357.327	PASIVO		
CARTERA DE NEGOCIACIÓN	4.473.638	5.353.482			
Depósitos en entidades de crédito	1.009.596	544.528	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	3.769.080	2.441.491
Crédito a la clientela	808.476	1.967.180	Depósitos de entidades de crédito	735.427	270.621
Valores representativos de deuda	2.264.761	2.345.496	Depósitos de la clientela	995.019	451.559
Instrumentos de capital	34.764	59.320	Derivados de negociación	464.958	322.598
Derivados de negociación	356.041	436.958	Posiciones cortas de valores	1.573.676	1.396.713
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	1.790.311	1.700.679	OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	-	-
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	57.209	49.473			
Instrumentos de capital	57.209	49.473	PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	49.836.994	49.990.680
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	-	-	Depósitos de bancos centrales	3.017.983	3.240.433
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	3.530.153	3.013.813	Depósitos de entidades de crédito	1.792.316	5.249.425
Valores representativos de deuda	3.377.008	2.845.308	Depósitos de la clientela	32.820.400	29.966.129
Instrumentos de capital	153.145	168.505	Débitos representados por valores negociables	10.484.882	9.311.034
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	460.940	746.292	Pasivos subordinados	594.563	608.198
			Otros pasivos financieros	1.226.850	1.615.461
INVERSIONES CREDITICIAS	45.479.314	44.006.521			
Depósitos en entidades de crédito	850.451	1.113.441	AJUSTES A PASIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS	-	-
Crédito a la clientela	44.182.633	42.446.723	DERIVADOS DE COBERTURA	11.489	20.241
Valores representativos de deuda	446.230	446.357			
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	294.267	356.515			
CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	2.404.757	2.819.482	PASIVOS ASOCIADOS CON ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA	-	-
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	-	2.805.745			
AJUSTES A ACTIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS	-	-	PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS	630.983	614.780
DERIVADOS DE COBERTURA	160.073	148.213	PROVISIONES	95.868	88.236
			Fondos para pensiones y obligaciones similares	458	818
ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA	318.287	356.671	Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	8.312	7.499
			Otras provisiones	3.938	7.141
PARTICIPACIONES	39.424	29.726	Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	83.160	72.778
Entidades asociadas	38.681	28.857			
Entidades multigrupo	743	869	PASIVOS FISCALES	314.940	312.416
			Corrientes	172.949	135.054
CONTRATOS DE SEGUROS VINCULADOS A PENSIONES	343	714	Diferidos	141.991	177.362
			RESTO DE PASIVOS	202.279	221.686
ACTIVOS POR REASEGUROS	2.889	3.006	TOTAL PASIVO	54.861.623	53.689.530
ACTIVO MATERIAL	493.114	467.362	PATRIMONIO NETO	3.798.177	3.643.445
Inmovilizado material-	417.280	412.838	FONDOS PROPIOS	3.689.436	3.513.914
De uso propio	395.348	388.181	Capital	269.660	269.660
Cedido en arrendamiento operativo	21.932	24.657	Escriturado	269.660	269.660
Inversiones inmobiliarias	75.834	54.524	Prima de emisión	1.184.268	1.184.268
<i>Pro-memoria: adquirido en arrendamiento financiero</i>	-	-	Reservas	1.996.421	1.853.783
			Reservas (pérdidas) acumuladas	1.995.683	1.860.226
ACTIVO INTANGIBLE	266.693	282.327	Reservas (pérdidas) acumuladas de entidades valoradas por el método de la participación	738	(6.440)
Fondo de comercio	164.113	164.113	Otros instrumentos de capital	1.339	-
Otro activo intangible	102.580	118.214	Resto instrumentos de capital	1.339	-
ACTIVOS FISCALES	348.238	298.172	Menos: valores propios	(988)	(771)
Corrientes	201.391	154.294	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	375.920	275.887
Diferidos	146.847	143.878	Menos: dividendos y retribuciones	(137.184)	(68.913)
RESTO DE ACTIVOS	160.317	146.685	AJUSTES POR VALORACIÓN	108.741	129.531
Otros	160.317	146.685	Activos financieros disponibles para la venta	107.084	123.727
			Diferencias de cambio	(3.337)	220
			Resto de ajustes por valoración	1.288	1.162
			Entidades valoradas por el método de la participación	3.706	4.422
			INTERESES MINORITARIOS	-	-
TOTAL ACTIVO	58.659.810	57.332.974	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	58.659.810	57.332.974
PRO-MEMORIA:					
RIESGOS CONTINGENTES	3.229.661	2.736.529			
COMPROMISOS CONTINGENTES	10.989.833	13.527.713			

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

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

	(Debe)/ Haber	
	2015	2014 (*)
INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS	1.283.765	1.404.321
INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS	(414.311)	(648.963)
MARGEN DE INTERESES	869.454	755.358
RENDIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL	6.681	8.004
RESULTADO DE ENTIDADES VALORADAS POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	18.223	16.962
COMISIONES PERCIBIDAS	390.148	365.298
COMISIONES PAGADAS	(80.275)	(73.891)
RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS (neto)	66.151	90.084
Cartera de negociación	12.360	14.982
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(3.183)	1.163
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	57.707	74.058
Otros	(733)	(119)
DIFERENCIAS DE CAMBIO (neto)	52.956	43.211
OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN	695.783	682.500
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos	669.031	651.549
Resto de productos de explotación	26.752	30.951
OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN	(450.306)	(438.703)
Gastos de contratos de seguros y reaseguros	(361.734)	(362.487)
Resto de cargas de explotación	(88.572)	(76.216)
MARGEN BRUTO	1.568.815	1.448.823
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(699.401)	(655.473)
Gastos de personal	(393.459)	(368.738)
Otros gastos generales de administración	(305.942)	(286.735)
AMORTIZACIÓN	(61.653)	(63.773)
DOTACIONES A PROVISIONES (NETO)	(25.254)	(41.536)
PÉRDIDAS POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)	(189.301)	(237.390)
Inversiones crediticias	(178.979)	(233.874)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(10.322)	(3.516)
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	593.206	450.651
PÉRDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS (neto)	(442)	(118)
Fondo de comercio y otro activo intangible	-	(168)
Otros activos	(442)	50
GANANCIAS (PÉRDIDAS) EN LA BAJA DE ACTIVOS NO CLASIFICADOS COMO NO CORRIENTES EN VENTA	(2.001)	(2.980)
DIFERENCIA NEGATIVA EN COMBINACIONES DE NEGOCIOS	-	-
GANANCIAS (PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS	(70.433)	(54.714)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	520.330	392.839
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	(144.410)	(116.952)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	375.920	275.887
RESULTADO DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (neto)	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	375.920	275.887
Resultado atribuido a la entidad dominante	375.920	275.887
Resultado atribuido a intereses minoritarios	-	-
BENEFICIO POR ACCIÓN		
Beneficio básico (euros)	0,42	0,31
Beneficio diluido (euros)	0,42	0,31

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

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

	Ejercicio 2015	Ejercicio 2014(*)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	375.920	275.887
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(20.790)	86.359
Partidas que no serán reclasificadas a resultados;	126	1.162
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de prestación definida	180	1.659
Activos no corrientes en venta	-	-
Entidades valoradas por el método de la participación	-	-
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	(54)	(497)
Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados;	(20.916)	85.197
Activos financieros disponibles para la venta-	(30.149)	117.317
Ganancias (pérdidas) por valoración	1.845	159.725
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(31.994)	(42.408)
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de los flujos de efectivo-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Diferencias de cambio-	(5.081)	27
Ganancias (pérdidas) por conversión	(4.321)	27
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(760)	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes en venta-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones	-	-
Entidades valoradas por el método de la participación-	(715)	3.056
Ganancias (pérdidas) por valoración	(715)	3.056
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Resto de ingresos y gastos reconocidos	-	-
Impuesto sobre Beneficios	15.029	(35.203)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	355.130	362.246
Atribuidos a la entidad dominante	355.130	362.246
Atribuidos a intereses minoritarios	-	-

(*) Se presentan, 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 2015 y 2014 (Miles de Euros)

PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE												
FONDOS PROPIOS												
	Capital	Prima de Emisión	Reservas (Pérdidas) Acumuladas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores Propios	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Entidad Dominante	Menos: Dividendos y Retribuciones	Total Fondos Propios	Ajustes Valoración	Total	Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
Saldo inicial al 31/12/2014	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445
Ajustes por cambios de criterio contable	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustes por errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial ajustado	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	375.920	-	375.920	(20.790)	355.130	-	355.130
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	142.638	1.339	(217)	(275.887)	(68.271)	(200.398)	-	(200.398)	-	(200.398)
Aumentos de capital/fondo de dotación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de/a pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos/Remuneración a los socios	-	-	-	-	-	-	(206.215)	(206.215)	-	(206.215)	-	(206.215)
Operaciones con acciones/aportaciones al capital propias (neto)	-	-	249	-	(217)	-	-	32	-	32	-	32
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	137.943	-	-	(275.887)	137.944	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) de patrimonio neto resultantes de combinaciones de negocios (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotación discrecional a obras y fondos sociales (Cajas de ahorro)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	(12)	1.339	-	-	-	1.327	-	1.327	-	1.327
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	4.458	-	-	-	-	4.458	-	4.458	-	4.458
Saldo final al 31/12/2015	269.660	1.184.268	1.996.421	1.339	(988)	375.920	(137.184)	3.689.436	108.741	3.798.177	-	3.798.177

PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE												
FONDOS PROPIOS												
	Capital	Prima de Emisión	Reservas (Pérdidas) Acumuladas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores Propios	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Entidad Dominante	Menos: Dividendos y Retribuciones	Total Fondos Propios	Ajustes Valoración	Total	Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
Saldo inicial al 31/12/2013	268.675	1.172.645	1.744.134	12.609	(511)	215.424	(52.602)	3.360.373	43.172	3.403.545	-	3.403.545
Ajustes por cambios de criterio contable	-	-	(25.824)	-	-	(25.524)	-	(51.348)	-	(51.348)	-	(51.348)
Ajustes por errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial ajustado	268.675	1.172.645	1.718.310	12.609	(511)	189.900	(52.602)	3.309.025	43.172	3.352.197	-	3.352.197
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	275.887	-	275.887	86.359	362.246	-	362.246
Otras variaciones del patrimonio neto	985	11.623	135.473	(12.609)	(260)	(189.900)	(16.311)	(70.998)	-	(70.998)	-	(70.998)
Aumentos de capital/fondo de dotación	985	11.623	-	(12.609)	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de/a pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos/Remuneración a los socios	-	-	-	-	-	-	(70.167)	(70.167)	-	(70.167)	-	(70.167)
Operaciones con acciones/aportaciones al capital propias (neto)	-	-	846	-	(260)	-	-	586	-	586	-	586
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	136.044	-	-	(189.900)	53.856	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) de patrimonio neto resultantes de combinaciones de negocios (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotación discrecional a obras y fondos sociales (Cajas de ahorro)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	(205)	-	-	-	-	(205)	-	(205)	-	(205)
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	(1.212)	-	-	-	-	(1.212)	-	(1.212)	-	(1.212)
Saldo final al 31/12/2014	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445

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

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 (Miles de Euros)

	2015	2014(*)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	270.219	(805.031)
Resultado consolidado del ejercicio	375.920	275.887
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación-	456.061	497.404
Amortización	61.653	63.773
Otros ajustes	394.408	433.631
Aumento/disminución neto de los activos de explotación-	1.564.834	3.381.096
Cartera de negociación	(879.844)	1.006.909
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	7.736	31.315
Activos financieros disponibles para la venta	550.440	416.840
Inversiones crediticias	1.805.692	1.781.966
Otros activos de explotación	80.810	144.066
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación-	1.158.713	1.907.753
Cartera de negociación	1.327.589	689.769
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	(119.698)	1.081.241
Otros pasivos de explotación	(49.178)	136.743
Cobros / Pagos por impuesto sobre beneficios	(155.641)	(104.979)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	519.234	517.966
Pagos-	(106.312)	(110.341)
Activos materiales	(83.021)	(83.976)
Activos intangibles	(23.291)	(13.275)
Participaciones	-	(13.090)
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-	-
Cartera de inversión a vencimiento	-	-
Cobros-	625.546	628.307
Activos materiales	29.440	34.627
Activos intangibles	6.859	-
Participaciones	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	176.098	193.934
Cartera de inversión a vencimiento	413.149	399.746
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(219.275)	(175.643)
Pagos-	(283.799)	(225.995)
Dividendos	(206.215)	(90.097)
Pasivos subordinados	(13.300)	(86.300)
Adquisición de instrumentos de capital propio	(64.284)	(49.598)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros-	64.524	50.352
Pasivos subordinados	-	-
Emisión de instrumentos de capital propio	-	-
Enajenación de instrumentos de capital propio	64.524	50.352
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	570.178	(462.708)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	878.704	1.341.412
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	1.448.882	878.704
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	1.448.882	878.704
Caja	199.419	139.512
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	723.662	217.555
Otros activos financieros	525.801	521.637
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	1.448.882	878.704

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

Resultados



El Grupo Bankinter obtuvo en 2015 los mejores resultados de su historia. Su beneficio neto fue de 375,9 millones y el beneficio antes de impuestos llegó a los 520,3, con incrementos del 36,3% y del 32,5%, respectivamente, sobre el año anterior.

Esos resultados se sustentaron en una mejora de todos los márgenes, especialmente significativa en los negocios por los que el banco viene apostando en los últimos ejercicios. En unos casos se trata de negocios tradicionales (Banca Privada o de Empresas), mientras que otros han sido potenciados más recientemente (Banca Personal y, sobre todo, Financiación al Consumo).

En el ámbito comercial, destacó la buena evolución de algunos productos financieros que generan una mayor vinculación con el cliente, como son las hipotecas y la cuenta nómina.



Beneficio neto

375,9

millones de euros + 36,3%

Beneficio antes
de impuestos

520,3

millones de euros +32,5%



Morosidad

Al cierre de 2015, la tasa era del 4,1%, frente al 4,7% del ejercicio precedente. Esto supone una tasa de mora que es menos de la mitad que la media del sector. El valor bruto de la cartera de activos inmobiliarios adjudicados sumaba 531,3 millones de euros, con un descenso del 9,3% sobre el año anterior, y con una cobertura del 40,1%.

El ratio de depósitos sobre créditos subió del 78,3% al 83,5%, situando el gap de liquidez en 8.500 millones de euros, dos mil millones menos que en 2014. Para hacer frente a los vencimientos de emisiones mayoristas pendientes hasta 2019 (cuatro mil millones de euros), el banco disponía de activos líquidos por valor de 9.100 millones y una capacidad de emisión de cédulas por importe de 5.100.



Márgenes

A pesar del entorno actual de tipos bajos, el margen de intereses creció un 15,1%, hasta los 869,5 millones de euros, apoyado en mayores volúmenes y en una reducción en el coste de los recursos. El margen bruto ascendió a 1.568,8 millones de euros (+8,3%), debido sobre todo al buen comportamiento de las comisiones, cuyo importe neto creció un 6,3% respecto al ejercicio anterior.

Negocios como la renta variable y la gestión de activos tuvieron una evolución favorable, pese al retroceso de los mercados en el último semestre. Los recursos fuera de balance no sólo aumentaron un 24,7% en volumen, sino que lo hicieron en buena medida gracias a productos de mayor valor añadido para el cliente y de mayor retorno para el banco.

A 31 de diciembre, el margen antes de provisiones sumaba 807,8 millones de euros, un 10,7% más que en la misma fecha de 2014. El crecimiento de los gastos para afrontar los costes de implementar nuevos negocios y de optimizar los sistemas tecnológicos no impidió que el ratio de eficiencia de la actividad bancaria con amortizaciones se optimizara por quinto año consecutivo, hasta situarse en el 43,7%.

Morosidad

4,1%

frente al 4,7% del año anterior

Margen de intereses

+15,1%

hasta los 869,5 millones de euros



Activo y pasivo

Los activos totales cerraron 2015 en 58.659,8 millones de euros (+2,3%). El volumen total de crédito a clientes se situó en 44.182,6 millones, con un incremento neto del 4,1%, a diferencia de lo ocurrido en el conjunto del sector, lo que pone de manifiesto la firme respuesta del banco a la demanda de financiación por parte de familias y empresas.

Los recursos controlados (65.317,5 millones de euros) experimentaron un notable crecimiento, concretamente del 17,8%. Los recursos minoristas aumentaron un 14,2% y los recursos gestionados fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones y gestión patrimonial) lo hicieron en un 24,7%.



Solvencia

El ratio de capital (CET1 *fully loaded*) se situaba en el 11,6%, uno los más elevados de la banca española y muy por encima de las exigencias regulatorias.

Activos totales

58.659,8

millones de euros, +2,3%

Ratio de capital
CET 1 fully loaded

11,6%

muy por encima de las exigencias
regulatorias

La acción

La acción de Bankinter no se sustrajo al retroceso general de los mercados, si bien perdió sólo un 2,34% de su valor, lejos de la caída del 7,15% que se anotó el Ibex 35. Aun así, el balance de los últimos años sigue siendo muy favorable para el banco, que a 31 de diciembre tenía una capitalización de 5.882 millones de euros, tres veces y media la registrada al cierre de 2012 (1.770 millones). Considerando el dividendo del 3,5% distribuido en 2015, la rentabilidad para el accionista fue el año pasado del 1,1%, la más alta de la banca cotizada.

Dividendos. Se siguieron pagando en efectivo y, además, de forma trimestral, gracias al sólido crecimiento del negocio y a la buena situación del banco en términos de solvencia, que le permitieron

evitar las restricciones marcadas en los últimos años por los supervisores para la preservación del capital. El porcentaje del beneficio que se repartió entre los accionistas fue del 50% hasta septiembre de 2015. El cuarto y último dividendo, a pagar contra los resultados completos del año, deberá ser aprobado por la Junta de 2016.

Rating. Bankinter consiguió mantener las posiciones ganadas el año anterior. Todas las agencias de calificación confirmaron el grado de inversión en septiembre, tras la compra del negocio minorista de Barclays en Portugal. Según Standard & Poor's, se trata de una operación "manejable", que abre oportunidades de negocio en el medio y largo plazo, pese su reducido tamaño.

Datos por acción del período, a 31/12/2015 (euros)

Beneficio por acción	0,42
Dividendo por acción	0,23
Valor teórico contable por acción	4,23
Cotización al inicio del año	6,70
Cotización mínima intradía	5,88
Cotización máxima intradía	7,40
Cotización última	6,54
Revalorización últimos 12 meses (%)	-2,34

Ratios bursátiles a 31/12/2015

Precio/Valor teórico contable (veces)	1,55
PER (precio/beneficio, veces)	15,64
Rentabilidad por dividendo (%)	3,51
Número de accionistas	61.386
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	397.261.143
Contratación media diaria (número de acciones)	4.780.231
Contratación media diaria (miles de euros)	32.198

Capitalización bursátil (miles de euros)	5.882.180
---	------------------

Accionistas con una participación significativa 31/12/15

Nombre	Total acciones	%
Cartival, S.A.	205.505.462	22,86
Corporación Masaveu, S.A. (*)	44.959.730	5,00
Standard Life Investment (Holdings) Limited (**)	47.451.105	5,28

Estructura de accionistas por número de acciones 31/12/15

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº acciones	%
De 1 a 100 acciones	19.855	32,35	263.937	0,03
De 101 a 1.000 acciones	18.031	29,37	8.873.528	0,99
De 1.001 a 10.000 acciones	19.436	31,66	65.285.838	7,26
De 10.001 a 100.000 acciones	3.769	6,14	89.839.446	9,99
Más de 100.000 acciones	295	0,48	734.603.405	81,73
Total	61.386		898.866.154	

Resumen por tipo de accionistas

Residentes	60.574	98,68	501.605.011	55,80
No residentes	812	1,32	397.261.143	44,20
Total	61.386		898.866.154	

(*) 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 5,31% de los derechos de voto del capital social de Bankinter, de forma directa e indirecta.

(**) Derechos de votos notificados declarados por la sociedad en la página web de la CNMV.

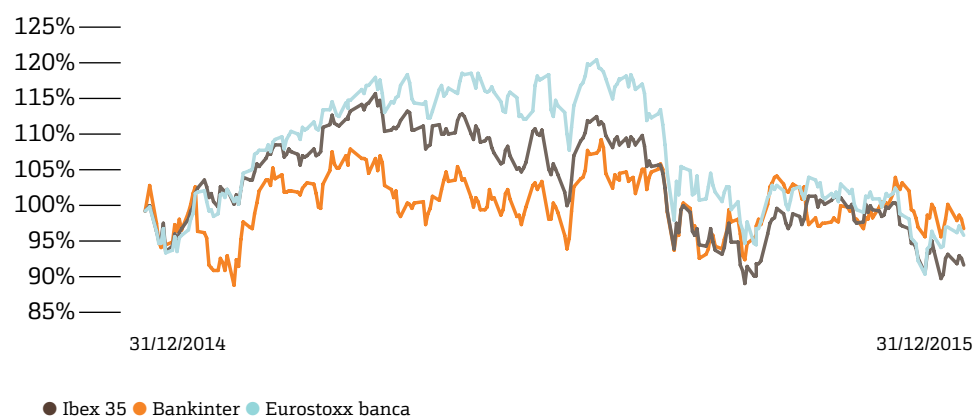
Beneficio por acción

0,42
euros

Accionistas

61.386

898.866.154 acciones

Cotización de la acción

Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración de Bankinter, S.A. está formado por diez miembros, que se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio. La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo anualmente verifica la condición de cada consejero, que es objeto de aprobación por parte del Consejo de Administración.





De entre sus diez miembros dos tienen el carácter de ejecutivos y ocho externos. De estos últimos, cinco son independientes, dos dominicales y otro no es, a juicio del Consejo, ni dominical ni independiente.

De acuerdo con su Reglamento, el Consejo de Administración aprobará, antes del inicio de cada ejercicio social, el programa de sesiones del año siguiente y la agenda prevista para las mismas, estando facultados los Consejeros para proponer puntos adicionales al orden del día. El calendario y la agenda podrán ser modificados por acuerdo

del propio Consejo o por decisión del Presidente, que pondrá la modificación en conocimiento de los Consejeros con antelación suficiente salvo caso de urgencia. El número mínimo de reuniones será de 10 al año (muy por encima de la exigencia legal de mantener reuniones una vez al trimestre).

De acuerdo con ello, el Consejo de Administración de Bankinter se ha reunido catorce veces durante el año 2015.

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

-  Consejero externo dominical
-  Consejero externo independiente
-  Consejero ejecutivo
-  Otros consejeros externos

	Presidente de la Comisión de Retribuciones	Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	Presidente de la Comisión de Riesgos	Presidente de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	Presidente (externo)	CEO	Vicepresidente		
									
María Teresa Pulido Mendoza	Rosa María García García	Gonzalo de la Hoz Lizcano	Jaime Terceiro Lomba	Rafael Mateu de Ros Cerezo	Pedro Guerrero Guerrero	María Dolores Dancausa Treviño	CARTIVAL, S.A. (Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda)	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Fernando Masaveu Herrero

Riesgos

Bankinter 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 reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia al respecto. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, Bankinter dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información que son pilares básicos de la gestión de la entidad.

Riesgo crediticio. 2015 cerró con un índice de morosidad del 4,13% (59 puntos básicos menos que el año anterior), frente al 10,35% del conjunto del sector, según datos del Banco de España correspondientes a noviembre de 2015. El volumen de activos problemáticos y adjudicados fue también muy inferior al de los principales competidores del Grupo. A 31 de diciembre, la exposición al crédito promotor se situaba en sólo el 2% del riesgo crediticio total.

Riesgo de tipo de interés. Se trata de la exposición de la entidad a pérdidas potenciales por variaciones en los tipos de interés de mercado, como consecuencia de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecaciones de las partidas del balance global. Bankinter realiza una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger su margen financiero y preservar su valor económico ante dichas variaciones.

Riesgo de liquidez. Durante el año 2015 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se redujo en 2.430 millones. En consecuencia, el porcentaje de la inversión crediticia

que está financiada por recursos de clientes pasó del 78,3% al 83,5%.

Riesgo de mercado. Es la posibilidad de sufrir pérdidas por movimientos adversos en los precios de mercado de los instrumentos financieros negociables con los que opera la entidad y se mide por la metodología VaR (valor en riesgo). Esta metodología señala la pérdida potencial máxima que puede producirse en una cartera en un horizonte de tiempo determinado, con un nivel de confianza estadística. Pues bien, en el horizonte temporal de un día, con un nivel de confianza del 95%, el VaR total de Bankinter es del 0,48.

Riesgo operacional. Las pérdidas por fallos de los procesos, personas o sistemas internos, excluyendo el riesgo estratégico y el reputacional, se concentran mayoritariamente en la red de distribución de oficinas (con el 83%), a pesar de que el mayor volumen de operaciones se realiza a través de canales a distancia. Se pone así de manifiesto la relevancia del factor humano como desencadenante de errores operacionales y la fortaleza de los automatismos y procedimientos de contratación de las redes a distancia de Bankinter (Internet, Banca Telefónica, Móvil).

Riesgo reputacional. Uno de los aspectos importantes para prever riesgos reputacionales es entender las tendencias del mercado y del entorno, así como lo que se dice de la entidad en los medios de comunicación y en las redes sociales. Con este fin, Bankinter dispone de un sistema de medición que analiza toda esta información y valora su impacto reputacional.

Estrategia

La trayectoria de Bankinter ha estado marcada por su vocación de crecer. Los principales indicadores de negocio del banco no dejaron de evolucionar al alza ni siquiera durante la reciente crisis financiera. Este crecimiento, además, se ha producido tradicionalmente de manera orgánica, sin adquisiciones externas.

La compra de la división de Banca Minorista de Barclays en Portugal, el año pasado, no supuso un cambio de estrategia, sino un punto de inflexión, el primer paso hacia la internacionalización de un modelo de negocio exitoso en el mercado doméstico.

Portugal ofrece un gran potencial de crecimiento, por su cercanía geográfica, económica y comercial. La difícil situación económica del país no es sino un aliciente más, un desafío que se puede convertir en una oportunidad de crecimiento. Sobre todo teniendo en cuenta que los activos adquiridos son un negocio sano, bien gestionado y que encajan perfectamente en el posicionamiento estratégico de Bankinter, por su orientación hacia el cliente de rentas altas, tanto en Banca Privada como en Banca Personal.

La expansión a Portugal es también parte de la respuesta estratégica de la entidad a las crecientes dificultades para rentabilizar el modelo de negocio bancario tradicional, en un contexto de tipos de interés próximos a cero, que limita la capacidad de

las entidades de crédito para ganar dinero tomando depósitos y dando préstamos.

Con el mismo propósito, Bankinter reforzó en España a lo largo de 2015 las líneas de negocio menos dependientes del margen de intermediación. Es el caso de la Banca de Empresas (con la contribución creciente del área de Negocio Internacional), la Banca Privada (bien apoyada en la Red de Agentes y con el complemento de la oficina de Luxemburgo) e incluso la Financiación al Consumo, que si está condicionada por la evolución de los tipos de interés, pero que tiene un mayor potencial de rentabilidad que otras áreas centradas en operaciones de crédito.

Portugal ofrece un gran potencial de crecimiento, por su cercanía geográfica, económica y comercial

Desde el punto de vista estratégico, la clave de la innovación es traducir las ideas en fuente de negocio sostenible y anticiparse a los grandes cambios a los que se enfrenta la industria

La innovación forma parte de la genética corporativa de la entidad y durante las últimas dos décadas le ha permitido situarse en la vanguardia de la oferta de productos y servicios del sector financiero nacional. Desde el punto de vista estratégico, la clave de la innovación es traducir las ideas en fuente de negocio sostenible y anticiparse a los grandes cambios a los que se enfrenta la industria.

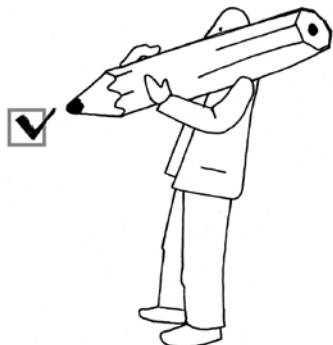
El ejemplo más claro de esta política es la plataforma de servicios financieros COINC, que va más allá de un proyecto para aplicar la digitalización al negocio bancario tradicional y ofrece un ecosistema digital completo en sí mismo y de gran sencillez operativa. Gracias a ello, COINC se ha convertido en una fórmula de éxito para hacer frente a la desintermediación y a la entrada en el sector de grandes compañías tecnológicas con las que los jóvenes están familiarizados.

La actividad de Bankinter girará en 2016 alrededor de dos grandes ejes estratégicos. Por un lado, profundizar en la estrategia de crecimiento orgánico, potenciar las actividades de Banca Privada, Banca de Empresas y Financiación al Consumo, e integrar el negocio de Portugal. Por otro, el desarrollo de proyectos transversales para renovar la plataforma tecnológica, rediseñar los procesos y desarrollar la banca digital.



Áreas de negocio

Bankinter apuesta por el crecimiento a partir de una atención cada vez más personalizada en todos sus segmentos y, particularmente, en aquellos en los que los clientes requieren soluciones a la medida de sus necesidades. Con esa idea trabajan todas las áreas de negocio del banco, que en 2015 consiguieron mejorar sus resultados



Banca Privada

28.000

millones de euros de
capital gestionado, +21%

Banca Privada

Tenía y tiene como objetivo prioritario ensanchar su base de clientes, compuesta por personas físicas con al menos un millón de euros de patrimonio, que buscan un gestor de confianza para sacar la mayor rentabilidad posible a su dinero, dentro de unos márgenes razonables de seguridad.

El equipo de Banca Privada de Bankinter es uno de los más reputados del sector y está en disposición de ofrecer siempre el mejor asesoramiento en materia de inversión y de fiscalidad, las dos cuestiones que más preocupan a los clientes. Su número, además, siguió aumentando en 2015, lo que permitió el desdoblamiento de dos centros en Madrid y la inauguración de los de Barcelona, Elche y el de Altos Patrimonios.

La mejora del servicio y la renovación de la cartera de productos de Banca Privada se tradujeron en un nuevo aumento del patrimonio neto gestionado, que cerró el año en 28.000 millones de euros, un 21% más que en 2014. La entidad también consolidó en 2015 su segunda posición en el ranking de sociedades de inversión de capital variable (SICAVS), con 461 y una subida anual del 20%.

Banca Personal

Bankinter procedió en 2015 a un reforzamiento de Banca Personal, el área dedicada a los clientes con un patrimonio de entre 75.000 y un millón de euros. Para darles respuestas personalizadas, el banco emprendió una significativa renovación tecnológica, desarrolló nuevos productos y puso especial empeño en la formación de profesionales especializados.

La actuación de Banca Personal gira alrededor del gestor, que necesita herramientas cada vez más sofisticadas para desarrollar adecuadamente su trabajo: desde detectar los productos financieros acordes al perfil de riesgo del cliente hasta la planificación de su jubilación. Por no hablar de la inversión delegada, que entraña un grado aún mayor de responsabilidad, por el depósito de confianza que se hace en el banco.

Todo el esfuerzo de mejora y transformación de Banca Personal dio sus frutos en 2015, al producirse un incremento del 6,4% en el número de clientes activos.

Banca Personal

+6,4%

número de clientes

Particulares

+21%

hipotecas

Particulares y Extranjeros

El mercado de Particulares fue escenario de una disputa por la captación de clientes, especialmente intensa en dos áreas de negocio: los préstamos hipotecarios y las cuentas nóminas.

En la primera de ellas, esa competencia trajo consigo un descenso muy significativo en los diferenciales de los tipos de interés ofertados y una mayor diversificación de los productos. Bankinter planteó fórmulas innovadoras y, en particular, una hipoteca mixta que permite elegir por tramos temporales si el tipo es fijo o variable. Esta estrategia dio como resultado un crecimiento de la contratación del 21% (658,1 millones de euros).

Por lo que se refiere al pasivo, las entidades redoblaron sus propuestas de productos de captación vinculada. Bankinter fue uno de los primeros bancos en ofrecer beneficios muy competitivos en su cuenta nómina, de modo que, bajo determinadas condiciones, el cliente obtiene una elevada rentabilidad por el dinero depositado. El saldo de este tipo de cuentas aumentó en 2015 un 22%.

El banco también desarrolló la "Cuenta Tú y Yo", dirigida a parejas que combinan cuentas separadas y comunes, y la "Cuenta No Nómina", en la que la entidad propone diversas ventajas a cambio de una vinculación de saldo, recibos y gasto por tarjeta.

El mercado de clientes particulares extranjeros, centrado sobre todo en la financiación hipotecaria en zonas costeras, se consolidó durante 2015. El número de clientes nuevos llegó a 2.863, con un incremento del 7% de clientes activos. Los recursos totales crecieron un 17,4%, hasta 243 millones de euros.

Banca de Empresas

Este área fue objeto en 2015 de una profunda transformación, que segmentó la atención a las empresas en tres niveles, dependiendo de su volumen de facturación anual: Pymes (hasta cinco millones), Medianas Empresas (de cinco a 50 millones) y Corporativa (a partir de 50 millones).

Para gestionar mejor las necesidades de cada segmento, reforzar la calidad del servicio y generar mayor rentabilidad, se procedió a la reubicación de buena parte de los clientes, que hoy están adscritos a nuevos centros y tutores con un mayor grado de especialización.

La red territorial contaba a 31 de diciembre con 361 Centros de Pymes dentro de las oficinas universales, 78 Centros de Empresas y 22 Centros de Corporativa.

En paralelo con la reestructuración, el área de Banca de Empresas continuó en 2015 con su actividad ordinaria, que se tradujo en una subida de la inversión hasta casi 19.900 millones de euros, 1.100 millones más (5,6%) que al cierre del ejercicio anterior. El riesgo de firmas (avales y negocio documentario) alcanzó los 2.900 millones de euros, tras avanzar un 21%. La cuota de mercado de nuevas operaciones subió al 5,4%, prácticamente el doble que cuatro años antes.

Banca de Empresas

19.900

millones de euros
de inversión, +5,6

Banca de Inversión

El servicio de Banca de Inversión reforzó en 2015 su posición de liderazgo en las pequeñas y medianas empresas, hasta convertirse en el referente en ese segmento de la actividad financiera. A tal efecto, resultó de gran importancia la reputación de Bankinter desde el punto de vista de la rentabilidad y la gestión del riesgo, que le ayudó a salvar las barreras de entrada y acceder a un mercado con gran potencial de crecimiento.

Banca de Inversión tiene cuatro grandes líneas de crecimiento:

Fusiones y adquisiciones, cuyo recorrido es muy prometedor porque favorece el estrechamiento de los márgenes de las empresas y el descenso de los tipos de interés, que abarata el apalancamiento.

Mercado de capitales, donde las operaciones alcanzaron un nivel récord en 2015 y Bankinter participó en algunas de las más importantes.

Financiación estructurada, que tuvo un crecimiento de mil millones de euros, hasta llevar la cartera de Bankinter a los 2.500 millones.

Financiación alternativa, que se ocupa de necesidades de financiación de las empresas no cubiertas por el canal tradicional y en la que Bankinter cuenta con acuerdos de colaboración con el fondo Magnetar Capital y Mutua Madrileña.

Los buenos resultados del servicio de Banca de Inversión se basan en una estrategia de negocio centrada en el apoyo de la Red de la entidad. De esta manera, el cliente se beneficia al mismo tiempo de la cercanía de su gestor habitual y de un asesoramiento corporativo especializado. El modelo es también eficiente para la entidad, ya que genera mucho valor a largo plazo para la Red, refuerza la marca del banco y fideliza al cliente.

Negocio Internacional

Las empresas han dejado de distinguir entre negocio doméstico e internacional y piden soluciones conjuntas. Bankinter se ha adaptado a esta situación con una apuesta integral para apoyar la consolidación de las empresas españolas en los mercados exteriores. Sus principales productos son los avales y los créditos documentarios a la importación y a la exportación, que constituyen exposiciones fuera de balance y tienen un coste de capital bajo.

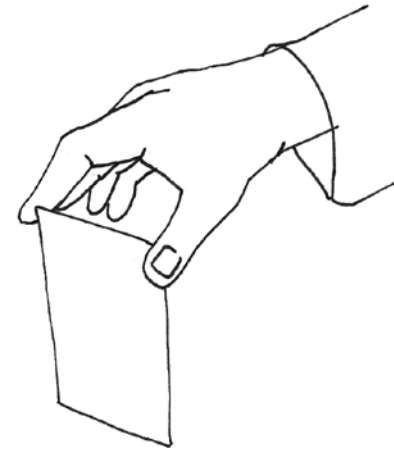
El Negocio Internacional de Bankinter durante 2015 se concentró en el afianzamiento de las alianzas estratégicas con bancos internacionales, sobre todo

de Francia y de Alemania; la participación en ferias sectoriales, y la intensificación de las actividades formativas en la red para homogeneizar productos y criterios.

El resultado de este esfuerzo fue un volumen de operaciones intermediadas de 48.000 millones de euros, apoyado en una inversión de 2.700 millones (un 50% más que en 2014). Los sectores prioritarios fueron los de infraestructuras, transporte ferroviario, energías renovables y automóvil. La actividad destacó en Oriente Próximo, Europa, EEUU, Canadá, Latinoamérica y África.



Otros negocios



Bankinter Gestión de Activos

La inversión colectiva tuvo durante 2015, en general, un comportamiento menos espectacular que el año anterior y Bankinter Gestión de Activos se dedicó a diseñar trajes cada vez más al gusto de sus clientes, con productos dinámicos, capaces de adaptarse a las cambiantes circunstancias de los mercados.

Como consecuencia de ese empeño, el patrimonio de los fondos de inversión gestionados cerró 2015 en 7.417 millones de euros, con un aumento del 2,5%. Si se suman todos los fondos de inversión comercializados, tanto de la propia gestora del banco como de otras gestoras internacionales, la cifra se eleva hasta 13.605 millones, lo que supone un crecimiento del 23,2%.

Por lo que se refiere a los fondos de pensiones, la amplia gama de productos que oferta le llevó a gestionar un patrimonio de 2.086 millones de euros, con una mejora del 7,7% respecto a los 1.936 millones de 2014.

A 31 de diciembre había 461 sociedades de inversión colectiva (SICAVS) bajo gestión, un 20% más que en el ejercicio precedente y, gracias a ello, el banco ocupaba el segundo puesto del ranking nacional por ese concepto, con una cuota de mercado del 13,5%.

Finalmente, el patrimonio de las carteras delegadas era de 3.320 millones de euros (+70%). Bankinter Gestión de Activos es una de las pocas sociedades del sector que proporciona esta opción no sólo en Banca Privada, sino también en otros segmentos minoristas.

Renta Variable

La volatilidad de los mercados durante 2015 hizo necesario profesionalizar las decisiones de inversión para atender la demanda por los clientes de un mayor asesoramiento y de unas herramientas de gestión cada vez más precisas.

Desde el punto de vista comercial, Bankinter mantuvo su tarifa plana de Renta Variable para todos los clientes, nuevos y antiguos. También se lanzaron ofertas periódicas para atraer inversores, ya fueran a estrenarse en esta actividad o tuvieran previamente su cartera en otras entidades. Se perfeccionó el abanico de fondos cotizados (ETFs) y se puso en marcha una nueva versión de la plataforma de gestión Broker Plus, que mejoró su velocidad operativa, además de su diseño.

El negocio de Renta Variable proporcionó al banco un beneficio de 53 millones de euros en 2015, con un crecimiento del 14,2% respecto al año anterior. El efectivo depositado subió aún más: un 16%. El comportamiento de los ETFs fue espectacular, pues mejoró un 44% respecto a 2014 gracias a su flexibilidad, que permite invertir en ellos tanto a los clientes más conservadores como a los que tienen menos aversión al riesgo.

Bankinter Consumer Finance

+51%
clientes

Bankinter Consumer Finance

La sociedad del Grupo especializada en tarjetas de crédito y préstamos al consumo decidió poner en marcha el año pasado un área de Nuevos Negocios, con el objetivo de atender de la mejor manera posible la demanda de financiación de sus clientes.

Ese área se ocupa, entre otras cosas, de ofertar préstamos cruzados a los titulares de la tarjeta de crédito Obsidiana, que ya disfrutaban de las condiciones más flexibles del mercado, pues pueden ajustar los pagos realizados con soporte plástico a su flujo de ingresos, sin necesidad de acumularlos a final de mes.

Dentro de Nuevos Negocios, Bankinter Consumer Finance diseñó también un formato de préstamos con prescriptor, destinados a financiar compras en determinados establecimientos con los que el banco mantenga los correspondientes acuerdos y que serán puestos en el mercado a lo largo de 2016. Además, la sociedad continuó desarrollando en 2015 los dos pilares tradicionales de su actividad: la mencionada tarjeta Obsidiana, que ofrece descuentos específicos en ciertos productos y servicios, y los créditos al consumo clásicos, ya sean automáticos a través de tarjeta o con preautorización.

Bankinter Consumer Finance logró que su base de clientes aumentara en 2015 un 51%. El número de tarjetas emitidas alcanzó las 728.000, frente a las 484.000 de 2014. La inversión media por cliente se situó en 987 euros, lo que supuso un aumento del 14% respecto al ejercicio anterior.

Seguros

+7%
fondos de pensiones

Seguros

El negocio de Seguros de Bankinter vivió en 2015 un año de franca consolidación, en el que se recogieron los frutos de las decisiones estratégicas adoptadas con anterioridad. Una de ellas fue la puesta en marcha durante 2014, junto con Mapfre, de Bankinter Seguros Generales, que distribuye multirriesgos para empresas, comercios y oficinas, así como diversas modalidades de pólizas de decesos.

Dentro del ramo de no vida, se empezaron a ofertar en 2015 seguros de responsabilidad civil y de salud individual, en régimen de mediación, a fin de cubrir la creciente demanda de este tipo de productos.

Por otra parte, el patrimonio de los fondos de pensiones gestionados por Bankinter aumentó un 7%, hasta alcanzar los 2.086 millones de euros, como consecuencia de una intensa actividad de captación realizada por Bankinter Seguros de Vida.

Esta compañía, creada junto con Mapfre en marzo de 2007, comercializa actualmente un total de 22 fondos: 19 de pensiones individuales, dos del sistema de empleo y el de una entidad de previsión social voluntaria (EPSV). Su cartera está muy equilibrada, con un 30% de renta variable, un 28% de renta fija a corto, un 17% de renta fija garantizada y el 25% restante invertido en fondos mixtos y en renta fija a largo.

bankinter. Banking in Luxembourg

Bankinter in Luxembourg

El hecho de continuar siendo el único banco español con licencia bancaria propia en Luxemburgo dota a Bankinter de un elemento diferenciador y le permite proporcionar a sus clientes una oferta completa, global y acorde a sus necesidades.

Los recursos de Bankinter in Luxembourg y su SICAV alcanzaron en 2015 los 1.312 millones de euros, un 68% más que al cierre del año anterior.

Aparte de este significativo crecimiento, la filial luxemburguesa destacó en la gestión discrecional de activos, que experimentó un crecimiento del 107%.

Las perspectivas son prometedoras para Bankinter in Luxembourg, tanto por la cada vez mayor concienciación de los clientes sobre la necesidad de diversificar geográficamente su patrimonio, como por la apertura de un nuevo mercado al que atender de forma activa tras la reciente adquisición de Barclays Portugal por parte del Grupo.

bankinter. Global Services

Bankinter Global Services

En 2015, Bankinter decidió cambiar de nombre a su empresa de tecnología y servicios operativos (la antigua Gneis pasó a llamarse Bankinter Global Services) para reforzar la imagen de marca y, lo que es más importante, reorientó su estrategia con el fin de centrarse exclusivamente en la función interna. El crecimiento orgánico del Grupo y sus necesidades de transformación operativa y tecnológica aconsejaron este cambio de enfoque. La posterior adquisición del negocio minorista de Barclays en Portugal, que exigió en 2015 y exigirá en 2016 un esfuerzo adicional de integración, no hizo más que confirmar la conveniencia de que Bankinter Global Services se dedique en exclusiva a prestar sus servicios dentro de la organización del banco.

Esta empresa juega un papel muy importante en la incorporación de la entidad al mercado internacional, como ya demostró con la apertura de la oficina en Luxemburgo. Además, tiene en estudio un plan para transformar la actual estructura tecnológica y operativa de Bankinter y adaptar su funcionamiento a las tendencias más avanzadas del sector financiero nacional e internacional.





Línea Directa Aseguradora

Línea Directa, propiedad íntegramente de Bankinter, es líder en venta directa de seguros en España, con una cuota de mercado cercana al 60% entre las compañías que operan a través del teléfono e Internet. Su modelo de negocio, sin intermediarios, se basa en el contacto directo con el cliente, en la prudencia en la selección de riesgos y en una gran fortaleza comercial.

Durante 2015, la compañía registró un incremento neto de unas 144.000 pólizas (un 6,4% respecto al año anterior) y el volumen total de su cartera superó los 2,3 millones de clientes. Estas cifras son especialmente meritorias teniendo en cuenta que el parque de vehículos asegurados en España apenas aumentó un 1,1% durante el pasado año.

Respecto al volumen de primas emitidas, Línea Directa alcanzó los 679,7 millones de euros (+4,5%), gracias a la recuperación del ramo de autos (+2,8%) y al fuerte crecimiento experimentado por el de hogar (+20,5%), ambos muy superiores al conjunto del sector.

El beneficio antes de impuestos fue de 139 millones de euros (+4%), y el beneficio neto llegó a los 99,4 millones (+6%), el mayor en la historia de la compañía.

La estrategia de Línea Directa está basada en la calidad, la flexibilidad y la especialización. Durante los últimos años, se han desarrollado diversas propuestas comerciales adaptadas a cada cliente, como Penélope Seguros (un producto pensado por mujeres) y Nuez, que está revolucionando la venta de seguros por Internet y redes sociales.



Bankinter Securities

La sociedad de valores del Grupo, antes denominada Mercavalor, pasó a llamarse Bankinter Securities, un nombre más familiar para los inversores nacionales e internacionales y con el que el banco busca dar un mayor impulso a su actividad.

Además de adoptar una imagen de marca alineada con la identidad corporativa de Bankinter y del resto de sus participadas, la sociedad fortaleció su plantilla con un nuevo equipo de ventas enfocado a los mercados exteriores. De estas incorporaciones y de las inversiones realizadas en materia tecnológica se beneficiará también la actividad tradicional; es decir, la intermediación en renta variable nacional y en productos derivados.

Bankinter Securities incrementó sus ingresos por comisiones un 36% en 2015, con un volumen de intermediación de 34.352 millones de euros (+1,8%). El beneficio antes de impuestos fue de 6,7 millones, un 62% más que en 2014.

Primas emitidas
Línea Directa

679,7%
millones de euros
+4,5%

Canales y redes

La posibilidad de interactuar a través de distintos canales, con facilidad e instantaneidad y sin pérdida de información, resulta fundamental para adaptar el servicio al comportamiento de los clientes, allí donde estén y en la situación en que se encuentren, sin perjuicio de la red tradicional

361

Oficinas Universales

78

Centros de Empresas

48

Centros de Banca Privada

22

Centros de Banca Corporativa

Oficinas

A 31 de diciembre último, Bankinter disponía de 509 centros y oficinas. De ellas, 361 eran oficinas universales; 78 Centros de Empresas; 22 centros dedicados a Banca Corporativa; y 48 a Banca Privada. Las oficinas universales están mayoritariamente en núcleos urbanos medianos y grandes, mientras que los Centros de Empresa se ubican en polígonos industriales. Las unidades de Banca Corporativa y de Banca Privada se reparten por las principales ciudades de España.

Quienes han vuelto a frecuentar las oficinas con los primeros indicios de recuperación se las han encontrado completamente adaptadas a la imagen de marca y en pleno proceso de digitalización. Buena parte de los gestores disponen ya en sus puestos de trabajo de tabletas electrónicas que les permiten desde recoger una firma biométrica hasta agilizar los movimientos de caja.

También se sigue fomentado el uso del correo electrónico para la comunicación de recibos cargados en cuenta, informes e incluso para suscribir fondos de inversión utilizando la tarjeta de claves.

Red de Agentes

La Red de Agentes es un modelo de negocio que en 2015 aportó a Bankinter más de 2.000 millones de euros de recursos bajo gestión tanto dentro como fuera de balance. En virtud de ese modelo, la entidad se asocia con profesionales altamente cualificados, con los que comparte los beneficios. La prioridad de la Red es atraer altos patrimonios y por ello dirige su actividad hacia los clientes de Banca Privada.

En 2015 se incorporaron más de un centenar de nuevos agentes, lo que permitió elevar el patrimonio bajo gestión hasta los 11.300 millones de euros. De ellos, más de 3.000 millones corresponden a fondos de inversión, cuyo importe aumentó más del 60%. También dio un buen salto el número de SICAVS bajo gestión, que pasó de 78 a 125.

Aunque los profesionales integrados en la Red son independientes y suelen trabajar desde sus propios despachos, un grupo seleccionado de ellos tienen ubicación física en los denominados Centros de Agentes, que son instalaciones de alto standing que la entidad pone a su disposición para establecer una conexión más directa entre el cliente y la marca Bankinter. Hay nueve centros de estas características en Madrid (dos), Barcelona, Zaragoza, Sevilla, Valencia, Alicante, Las Palmas y Logroño.

Banca Partnet

Esta red paralela a la de las oficinas convencionales, basada en alianzas con grandes empresas para desarrollar con ellas servicios financieros, sigue dando muy buenos frutos. El acuerdo consiste en situar en las instalaciones del cliente una sucursal de Bankinter, que pone la tecnología y el conocimiento, mientras la empresa promueve sus servicios entre empleados, proveedores, etc. Las ganancias netas se reparten normalmente al 50%.

Banca Partnet sumó 2.054 nuevos clientes en 2015, lo cual eleva el total hasta 33.380. En conjunto, cerca de 400 empresas tienen este tipo de colaboración con Bankinter. El beneficio antes de impuestos fue de 31 millones de euros, gracias a la muy escasa morosidad (un 1%, diez veces menos que el promedio del sector), un balance equilibrado y un nivel de gastos de estructura muy bajo.

Si hasta ahora Banca Partnet ha funcionado eficazmente, el futuro es aún más esperanzador. Sus principales ejes de crecimiento son: concentrar esfuerzos en Banca Privada, que es la de mayor potencial; afinar la red de socios para homogeneizar el rendimiento de las oficinas; ampliar el radio de acción, llegando a acuerdos de colaboración con agencias de valores y bancos internacionales para la custodia de sus instrumentos; y aprovechar la expansión de Bankinter a Portugal tras la adquisición del negocio de Barclays en ese país.

Red a distancia y multicanalidad

El cliente requiere cada vez más que la entidad esté presente a través del e-mail, del teléfono y de Internet para atender sus necesidades. Los servicios de red a distancia de Bankinter dan respuesta a esta demanda y además son capaces de tomar la iniciativa y actuar de forma proactiva. Los profesionales de Banca Telefónica, por ejemplo, no solo reciben llamadas, sino que ofrecen productos y servicios con orientación a resultados.

El canal a distancia más empleado, con diferencia, es Internet. Del total de transacciones ejecutadas en Bankinter durante 2015, el 58,6% se realizaron por esa vía. En el caso de los clientes empresariales, el porcentaje es del 87,1%. Banca Privada tiene un 66,8%; Banca de Particulares, un 63,2%; y Banca Personal, un 66,9.

La entidad lanzó en 2015 una versión renovada de su servicio de banca móvil, mucho más innovadora y ágil, que permite al cliente, con independencia del dispositivo que use (tableta o teléfono inteligente), consultar los movimientos de las cuentas, realizar transferencias nacionales e internacionales, operar

con fondos de inversión, contratar depósitos e incluso devolver cualquier recibo. El sistema incluye notificaciones personalizadas, así como la posibilidad de seguir recibiendo avisos a través de SMS.

A finales de año, coincidiendo con las nuevas comisiones por disposiciones en cajeros automáticos, Bankinter lanzó una app para que sus clientes conozcan por geolocalización dónde están situados los cajeros más cercanos en los que disponer de efectivo sin coste alguno.

En 2015 también se puso a disposición de los clientes potenciales un nuevo sistema muy simple de alta on line, sin necesidad de acudir a las oficinas físicas, así como nuevas funcionalidades en la operativa con ETFs (fondos cotizados en Bolsa) y de obtener financiación para las actividades empresariales en el exterior.

La Sala de Comunicación, por otra parte, ganó en funcionalidad y se adecuó a cualquier dispositivo para responder a las necesidades de los medios de comunicación, de una manera más rápida y con zonas multimedia adaptadas a las redes sociales.



58,6%
de operaciones a través de internet

Redes Sociales

Bankinter mantuvo en 2015 su estrategia de crecimiento y explotación de las Redes Sociales, que permiten conocer mejor, captar y atender a los clientes, informarles sobre asuntos de su interés y promocionar productos. También son de extraordinaria utilidad para tener constancia de la imagen pública de la entidad y, en consecuencia, llevar acciones para la mejora de su reputación.

A 31 de diciembre, Bankinter contaba con 69.043 seguidores en Facebook (un 30,6% más que en 2014) y 42.811 en Twitter (+18,4%). Durante el año, la firma de monitorización Alto Analytics detectó 97.672 apariciones digitales de la marca, lo que supone un crecimiento del 10,8% sobre el año anterior. Junto a este avance cuantitativo, el banco volvió a cerrar el año como la entidad financiera con mayor porcentaje de menciones positivas en redes sociales (un 72%) según datos de Acceso.

El 'Blog de Bankinter' elevó su audiencia un 49%, hasta alcanzar las 1.261.683 visitas anuales. Este espacio digital se ha convertido en un centro de información para clientes y potenciales clientes, al que cada vez acuden más lectores interesados en la actualidad financiera.

Marketing

Las campañas de publicidad de este año contemplaron tanto medios directos como medios masivos y digitales (especialmente buscadores y marketing de afiliación). También se prestó un apoyo continuado a la Red, con materiales de comunicación y eventos para el desarrollo de la actividad comercial.

Las campañas más relevantes de 2015 fueron la de la 'Cuenta Nómina Bankinter 5%' y la de la 'Hipoteca 1,50%', con las que se captaron 8.942 clientes.

Entre los eventos destacan: la 'Gira Bankinter', con la cantante Estrella Morente, que recorrió diez ciudades españolas; la máster class 'Descubre tu Océano Azul', para clientes y potenciales de Banca de Empresas; el concierto 'Fusión Suite', con el violinista Ara Malikian y el guitarrista José Luis Montón, para clientes de Banca Corporativa; cinco Óperas Suite protagonizadas por la soprano Pilar Jurado; y cinco Gastroexperiencias con otros tantos chefs poseedores de estrellas Michelin.

CRM (Gestión de la Relación con el Cliente)

CRM es el área responsable de conocer al cliente y tener una visión única del mismo, con el fin de desarrollar de forma eficaz y eficiente la relación tanto desde un punto de vista comercial como de experiencia con el banco.

En 2015, las acciones comerciales con clientes de Banca Comercial estuvieron focalizadas en el desarrollo y vinculación de clientes. En Banca de Empresas se centraron en detectar y poner a disposición de la red oportunidades para incrementar la inversión crediticia de calidad y conseguir negocio de relación.

También se continuó avanzando en acciones sobre potenciales de calidad utilizando técnicas de Big Data, georeferenciación y sinergias entre negocios, que siguen teniendo un gran recorrido.

En transformación digital se logró un gran avance, al ofrecer los productos y servicios del banco a través de teléfonos inteligentes y tabletas.

Calidad

Bankinter continuó en 2015 la transformación de sus sistemas de medición e indicadores de calidad en todas las encuestas de clientes y de mercado, lo que impide establecer una comparación homogénea en algunas variables, aunque en otras sí se pudo hacer una actualización de los indicadores de 2014 para facilitar su seguimiento.

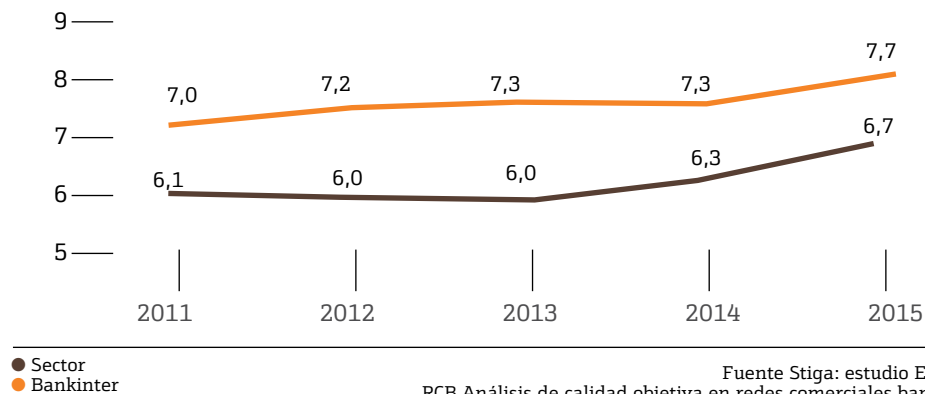
La mejora de los procedimientos, basada en encuestas internas de satisfacción y en opiniones de clientes, se concretó en la revisión de actuaciones como el alta de clientes on line y de empresas y el tratamiento interno de incidencias y reclamaciones.

La principal iniciativa desarrollada en 2015 fue, no obstante, la potenciación del servicio de banca móvil, para lo cual se renovaron completamente

su diseño y navegación y se incorporaron nuevas funcionalidades que facilitan a los clientes el seguimiento de sus cuentas e inversiones desde su smartphone o tableta. La posibilidad de traspasar planes de pensiones desde otra entidad o realizar aportaciones adicionales, reactivar claves y localizar cajeros, entre otras operativas, enriquecieron este servicio.

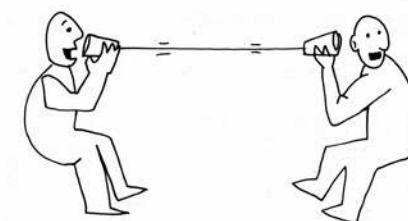
Además, se diseñó un nuevo sistema de notificaciones relacionadas con los productos y servicios contratados (alertas antifraude, movimientos y variaciones en sus posiciones en cuenta, etc.) que puede activarse sin coste desde la aplicación de banca móvil de Bankinter y que permite a los clientes estar informados permanentemente sobre sus posiciones e inversiones.

Calidad objetiva sector financiero



Fuente Stiga: estudio EQUOS,
RCB Análisis de calidad objetiva en redes comerciales bancarias

Servicio de Atención al Cliente



Las quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) disminuyeron un 13,43% respecto a 2014, hasta situarse en 4.400. Eso supone 1,52 por millón de transacciones, frente a las 2,19 del año anterior. El 47,9% de ellas se resolvieron en un plazo inferior a las 48 horas. Hubo 3.433 de contenido económico, de las que el 44,9 % obtuvieron una resolución favorable al cliente.

Además del SAC, también existe la posibilidad de dirigir las quejas y reclamaciones a un órgano independiente del banco: el Defensor Externo del Cliente. A él se puede acudir directamente o bien por disconformidad con la resolución que Bankinter haya adoptado.



Innovación



El Centro de Innovación da respuesta a los desafíos de Bankinter con tres objetivos básicos: entender mejor la relación entre el cliente y la tecnología (lo que quiere y cómo lo quiere) para ofrecerle los servicios adecuados; generar más eficiencia en la organización, disponiendo de los mismos servicios a un coste menor; y buscar nuevos modelos de negocio.

Una parte importante de los recursos del Centro de Innovación se dedicaron el año pasado a desarrollar el proyecto COINC, lanzado en 2012 y que ha tenido un gran impacto en el mercado español. El desafío es transformar COINC, que nació como un producto de ahorro, en una completa plataforma digital de servicios financieros.

La principales novedades introducidas en COINC durante 2015 fueron la creación de la versión Junior,

que fomenta el ahorro de niños y jóvenes, y la actualización del interfaz de la web, que profundiza en la idea original de simplificar al máximo las gestiones de la cuenta y facilitar su operativa.

Los resultados de esta apuesta por enriquecer el proyecto son muy positivos. En 2015, se gestionaron a través de COINC alrededor de mil millones de euros, lo cual representa un crecimiento del 46% respecto a los 684 millones de 2014. En número de clientes, el avance fue también muy notable. Los usuarios registrados pasaron de 60.583 a 83.105.

Junto a COINC, el Centro de Innovación de Bankinter dio prioridad a otros dos proyectos en 2015: la búsqueda de nuevas soluciones de monedero móvil y la mejora de los servicios móviles para clientes.

Hitos tecnológicos

La eficacia de la organización exige tener sistemas disponibles, robustos y dotados de la máxima usabilidad. En 2015, la potenciación de la arquitectura tecnológica de Bankinter se desplegó en cuatro niveles:

Las plataformas de los clientes fueron objeto de mejoras:

- Web Corporativa: webcorporativa.bankinter.com
- Comercial: bankinter.com
- Servicio de bróker: broker.bankinter.com
- Área de servicios para empresas: empresas.bankinter.com

En la infraestructura informática se introdujeron progresos relativos a la capacidad para absorber el incremento en la afluencia de clientes, los tiempos de respuesta, la disponibilidad para operar las 24 horas del día ante cualquier tipo de incidencia y un menor coste de los sistemas.

Las herramientas de trabajo internas mejoraron el entorno laboral del empleado para aumentar su productividad y ganar en eficiencia en las relaciones con los clientes.

La seguridad informática y la confidencialidad de la información aumentaron las garantías de que los sistemas o los servicios del banco estén protegidos ante cualquier tipo de ataque informático.

Fundación Innovación Bankinter

La Fundación Innovación Bankinter acometió en 2015 nuevas iniciativas dirigidas a fomentar la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible, apoyándose en sus cuatro pilares básicos: el Future Trends Forum, el programa Akademia, el programa Emprendedores y el programa Cre100do.

Future Trends Forum

El único *think tank* de España especializado en ciencia y tecnología y uno de los 25 mejores del mundo, pertenecen unos 400 expertos de primer nivel internacional, que durante 2015 analizaron las siguientes tendencias: 'Big data y rendimiento humano', 'La revolución de las máquinas' y 'Ciberseguridad'.

Este último asunto fue uno de los tres que se trataron también en sendos ciclos de conferencias desarrollados por primera vez a lo largo del año bajo el nombre genérico de 'NextPractice'. Los otros dos fueron: 'La segunda edad de las máquinas' y 'La innovación abierta'. El objetivo de 'NextPractice' es trasladar a los clientes del área de Empresas las oportunidades y efectos de las tendencias analizadas por el Future Trends Forum.

Akademia

El programa encaminado a fomentar una actitud innovadora en los líderes del futuro se desarrolló durante el curso 2014-2015 en nueve universidades y contó con 218 alumnos. El curso 2015-2016 se inició en 12 universidades, frente a las dos (Deusto y Politécnica de Valencia) del primer año (2006). Más de 40 profesionales participan en el claustro de profesores.

La principal novedad de 2015 fue el nacimiento de Akademia Open Project, que pretende abrir la experiencia Akademia a todas las personas que deseen conocer las tendencias analizadas en el Future Trends Forum, mediante cursos on line. El primero de ellos se tituló 'Innovación aplicada a la medicina: salud a la carta'.



Akademia
Open
Project



Akademia
Project

Emprendedores

Desde su creación en 2013, unos 1.200 proyectos se han presentado a este programa que apoya el emprendimiento en sus primeras fases de desarrollo y en el que participa Bankinter Capital Riesgo. De ellos, un 17% pasan el filtro inicial y un 1,6% acceden a la inversión. En 2015 se decidió financiar siete proyectos:

- La plataforma de distribución de juegos en nube **PlayGiga**.
- El software de reclutamiento **TalentClue**, que automatiza los procesos de selección de personal.
- Una herramienta de soporte a equipos de desarrollo y operaciones denominada **Clarive**.
- **QaShops**, que ayuda a fabricantes y proveedores a publicar sus catálogos en todo el mundo en cada canal.
- Comunidad de *startups* **Starupxplore**, que conecta a todos los actores del ecosistema europeo.
- **Viuing**, primer dispositivo portátil basado en la tecnología TV, desechable, sencillo y funcional, capaz de transmitir en tiempo real y de manera precisa todo lo que ocurre en grandes eventos públicos o privados.
- El metabuscador de apartamentos turísticos y casas vacacionales **Hundredrooms**, que compara entre más de un millón de alojamientos de cien webs distintas, ofertados por particulares.

Cre100do

El objetivo de este programa es contribuir al aumento del tamaño de cien empresas españolas. Para ello, son elegidas anualmente de 15 a 25 que facturan entre 25 y 250 millones de euros, y se les ayuda a multiplicar su facturación en cinco años. Las empresas seleccionadas en 2015 fueron: Mascaró, Matholding, Gocco, GMV, Egile, Natura Bissé, Premo, Jobelsa, Istobal, Fini, Normon, Ibi, Textil Santanderina, Atarfil, Pikolinos y Chocolates Valor.

Cre100do cuenta con el respaldo del Instituto de Comercio Exterior (ICEX) y del Círculo de Empresarios, que participaron en su puesta en marcha. Colaboran también entidades como Acenture, Asesores Financieros Internacionales, AT Kearney, Bankinter, Deloitte, ESADE, Garrigues, IBM, IESE, McKinsey, Ramón y Cajal, PwC, Telefónica y el Foro de Marcas Renombradas Española, así como profesionales independientes de primer nivel.

Cre100do.es
Nuevas Grandes Empresas



Personas

Bankinter creó empleo neto en 2015 por tercer año consecutivo. La plantilla aumentó en 409 personas, con lo que el número total de trabajadores a 31 de diciembre era de 4.405. El crecimiento se centró principalmente en los perfiles senior y especializados para reforzar Riesgos y Cumplimiento Normativo. También se potenciaron con nuevos efectivos áreas clave, como Banca de Inversión o Banca Privada.

Los rasgos distintivos de la política de Bankinter en materia de gestión de personas son la búsqueda de la excelencia, la valoración del mérito y la apuesta por la igualdad de oportunidades. Con ese objetivo, la entidad implanta programas de captación de profesionales, cuida de su formación, facilita la mejora del entorno de trabajo, estimula la motivación y promueve el desarrollo profesional.

Captación de talento junior. Se apoya en un programa de prácticas dirigido a recién titulados y a alumnos de los últimos años de carrera. El año pasado participaron en él un total de 190 jóvenes, de los cuales alrededor del 10% se quedaron. Además, Bankinter promueve acuerdos con universidades y escuelas de negocio para completar la formación de los graduados, y ha puesto en marcha con Cunef el Máster en Mercados Financieros y Banca.

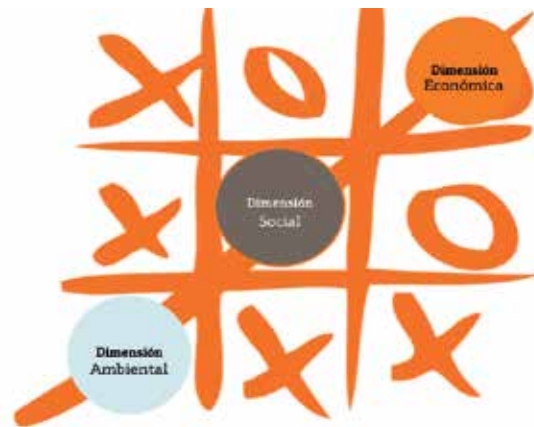
Formación. Su eje es la Universidad Corporativa, que se ha consolidado como una iniciativa que no solo completa y desarrolla las habilidades y competencias profesionales de sus empleados, sino que además afianza los valores de Bankinter. Cuenta con un campus físico ubicado en Tres Cantos (Madrid) y con un campus virtual al que se puede acceder a través de la nueva Intranet. Una de las novedades de 2015 fue la creación de la Escuela de Verano, con programas intensivos de carácter voluntario sobre gestión de equipos, manejo de herramientas, técnicas comerciales y de comunicación, etc.

Política de promoción interna. Gira en torno al Programa Horizonte, que tiene dos objetivos: identificar a las personas con mejores capacidades y proporcionarles las herramientas de formación y la experiencia necesarias para que desarrollen ese potencial lo más rápido posible. Incluye un plan de desarrollo directivo corporativo con la Universidad de Deusto, un plan de mentoring en el que interviene la alta dirección del banco y otro de rotación por áreas.

Bankinter también promociona el talento a través del Programa Gestores de Personas, cuyos destinatarios son los líderes de equipos y que pretende conseguir un estilo de dirección que conecte con la cultura y valores del banco.

Sostenibilidad

Bankinter culminó el año pasado la edición 2012-2015 del plan Tres en Raya, cuyo propósito es impulsar una gestión sostenible del banco en tres dimensiones alineadas con su actividad (la económica, la social y la medioambiental), según lo establecido en las pautas de la guía internacional ISO 26000 y la norma española SGE21 de Forética



Eje económico

Bankinter mantuvo su apoyo a los emprendedores. Aparte de los proyectos que lleva a cabo directamente la Fundación, el banco continuó colaborando con la escuela SECOT, participó en la X Edición de los Premios Mashumano y patrocinó varias jornadas organizadas por la startup Greenweekend.

Por lo que se refiere a los productos e inversiones sostenibles, el Fondo Bankinter Sostenibilidad incrementó su patrimonio de 9 a 76 millones de euros. La tarjeta Visa Solidaria, cuyos rendimientos son cedidos por el banco a proyectos de acción social, alcanzó los 1.270 titulares. Además sigue en vigor el acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones para la financiación, en condiciones ventajosas, de empresas españolas con menos de 500 empleados que desarrollen proyectos de investigación e innovación.

Fondo Bankinter Sostenibilidad

76

millones de euros de patrimonio,
15,8% de rentabilidad en 2015

Eje social

Durante 2015 continuó el proceso de mejora de la accesibilidad física, tecnológica y cognitiva, no sólo en las instalaciones de Bankinter, sino también en sus canales a distancia. Se renovó el convenio de colaboración con la Confederación Nacional de Personas Sordas (CNSE) para la formación en conceptos bancarios, tanto básicos como avanzados. Y el banco se adhirió al Programa Inserta de la Fundación ONCE, entre otras iniciativas.

El apoyo a la educación financiera se materializó en la participación en el proyecto "Tus Finanzas, tu Futuro", impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) y la Fundación Junior Achievement, y en la elaboración, junto con el Instituto de Empresa, del Diccionario de Finanzas Claras, que está a disposición de los clientes en la Red de Oficinas y en Internet.

A través de la plataforma de gestión del voluntariado Mueve.te, se pusieron en práctica a lo largo de 2015 un total de 52 actividades de educación financiera, deportivas, medioambientales y culturales con personas con discapacidad.

Eje medioambiental

Bankinter se convirtió en 2015 en la primera entidad financiera española en inscribir su huella de carbono en el registro correspondiente del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Por tercer año consecutivo, sometió a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y a las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

El banco compensó sus emisiones directas de 2014 participando en la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo en el proyecto "Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú".

Existen diversas iniciativas para la reducción del consumo de energía eléctrica y de papel. A eso último contribuye de forma decisiva la implantación de la firma biométrica. El 100% del papel que se utiliza es reciclado.

Renovación del Plan de Sostenibilidad

Para dar continuidad al primer plan 'Tres en Raya', que abarcó el período 2012-2015, la entidad ha diseñado otro para 2016-2020, que conserva el mismo nombre, se articula también en tres ejes y amplía sus líneas estratégicas con sus correspondientes programas. El objetivo sigue siendo dar respuesta a las tres crisis (económica por el cambio de modelo, social por el cambio demográfico y ambiental por el cambio climático) detectadas en 2012 y que persisten en 2016.

Reconocimientos



- **Premio Cambio 16** a la entidad financiera del IBEX 35 con mejores resultados financieros.
- **Merco Empresas 2015:** Bankinter en el Top 50 de empresas con mejor reputación.
- **Brand Finance Banking 500,** ocupando la posición 265.



- **Premio CIO Directions** a la entidad financiera más innovadora.
- **UBS** sitúa a Bankinter como el **banco español mejor posicionado** a nivel mundial en Banca Móvil.
- **Global Go-To Think Tank Index:** Fundación Bankinter, mejor 'think tank' de España y 26 del mundo.



- **Telefónica Ability Award,** en la categoría de desarrollo profesional y promoción.
- **FTSE4Good** Miembro del índice desde sus inicios en 2001.
- **European Business Awards** Finalista nacional en la categoría de Sostenibilidad.
- **Premios Corresponsables** Finalistas por el programa de integración financiera.



- **Top Employer España 2015** por séptimo año consecutivo.
- **Merco Talento,** alcanzando el puesto 16º y 4º en el sectorial.



- **Premios Expansión-Allfunds:** Bankinter Gestión de Activos mejor gestora española por segundo año consecutivo y al fondo BK Renta Fija Corto Plazo.
- **Premio Morningstar** al fondo de pensiones Bankinter Mixto 20 Bolsa FFPP y al fondo Bankinter Renta Fija Corto Plazo.

Edita

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

Diseño y desarrollo
gosban | reporting

