

Riesgos

Bankinter cuenta con un plan de gestión de crisis que preserva la continuidad del negocio.

Bankinter reforzó en 2017 la alta calidad de sus activos.

La morosidad cerró el ejercicio con 56 puntos básicos menos que el año anterior.

Gestión del Riesgo

Activos sanos y crecimiento moderado

Bankinter reforzó en 2017 la alta calidad de sus activos, que constituye su principal seña de identidad en materia de riesgos, y mantuvo su tendencia de crecimiento moderado del crédito en un entorno económico favorable.

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

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

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

La estrategia de riesgos se desdobra en dos planos:

- **Declaración de apetito al riesgo.** Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.
- **Principios de gestión del riesgo.** El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:
 - Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
 - Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.
- Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.
- Adecuada remuneración del capital invertido asegurando una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado, de manera que, en escenarios de estrés, las pérdidas generadas tengan un impacto reducido sobre la cuenta de resultados de la entidad.
- Crecimiento en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia de personas físicas y personas jurídicas.
- Crecimiento equilibrado de los recursos de financiación minoristas.

- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Optimización del coste de la financiación minorista manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado.
- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la entidad, tales como los relacionados con la promoción o la construcción, o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.
- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.
- Mantenimiento de una posición estructural en divisa muy reducida.
- Control reforzado del posicionamiento reputacional de la entidad (Buen Gobierno Corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes tanto de Banca Privada como Banca de Empresas, ofreciendo servicios de Banca de Inversión de riesgo limitado.
- Optimización del Ratio de Eficiencia.
- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos a través tanto de los dividendos como de la revalorización de la acción, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- Mantenimiento de un Common Equity Tier 1 (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, superior a los mínimos regulatorios. Bankinter cuenta además con un modelo de gobierno corporativo alineado con los más exigentes estándares supervisores. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados.

Regulación y supervisión

El ejercicio fue muy intenso en materia de regulación y supervisión, y requirió un fuerte compromiso de recursos, ya que entraron en vigor nuevas normativas, se preparó la entrada en vigor de otras y se realizaron relevantes ejercicios transversales de supervisión. Entre los proyectos desarrollados cabe destacar los siguientes:

Adaptación al nuevo estándar contable IFRS

9. Fue el proyecto de mayor alcance y el que exigió mayor esfuerzo en 2017. Representó la actualización de todos los modelos de provisiones, el desarrollo de nuevos modelos y procedimientos para la determinación del incremento significativo de riesgo y la proyección de pérdidas esperadas a horizonte de vida de las operaciones bajo diferentes escenarios macroeconómicos. Ello se tradujo además en la construcción de nuevos sistemas informáticos para la clasificación de las exposiciones, cálculo de las coberturas y su contabilización. La adaptación está plenamente operativa desde el 1 de enero de 2018.

Revisión de los modelos internos. Durante el ejercicio se realizó una valoración del modelo de gobierno y gestión de los modelos internos de Bankinter, en el marco del proyecto TRIM (Targeted Review of Internal Models) del Banco Central Europeo (BCE), que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de la regulación y armonizar su interpretación y las prácticas supervisoras en materia de modelos. La revisión se saldó con resultados satisfactorios y permitió identificar y emprender líneas de mejora, en buena medida vinculadas a la interpretación unificada de la regulación.

Cumplimiento de la normativa de agregación

de datos. Bankinter dedicó un importante esfuerzo a la adaptación de su infraestructura informacional para cumplir con los principios de agregación de datos de riesgo (RDA, por sus siglas en inglés), de obligado cumplimiento al cierre de 2018. RDA es el estándar aprobado por el Comité de Basilea para mejorar la capacidad de las entidades en el tratamiento y comunicación de los riesgos, con el objetivo final de mejorar las decisiones y la gestión de los mismos.

Riesgo de crédito

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

El ejercicio 2017 se caracterizó por un crecimiento económico significativo en España, si bien prosigue el proceso de desapalancamiento financiero y el crédito total del sistema a hogares y sociedades no financieras todavía mostraba un estancamiento respecto del año anterior, según datos del Boletín Estadístico del Banco de España. En este contexto, Bankinter continuó un año más con su tendencia de crecimiento moderado. El crédito a la clientela creció un 3,8% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma), un 2,7%.

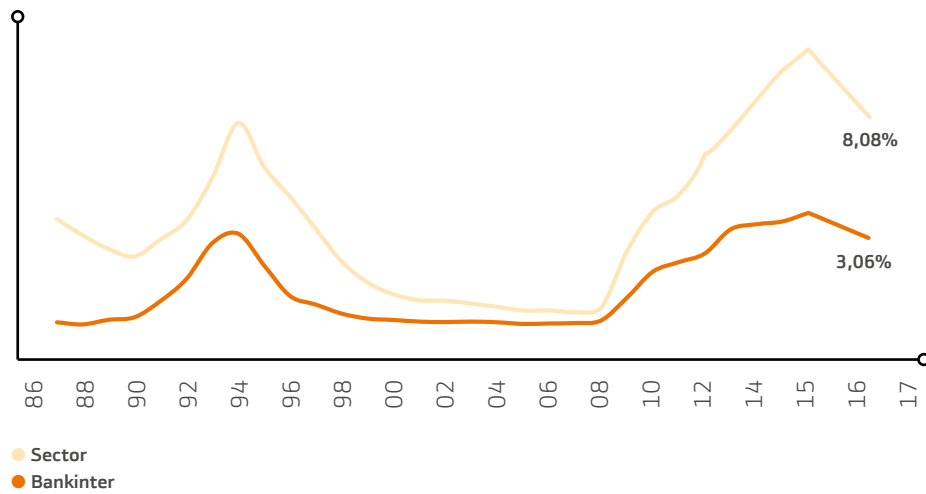
Morosidad

La morosidad cerró el ejercicio con un índice del 3,45%, es decir, 56 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 14%. El índice de morosidad en España al cierre del ejercicio (3,06%) es un 38% de la media del sector (8,08% según datos del Banco de España de noviembre de 2017). Al cierre de diciembre de 2017 la cartera de activos adjudicados era de 412 millones de euros, un 0,7% del riesgo crediticio total, habiéndose reducido un 21% en el ejercicio.

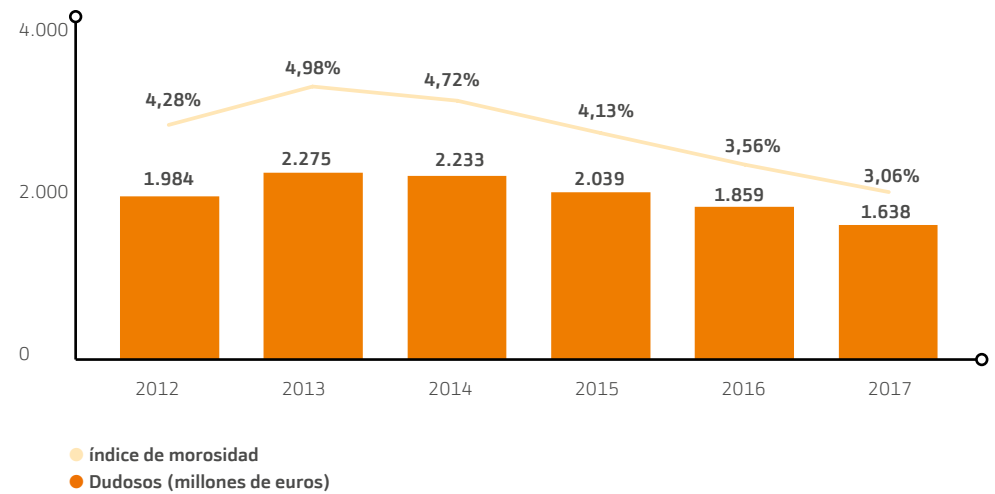
Calidad de activos

Miles de €	31-12-17	31-12-16	Variación	%
Riesgo computable	58.824.461	57.308.266	1.516.195	2,65
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	2.029.908	2.296.743	-266.835	-11,62
Provisiones por riesgo de crédito	903.865	1.130.626	-226.761	-20,06
Índice de morosidad (%)	3,45	4,01	-0,56	-13,97
Índice de cobertura (%)	44,53	49,23	-4,70	-9,55
Activos adjudicados	411.556	523.453	-111.898	-21,38
Provisión por adjudicados	186.130	220.433	-34.302	-15,56
Cobertura adjudicados (%)	45,23	42,11	3,11	7,41

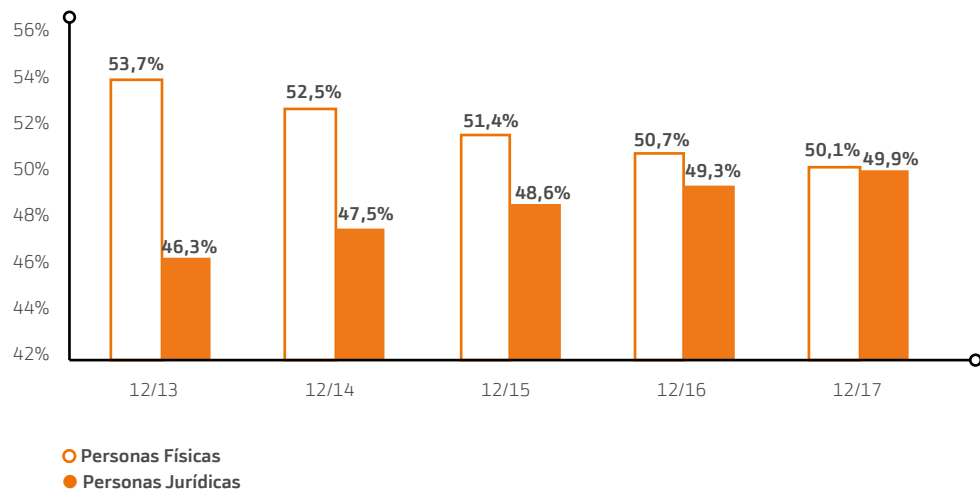
Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Evolution del saldo dudoso y del índice de morosidad - España



Evolución de la cartera crediticia



Morosidad

-14%

Distribución de la cartera

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

Personas físicas. En 2017 continuó mejorando el mercado de la vivienda y la situación financiera de los hogares gracias al buen cuadro macroeconómico y en particular a la evolución del empleo. En este contexto, el crédito a personas físicas creció un 1,0%, como consecuencia sobre todo del creciente dinamismo del crédito al consumo. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 25.570 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,7%.

La cartera hipotecaria vivienda de personas físicas muestra un Loan To Value del 61% a cierre de 2017 y un 87% tiene como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de esta cartera era del 2,5% al cierre del ejercicio. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantiene en niveles muy bajos (22%).

Banca Corporativa. El riesgo computable en el segmento de Banca Corporativa creció un 3,1%, hasta alcanzar los 14.588 millones de euros, con un índice de morosidad del 1,2%. Bankinter presta una gran atención a este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional, y mantiene una sólida posición competitiva basada en la

especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio.

Pequeñas y Medianas Empresas. El segmento de pequeñas y medianas empresas registró un crecimiento del 2,4% y la cartera se elevó hasta los 11.127 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,1%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos de analistas de riesgos de amplia experiencia.

Crédito al consumo. Esta actividad, canalizada a través de Bankinter Consumer Finance, mostró un excelente comportamiento en el ejercicio, con un crecimiento del 38%, hasta alcanzar los 1.430 millones de euros, un 2,4% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad están controlados y son acordes con lo que es característico en este tipo de negocio.

Promotores. Bankinter mantiene un apetito al riesgo muy limitado en este segmento, lo cual le permite ser muy selectivo en las operaciones, centradas en proyectos de primera clase, en zonas consolidadas, desarrollados por empresas promotoras sólidas y con una amplia trayectoria. El saldo en crédito promotor fue de 1.310 millones de euros y supone un 2,2% del riesgo crediticio, muy por debajo de la exposición media del sistema bancario español.

Portugal. La cartera crediticia de Portugal aporta al balance un riesgo de 5.274 millones de euros al cierre del ejercicio, con un índice de morosidad del 7,4%, y con los activos dudosos provisionados al 79,7%. En el desarrollo del negocio en Portugal se están aplicando los altos estándares crediticios habituales en la entidad.

El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas.



Modelos de cuantificación del riesgo

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

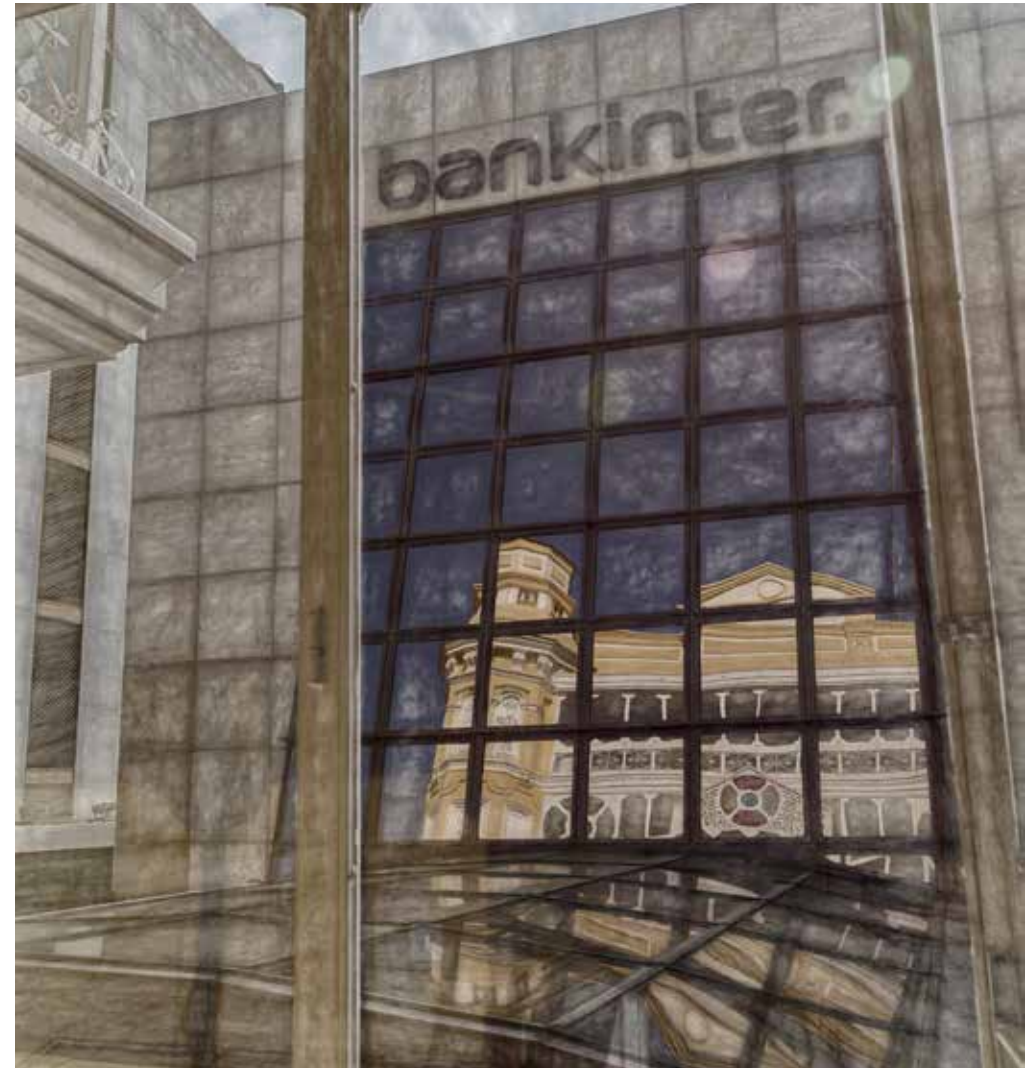
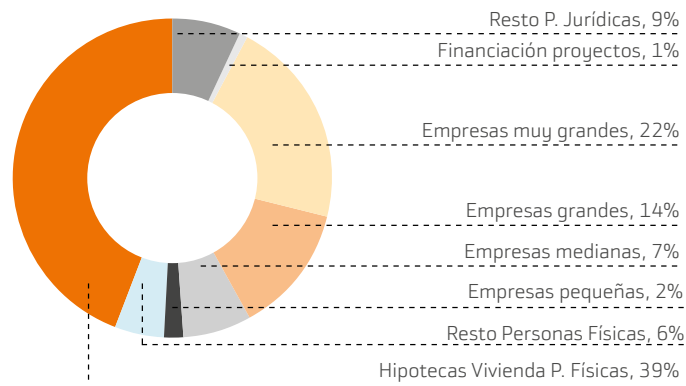
Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia o niveles internos de rating que agrupan clientes/operaciones con equiparable riesgo crediticio. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas

e inesperadas (capital) previsible. Estas métricas son básicas en la gestión y el seguimiento del riesgo crediticio en Bankinter.

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

Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia o niveles internos de rating que agrupan clientes/operaciones con equiparable riesgo crediticio.

Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas



Riesgos estructurales y de mercado

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

Riesgo estructural de tipo de interés

El riesgo de interés estructural se define como la exposición de la entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global.

Bankinter practica una gestión activa de este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

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

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de ± 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es + 10,9/ -11,7% para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante un incremento de 100 puntos básicos paralelo se situaba a cierre de 2017 en un +13,0% de sus recursos propios. Dado el nivel actual de tipos, se ha limitado el movimiento a la baja a 25 puntos básicos paralelos y la variación del valor económico se situaría en un -2.9% de los recursos propios.

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

Exposición al riesgo de tipo de interés (12 meses)

+ 10,9/ -11,7%

Riesgo de liquidez

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

Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez, e información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales de mercado o simulando distintos escenarios de las necesidades de liquidez que podrían suponer distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados.

En 2017 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se mantuvo en los niveles del ejercicio anterior, incrementándose ligeramente en 55 millones de euros. El porcentaje de la inversión crediticia que está financiada por recursos de clientes se situó al cierre del ejercicio en el 90,6%. Respecto a la financiación mayorista, se reemplazaron parcialmente los vencimientos de 2017 y se redujo la dependencia a los mercados mayoristas en 600 millones de euros.



Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez.

Riesgo de mercado

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

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

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

Por otro lado, se realiza mensualmente un seguimiento del VaR de las posiciones en cartera de la filial Línea Directa Aseguradora, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de la cartera de Línea Directa Aseguradora a cierre de diciembre era de 1,80 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo. Con la misma metodología, para 2017 se estimó un VaR de 0,1 millones de euros.

El *stress testing*, o análisis de escenarios extremos, es una prueba complementaria al VaR. Las estimaciones de *stress testing* cuantifican la pérdida potencial que

VaR 2017 <i>trading</i>	
millones de euros	Último
VaR Tipo de Interés	0,57
VaR Renta Variable	0,44
VaR Tipo de Cambio	0,03
VaR Tipo de Volatilidad	0,44
VaR de Crédito	0,00
Total VaR	0,61

movimientos extremos de los factores de riesgo provocarían en el valor de la cartera. Los escenarios se obtienen a partir del análisis del comportamiento de estos factores de riesgo (tipos de interés, bolsas, tipos de cambio, diferenciales de crédito y volatilidad) en situaciones históricas, simulando su impacto. Por otro lado, se simulan también los movimientos observados en crisis históricas relevantes.

En el cuadro que se muestra a continuación se recogen los datos estimados de *stress testing* de las posiciones de *trading* de la entidad al cierre de 2017, realizados con el escenario de movimientos más extremos de las distintas variables de riesgo.

Stress testing 2017		
millones de euros	Medio	Último
Stress Tipo de Interés	2,85	5,00
Stress Renta Variable	3,36	0,99
Stress Tipo de Cambio	0,57	1,02
Stress Volatilidad	6,35	11,90
Stress Crédito	0,00	0,00
Stress Crédito-Relativo	3,34	5,20
Total Stress	16,48	24,11

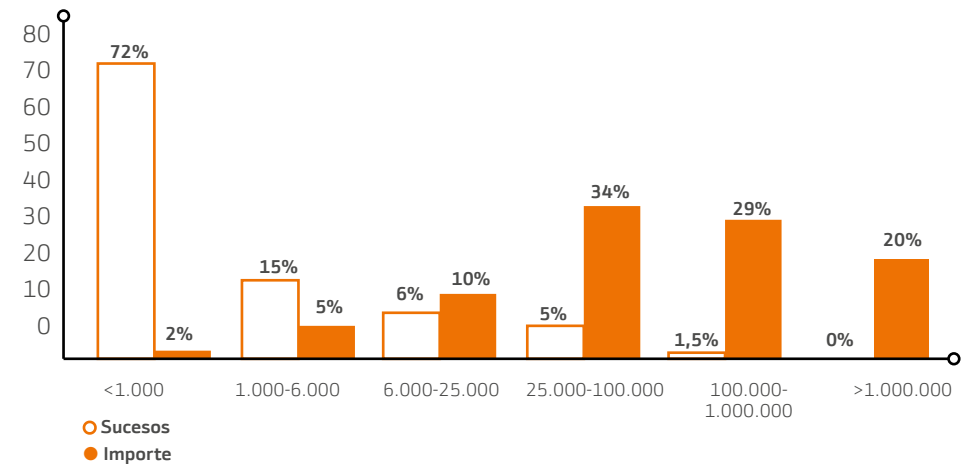
Riesgo operacional

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

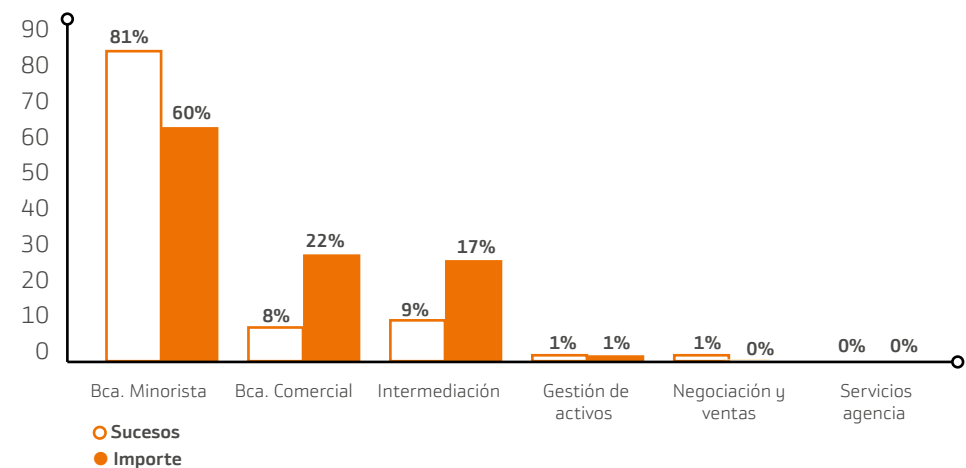
El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. La utilización de este método requiere la existencia de sistemas de identificación, medición y gestión de riesgos operacionales, la autorización previa del Banco de España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

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

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Riesgo Reputacional

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

El banco cuenta desde el año 2009, con un sistema de diagnóstico y medición periódico de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad. Este sistema, basado en la metodología RepTrak®, permite identificar las palancas clave de la reputación e influir de forma activa sobre lo que más preocupa.

Uno de los aspectos más 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 exhaustivo sistema de monitorización, análisis y valoración de su impacto reputacional.

Además, con la información obtenida a través de estos informes, se ha definido un mapa de riesgos reputacionales para la priorización de los mismos. Esta priorización se realiza atendiendo a dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la probabilidad de ocurrencia.

A través del Comité de Productos de la entidad, se identifican y evalúan los posibles riesgos reputacionales con carácter previo a la comercialización de un nuevo producto o servicio.

Periodicamente se realiza un seguimiento trimestral a través de una serie de indicadores internos y externos con impacto reputacional, acorde a las directrices marcadas por la Autoridad Bancaria Europea.

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



Puede encontrarse información más detallada sobre los riesgos del Grupo en el Informe Legal Consolidado, en el Informe con Relevancia Prudencial y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio.

Cumplimiento normativo y Ética profesional

Un instrumento de cambio ante una nueva realidad

Uno de los aspectos corporativos esenciales del Grupo Bankinter, y base de su organización, es el riguroso cumplimiento de todas las disposiciones legales.

La consecución de los objetivos empresariales debe ser compatible, en todo momento, con el cumplimiento no sólo de la regulación vigente, sino también de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad, por lo que este aspecto constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera. Bankinter asume las responsabilidades derivadas del cumplimiento regulatorio no solo como una obligación en sí sino también como un instrumento para cambiar la manera de relacionarse con el cliente y ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las crecientes exigencias de información.

En los últimos años, a raíz de la crisis económica y financiera, la entrada en vigor de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión han convertido la función

de Cumplimiento Normativo en un área estratégica, y han obligado a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio del Grupo bancario que ayuden a definir la estrategia asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable.

Así, la entidad ha desarrollado durante 2017 las tres áreas básicas de la función de cumplimiento: control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo relacionado con los productos de inversión y bancarios, y prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En relación con la función de control de cumplimiento, se ha desarrollado una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios. En materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación de terrorismo, durante 2017

Bankinter ha reforzado las herramientas informáticas destinadas a esta función y la formación sobre estas materias de su personal comercial, ayudando a consolidar la cultura de cumplimiento normativo que caracteriza a la entidad.

La función de cumplimiento normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno formado en primer lugar por el Comité de Cumplimiento Normativo, órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.

La función de cumplimiento normativo se completa además con los siguientes órganos:

El Comité de Productos. Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes minoristas.



El Órgano de Control Interno. Establece las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo conforme a la Ley 10/2010 y vela por su cumplimiento.

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

La prioridad de los cambios regulatorios

La próxima entrada en vigor de la Directiva MiFID II y su normativa de desarrollo, el Reglamento MIFIR (relativo a los Mercados de Instrumentos Financieros) y PRIIPs (relativo a los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros) seguirá centrando el esfuerzo del área de Cumplimiento Normativo durante 2018, por su impacto transversal en la prestación de servicios de inversión de las distintas entidades del Grupo. Esta regulación, cuyo principal objetivo es dotar de mayor transparencia en la prestación de los servicios de inversión y en los mercados financieros, supone un reto no solo normativo sino también estratégico del Grupo puesto que supone una profesionalización de los servicios de inversión e introduce cambios de gran calibre

en la estructura de los ingresos derivados de la prestación de dichos servicios. Durante el ejercicio 2018 la adaptación a MiFID II, MIFIR y PRIIPs se convierte en una prioridad y para ello el área de Cumplimiento Normativo enfocará sus mayores esfuerzos en asesorar al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones que deban adoptarse derivadas de los cambios normativos europeos y de cómo estos se traspongan a la normativa nacional.

Ética Profesional

Bankinter, S.A. ha demostrado a lo largo de estos años su compromiso de tolerancia cero con el delito, habiendo adoptado todas las medidas necesarias para trasladar ese compromiso y la obligación de prevenir, detectar y perseguir el delito en todas sus manifestaciones y hasta sus últimas consecuencias a todos los niveles de la estructura de la entidad.

De acuerdo con la reforma del Código Penal aprobada por Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, el Consejo de Administración de Bankinter S.A., con fecha de 21 de octubre de 2015, aprobó la constitución del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional al que encomienda la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención dotando a dicho órgano de poderes autónomos de iniciativa y control.

Dicho Comité reporta anualmente y directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Durante el ejercicio 2017, la actividad del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional, se ha centrado en las siguientes actividades:

- Aprobación del Código de Ética Profesional de empleados del Grupo Bankinter.
- Aprobación del Código de Ética Profesional para Agentes.
- Máxima difusión del Canal de Denuncias que promueve su utilización para poner en conocimiento del CPPyEP las conductas irregulares.
- Implantación definitiva del Subcomité de Prevención Penal y Ética Profesional en Portugal.
- Avances en el mapa de riesgos: actualización de los controles existentes





Protección de datos

Garantía total para los clientes

El Grupo Bankinter garantiza a sus clientes la protección de datos personales y la confidencialidad de la información.

Protección de datos

Todos los contratos recaban el consentimiento de los clientes para el tratamiento de sus datos; detallan la identidad y dirección responsable del fichero, su finalidad y los destinatarios de dicha información, y dan la posibilidad de oponerse al uso y cesión a otras entidades del grupo con fines comerciales.

La cláusula contractual de protección de datos informa a los clientes de los derechos que les asisten en materia de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento y sobre la forma de ejercerlos a través de procedimientos de comunicación sencillos y rápidos, incluida Banca Telefónica.

Confidencialidad

Bankinter garantiza que los datos se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, en beneficio de la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes. Las medidas de seguridad son revisadas de forma periódica, mediante auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los de aquellos proveedores del banco que puedan tener acceso a datos de carácter personal.

Para el buen fin de estos compromisos, existe un curso *online* de formación que todos los empleados del Grupo tienen la obligación de seguir. Los servicios del banco están inmersos en un proceso continuo de reforzamiento e innovación de las estrictas medidas internas de protección de datos de sus clientes.

A cierre de 2017, solo se habían recibido dos sanciones de la Agencia de Protección de Datos por tratar los datos sin el consentimiento del titular, por un importe total de 46.000 euros.

Bankinter trabaja actualmente en la implementación de las obligaciones que impone el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, cuya entrada en vigor está prevista para el 25 de mayo del 2018.

Seguridad de la información

Nuevo modelo contra el cibercrimen

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter, con vistas a garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores. Con ese objetivo, la entidad realizó en 2017 ajustes organizativos y planificó una nueva estrategia para reforzar la estructura de seguridad. Para implantar estos cambios se reorganizó el Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2019.

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en 3 líneas de defensa; la primera línea es tecnología, negocio, operaciones, etc.; la segunda línea es control de riesgo y cumplimiento normativo; y la tercera línea es auditoría que mira porque la primera y la segunda línea actúen con independencia y con un enfoque de mejora continua.

Desde el punto de vista de la organización, dentro de la Dirección de Seguridad de la Información, se han creado tres gerencias:

Riesgos tecnológicos: Con foco en cumplimiento normativo, políticas, plan de continuidad de negocio, análisis de riesgos, etc

Ciberseguridad: Cuya prioridad es la protección de datos de clientes, simulación de ataques constantes contra nuestros sistemas y mejora continua contra ciberataques.

Monitorización de seguridad y prevención del E-fraude: Donde se lleva una monitorización de las comunicaciones, transacciones y por otro lado se analiza la seguridad de las aplicaciones.

Sobre esa nueva estructura, Bankinter emprendió en 2017 una estrategia de protección con distintas fases. En un primer momento, se procedió a sentar las bases de la nueva estrategia optimizando procedimientos como el control de acceso a la red y protección del dato para prevenir la fuga de información.

Tras esta fase, que está previsto se prolongue hasta el primer trimestre de 2018, se desplegará un conjunto de procesos que incluyen: ataques contra nuestra infraestructura, análisis forense informático o sistemas de detección de intrusos avanzados, entre otros. Posteriormente se procederá a acometer proyectos más complejos, con tecnología más avanzada, y a revisar el complejo régimen de subcontratación externa en materia de ciberseguridad.

Uno de los objetivos más importantes para 2018 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá al cliente la posibilidad de decidir cómo gestionar su seguridad (si no quiere hacer transferencias al extranjero, si restringe la actividad de su tarjeta de crédito...), en función de su sensibilidad al riesgo.

Planes de concienciación

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

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

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



Uno de los objetivos más importantes para 2018 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa.
