



Seguimos liderando el negocio de la intermediación bursátil.

Bankinter Consumer Finance consiguió resultados récord en 2017.

Otros negocios

Bankinter Gestión de Activos

Punto de inflexión positivo

El mercado vivió un punto de inflexión y algunos productos, como los fondos de inversión, alcanzaron niveles previos a la crisis económica y financiera. La falta de alternativas de inversión, por la escasa remuneración de los depósitos, empujó incluso a acceder a estos productos a clientes del banco que nunca los habían adquirido.

En este contexto de viento favorable en los mercados, la propuesta de Bankinter Gestión de Activos -la sociedad del grupo especializada en inversión colectiva- se apoyó durante 2017 en las siguientes iniciativas:

Desarrollo de una nueva gama de fondos de inversión perfilados para adaptarlos al nivel de riesgo de los diferentes inversores. La acogida fue excelente, en parte como consecuencia del trasvase de dinero desde los fondos de inversión monetarios, cuya rentabilidad se vio perjudicada por la política de tipos de interés cero. Asimismo, se lanzaron nuevas clases de fondos para importes intermedios en algunos fondos que iban dirigidos inicialmente a inversores de altos patrimonios.

Renovación de la web de fondos de inversión, en línea con los requisitos de información y transparencia que establece la nueva directiva europea MiFID II.

Los resultados detallados por productos y tipos de gestión fueron los siguientes:

Fondos de inversión. El patrimonio gestionado por la Gestora del Banco cerró 2017 en 8.418 millones de euros, con un aumento del 10,4% respecto a 2016. Actualmente, la gestora ocupa el 9º puesto del ranking nacional por ese concepto, con una cuota del 3,20%. La cifra de patrimonio gestionado se eleva a 17.350 millones si se contabilizan los fondos de inversión de las gestoras internacionales que el banco pone a disposición de sus clientes. En global, el crecimiento de Fondos en el Banco se situó en un 22,8%. Especialmente destacable fue el comportamiento del fondo Bankinter Bolsa España que alcanzó una rentabilidad del 11,14%.

Sicavs. A finales de 2017, el banco gestionaba un total de 371, con un patrimonio de 2.637 millones de euros. Durante el ejercicio se plantearon a los clientes distintas propuestas ante eventuales cambios en la normativa reguladora de estos vehículos de inversión.

Fondos de pensiones. Bankinter amplió la gama de posibilidades, lo que permitió alcanzar los 2.457 millones de euros en productos enfocados a la jubilación. El aumento respecto a 2016 fue del 10,6%.

Gestión delegada. Este servicio, que no solo se ofrece a los clientes del segmento más alto de Banca Privada, sino también a los de Banca Personal o Banca de Particulares, es una de las grandes apuestas de Bankinter. El patrimonio gestionado por delegación era de 2.991 millones de euros a 31 de diciembre.

El objetivo prioritario para 2018 es completar la oferta de productos, tanto en fondos de inversión (gestión activa y pasiva) como en servicios de asesoramiento (un área que se quiere reforzar especialmente) y en gestión delegada. La entidad también espera desarrollar fondos perfilados en Luxemburgo para ampliar su oferta en el mercado de Portugal, que en 2017 dio muestras de dinamismo.

Renta Variable

Líderes en intermediación bursátil

Los mercados de renta variable se caracterizaron en la primera parte de 2017 por un incremento notable de la contratación y por una fuerte presión compradora, que les llevó a tocar máximos en mayo. La segunda mitad del año, en cambio, se vio marcada por la incertidumbre política, con la consiguiente caída del volumen de actividad y de los precios.

En este contexto, el efectivo negociado por Bankinter creció un 4% sobre el ejercicio anterior, tras captar casi 10.500 nuevas cuentas de valores. La cartera depositada subió un 12,69%, hasta alcanzar los 15.287 millones de euros al cierre de diciembre y generó comisiones por 74 millones de euros, con un crecimiento del 8,8%. De esta forma, el banco siguió liderando en 2017 el negocio de la intermediación bursátil, creó nuevas y mejores relaciones con sus clientes y llegó al final del ejercicio en un estado de forma muy saludable.

Todo ello fue posible gracias a la adaptación de las formas de trabajo a los nuevos hábitos de consumo y tecnología, y al pleno rendimiento de la estructura del equipo creado en 2016, que permitió estar más cerca del negocio y de los clientes en todas las ciudades españolas. También influyó positivamente la apuesta decidida por los programas educativos para todo tipo de inversores, así como el éxito de la súper tarifa para operaciones de pequeño importe.

El negocio de Renta Variable fue especialmente proactivo en 2017 a la hora de mantener formados e informados a los clientes. Destacan a este respecto:

- El nacimiento de la Academia Bróker Bankinter, que impartió formación continuada de cuatro módulos a más de 2.600 personas, con casi 200 cursos en las principales ciudades.
- El desarrollo para los clientes más expertos de Traderlab, un laboratorio de *trading* en el que participaron 1.710 traders avanzados.
- La Gira Fórum Bolsa, dedicada a los mercados de valores, que contó con eventos presenciales y, por primera vez, con otros de carácter on line, que permitieron llegar a más de 5.600 clientes y potenciales.

Los eventos formativos de Bankinter son todo un referente en el sistema financiero español, por ofrecer formación gratuita y diferenciada por niveles.

Cuenta Bróker

Bankinter creó el año pasado la primera Cuenta Bróker, remunerada en función de la operativa de los clientes, y mejoró la comunicación con ellos mediante novedosas campañas digitales a través de la recién renovada web.

Para 2018 está previsto el lanzamiento del nuevo bróker gráfico, herramienta que agilizará la operativa en todos los mercados y con todos los productos disponibles, y continuará la apuesta del banco por la formación de los clientes en la Academia Bróker Bankinter.

Bankinter Consumer Finance

Líderes en crecimiento

La compañía de Bankinter especializada en préstamos al consumo y tarjetas de crédito se ha consolidado como una de las principales palancas de crecimiento del banco gracias a sus excepcionales resultados durante 2017.

Pese a un entorno de fuerte competencia y aprovechando la mejora de la actividad económica en España y Portugal, esta área de negocio cosechó unos resultados récord en 2017, con un aumento del 41,8% en el crédito al consumo y del 27,5% en el número de clientes, que ya suman 1.145.000, incluyendo Portugal. Precisamente en el mes de mayo, la compañía comenzó a operar también en Portugal con unas expectativas de negocio muy importantes y con la ambición de revitalizar el mercado de consumo en el país vecino a través de una oferta comercial ya contrastada en España. Actualmente ya se ha alcanzado un volumen de 51,9 millones de inversión.

Gracias a este impulso, Bankinter Consumer Finance volvió a ser la entidad bancaria que más creció en el mercado, y se sitúa ya en el cuarto puesto del ranking de entidades especialistas, según los datos de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (Asnef)

Al avance experimentado por Bankinter Consumer Finance contribuyeron de forma determinante dos factores: la tradicional experiencia del banco en la gestión de riesgos y el desarrollo de un ambicioso plan de mejora de equipos y tecnología.

De ambos factores se beneficiaron sus tres grandes líneas de actividad, que registraron un positivo comportamiento en 2017:

Financiación al consumo para clientes de Bankinter. Ofrece productos y servicios, tanto para personas físicas como para empresas. Entre ellos destacan los préstamos preautorizados, que ya están prácticamente a disposición de todos los clientes, con un precio acorde al perfil de riesgo de cada uno de ellos. La penetración de la financiación al consumo se ha visto favorecida por las nuevas herramientas de contratación digital, más rápidas y sencillas. Además, durante 2017 se crearon nuevos productos y se lanzaron campañas acordes a las necesidades de los clientes y a los momentos del año con mayor propensión a la financiación, con excelentes resultados. En materia de tarjetas de crédito se ha implantado el alta *online* y se han lanzado ofertas especiales para aquellas que admiten el pago aplazado.

Bankintercard. En el segmento de crédito al consumo para el mercado abierto (no clientes del banco), Bankinter mantiene una cuota muy superior a la que le correspondería por su tamaño. Se apoya en dos pilares fundamentales: la facilidad de acceso, aprovechando las posibilidades que brinda

el mundo digital, y las alianzas estratégicas con grandes compañías. Si en 2016 destacó el acuerdo con Air Europa, en 2017 fue la compañía eléctrica Viesgo la que lanzó con Bankinter una tarjeta de fidelización con perspectivas muy prometedoras.

Financiación en punto de venta. Consiste en la concesión de préstamos para la compra de bienes o servicios a una empresa que actúa como prescriptor. En 2017 destacó la puesta en marcha de un sistema de contratación *online* de préstamos precisamente para la compra de coches.

Los retos para 2018 son continuar con el proceso de digitalización de todas las áreas de la compañía, incrementar el negocio de tarjetas de crédito entre los clientes de Bankinter a través de nuevos productos y servicios de valor añadido, así como seguir explorando nuevas alianzas estratégicas con importantes socios de grandes sectores de actividad.

Seguros y planes de pensiones

Un buen año en un mercado competitivo

El mercado de seguros y planes de pensiones se desarrolló en 2017 en un entorno maduro y altamente competitivo. En términos generales, la opinión pública evolucionó a favor de la posibilidad de contratar planes de pensiones y otros productos alternativos para complementar las pensiones públicas, si bien esta tendencia se matizó por la competencia de los fondos de inversión, que atrajeron a muchos ahorradores como consecuencia de la mejoría de los mercados bursátiles.

En este contexto, Bankinter desarrolló una estrategia centrada en distintos ejes:

- Mejora de la información sobre jubilación y planes de pensiones.
- Esfuerzo en la comercialización de los planes individuales de ahorro sistémicos (PIAS).
- Potenciación del negocio de seguros de empresa, en especial los de Multirriesgo y Responsabilidad Civil.
- Fuerte apoyo de los departamentos de gestión del cliente (CRM) y marketing.
- Aumento de la formación, tanto presencial como a distancia, de los empleados de la red.

Como resultado de esta estrategia, el área cerró 2017 con un balance de cifras favorable.

En seguros de vida, la cartera creció un 5,4%, hasta superar los 80,4 millones de euros al cierre de 2017. El porcentaje de retención de clientes (aquellos que renuevan sus pólizas), que es un indicador clave de fidelidad, fue del 89,1%, el más alto de los últimos ejercicios.

En planes de pensiones, el banco ganó cuota de mercado. El patrimonio acumulado alcanzó los 2.457 millones de euros, un 10,6% más que el año anterior, cuando en promedio el sector creció un 3%, y la evolución del número de partícipes también fue positiva, con un aumento del 8,6%, frente a una caída del 3% en el conjunto del mercado, según datos de Inverco al mes de septiembre.

Por otra parte, en el negocio de empresas en Seguros Multirriesgos y Responsabilidad Civil, creció la cartera un 10%.

Planes de pensiones

+10,6%

Retos para 2018

De cara a 2018, Bankinter ha de adaptarse a los nuevos requerimientos regulatorios, que están marcados fundamentalmente por la previsible entrada en vigor de la Ley de Crédito Inmobiliario y de la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados.

En el caso de la norma hipotecaria, su puesta en marcha tiene escaso impacto, ya que la entidad ya cumple en términos generales las nuevas obligaciones. Respecto a la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros, su aplicación sí exigirá un notable esfuerzo adicional, sobre todo desde el punto de vista de la información al cliente. Otros objetivos son los siguientes:

- Concienciar a los clientes potenciales de planes de pensiones de la necesidad de anticipar y desestacionalizar sus aportaciones y perfeccionar la información sobre las consecuencias de sus decisiones de ahorro.
- Incrementar la venta de productos alternativos a los planes de pensiones, como los PIAS así como vinculados a la jubilación, como las Rentas Vitalicias.
- Profundizar en la apuesta por el negocio de empresas, incorporando a la oferta el Seguro de Crédito.

Nuestro objetivo: concienciar a los clientes potenciales de planes de pensiones de la necesidad de anticipar y desestacionalizar sus aportaciones y perfeccionar la información sobre las consecuencias de sus decisiones de ahorro es un reto para 2018.



Bankinter in Luxembourg

Seguridad, diversificación y calidad

Bankinter continúa siendo la única entidad financiera española con ficha bancaria propia en Luxemburgo, que es el país líder de la Unión Europea en Banca Privada y distribución de fondos de inversión. Su lema es ofrecer a los clientes seguridad, diversificación y un servicio de calidad.

En febrero de 2017, Bankinter Luxemburgo obtuvo la preceptiva autorización para actuar como gestor de inversiones de Bankinter International Fund Sicav, la sociedad de inversión que el banco tiene allí.

Otra novedad importante fue el lanzamiento de tres nuevos subfondos, que amplían la gama de fondos disponibles para comercializar tanto en España como en Portugal.

La entidad también reforzó y consolidó el equipo, para proporcionar una excelente calidad de servicio a los clientes y responder a las crecientes exigencias regulatorias. La actividad comercial recibió un impulso en los países donde el Grupo cuenta con presencia, especialmente en el mercado portugués.

Actividad al alza

Como consecuencia de todo ello, los activos bajo gestión de Bankinter Luxemburgo sumaron 2.651 millones de euros a diciembre, lo que representa un incremento del 53% respecto al cierre de 2016. La actividad crediticia prácticamente se dobló.

En gestión discrecional y asesoramiento, las cifras evolucionaron igualmente de forma muy positiva, hasta alcanzar los 1.184 millones de euros, un 26% más que al cierre de 2016.

En 2018, Bankinter Luxemburgo tiene el reto de acometer una importante transformación tecnológica para mantener los altos estándares de calidad del servicio y consolidarse como uno de los principales actores dentro del mercado ibérico.

Activos bajo gestión de
Bankinter Luxemburgo

+53%



Bankinter Global Services

Un salto hacia adelante para responder a los nuevos retos

Bankinter Global Services es el área dedicada a proveer de tecnología y de servicios operativos a la entidad, y como tal es una pieza clave dentro del proceso de transformación y crecimiento de la misma.

Con el objetivo de responder a los nuevos retos que afronta el banco, se creó la Dirección de Transformación Tecnológica y se reforzaron otras áreas de gestión. Por zonas geográficas, estas fueron sus principales actuaciones durante 2017:

Portugal. Se procedió a la sustitución integral de los sistemas del anterior propietario del negocio adquirido en 2016. Asimismo, se mejoró su plataforma tecnológica, que estaba en condiciones precarias, y se invirtió para adecuarla a las nuevas necesidades del mercado.

Luxemburgo. Se realizó una fuerte inversión en infraestructuras y se procedió a la unificación de sistemas con el fin de reducir el riesgo operacional y el trabajo manual.

España. Se simplificó el conjunto de aplicaciones y se realizó un gran barrido para eliminar las menos útiles y elevar el nivel de eficiencia del sistema. Además, se trabajó en la adaptación de aplicaciones para su exportación a la división de Portugal.

En términos transversales, la tarea más importante del área fue el apoyo al proceso de transformación digital, con una activa participación en el lanzamiento de las nuevas webs de banca *online* y del Bróker Bankinter, así como de la plataforma digital de Coinc. Otra novedad relevante fue la automatización del pago de impuestos.

Las nuevas regulaciones exigieron asimismo un esfuerzo adicional, con especial atención al cumplimiento de los principios de la agregación de datos de riesgos (RDA, por sus siglas en inglés) y a la preparación para la entrada en vigor de la nueva normativa contable IFRS 9, que es efectiva desde el 1 de enero de 2018.

También se llevaron cabo algunas iniciativas experimentales en el campo de la robótica para mejorar la eficiencia del área de operaciones y procesos.

En 2018, Bankinter Global Services tiene previsto completar los proyectos estructurales de mejora de los sistemas de Portugal y Luxemburgo, colaborar en la creación de un sistema único de riesgos y, desde un punto de vista general, consolidar la calidad de los servicios operativos a la red, incrementar la eficiencia, invertir en tecnología de automatización y detectar nuevas fórmulas para ahorrar costes.

Línea Directa Aseguradora Otro año récord

Línea Directa Aseguradora, compañía de venta directa de seguros participada al 100% por Bankinter, batió un año más sus récords de facturación, beneficio y cartera. El volumen de primas emitidas en 2017 fue 797 millones de euros, un 7,9% más que en 2016. A ello contribuyó el dinamismo del ramo de autos (+7,3%), que consolidó a Línea Directa como una de las compañías con mayor ritmo de crecimiento del sector. La línea de negocio de hogar incrementó asimismo notablemente su facturación (+13,5%), también muy por encima de la media sectorial.

Esta fortaleza comercial hizo posible cerrar el año con una cartera de 2,79 millones de clientes, lo que, unido a su política de gestión del riesgo, le permitió obtener 152 millones de euros de beneficio antes de impuestos, un nuevo nivel récord para la compañía. Línea Directa es también una de las compañías más eficientes y rentables del sector asegurador de autos, con una ratio de rentabilidad sobre capital invertido (ROE, por sus siglas en inglés) de más del 35% y una ratio combinada (que relaciona gastos y primas) del 86,9%.

Desde su creación en 1995, Línea Directa ha mantenido el ritmo de crecimiento más alto del sector, gracias, en gran medida, a rentabilizar al máximo las ventajas de su modelo de negocio, que al prescindir de las comisiones de intermediación y de las redes de oficinas, logra ofrecer un producto de alta calidad a precios muy competitivos, ya que traslada al cliente final parte de su ahorro en costes operativos.

Línea Directa Aseguradora es la compañía líder en venta directa de seguros en España, con una cuota de mercado cercana al 60% entre las compañías desintermediadas. Además, es la quinta aseguradora del ramo de autos por volumen de primas y la decimosexta en hogar.

Apuesta por la salud

La gran novedad del ejercicio fue el lanzamiento en septiembre de Vivaz, su nueva marca de seguros de salud. Este nuevo producto nace con la vocación de convertirse en un referente en sencillez, eficiencia y calidad que pone el foco en el cuidado integral de la salud de las personas. Para ello, cuenta con un cuadro médico de más de 30.000 profesionales y 1.000 centros médicos, con un amplio abanico de coberturas, como medios diagnósticos, hospitalización, intervenciones quirúrgicas o sesiones de psicología. El precio del seguro es hasta 400 euros más económico que el promedio del mercado.

Cartera de clientes

2,79 millones

La nueva marca tiene un enfoque nítidamente digital y su prioridad es hacer más fácil la vida al cliente. Para ello, reduce hasta un 60% el número de pruebas que requiere de autorización previa. Además, permite al asegurado gestionar su póliza a través de una app que dispone de distintas funcionalidades: tarjeta sanitaria digital, búsqueda de especialistas por síntoma o geolocalización, la posibilidad de hablar con un médico las 24 horas al día o el pago *online* de los recibos, entre muchas otras ventajas.

Mejora de la reputación

Línea Directa es, veintidós años después de su creación, una de las compañías más sólidas, responsables y reconocidas del país. En 2017, fue incluida en Merco Empresas, uno de los rankings de reputación más importantes del ámbito empresarial, en el que alcanzó el puesto número 40º, lo que supone una mejora de 10 posiciones respecto al año anterior. Asimismo, también apareció en la clasificación de Merco Talento (puesto 41º), que analiza las mejores marcas empleadoras en España, y de Merco RSC (puesto 69º), que valora las diferentes políticas empresariales en materia de responsabilidad.

Línea Directa Aseguradora cerró el ejercicio con un beneficio antes de impuestos de 152 millones de euros, el más alto de toda su historia.



Intensa actividad de la Fundación Línea Directa

La Fundación Línea Directa, que centra su actividad en la promoción de la seguridad vial, realizó tres estudios durante 2017, con la colaboración de la Fundación Española para la Seguridad Vial. Estos informes, que tuvieron una gran repercusión en los medios de comunicación, trataron sobre la criminalidad vial en España, la influencia de la somnolencia en los accidentes y el impacto de los lesionados por accidente de tráfico en la seguridad vial.

Además, la fundación organizó el XIV Premio Periodístico de Seguridad Vial, un certamen que reconoce la importancia de la labor de los medios de comunicación en la prevención de los accidentes de tráfico, en el que se recibieron casi 2.000 trabajos, lo que le convierte en uno de los galardones periodísticos más importantes de España.

La Fundación Línea Directa también fue galardonada por el Ministerio del Interior y la Dirección General de Tráfico (DGT) con la Medalla al Mérito de la Seguridad Vial, una distinción que reconoce el compromiso en la lucha contra los accidentes de tráfico, así como la entrega y la profesionalidad de los distintos Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Bankinter Securities

Gestionando el nuevo entorno MiFID

El ejercicio 2017 de la sociedad de valores del banco estuvo marcado por la implementación de la directiva MiFID II y el reglamento MFIR, que impactó de lleno en su actividad al obligar a la revisión de gran parte de sus procesos.

La transparencia pre y post negociación ocupó asimismo gran parte de la actividad de las áreas de la entidad, que culminaron con éxito la implantación de herramientas y procesos de comunicación de órdenes ejecutadas, tanto al mercado (ORK) como al supervisor (Transaction Reporting).

Otro gran reto del ejercicio fue la incorporación de los cambios introducidos en la prestación de los servicios de análisis de inversión, a fin de asegurar una total independencia mediante la separación de su cobro del volumen ejecutado por la entidad.

En cuanto a las grandes cifras de 2017, el volumen intermediado ascendió a 28.243,6 millones de euros, lo que representa una cuota de mercado del 2,2%, después de aplicaciones. El beneficio antes de impuestos se situó en 4,9 millones de euros, con un crecimiento muy notable del 30% debido fundamentalmente a la reducción de costes.

Mercados exteriores

Pese a las dificultades de los mercados de valores europeos, Bankinter Securities mantuvo con éxito su estrategia de orientar su actividad hacia ellos, que ya aportan un 30% de sus ingresos, y aumentó su presencia en Francia, Reino Unido, Suiza y Bélgica. La sociedad continuó ampliando su cartera de clientes especializados de alto nivel, inversores profesionales de renta variable que operan por su cuenta con el apoyo de los recursos de Bankinter.

La reorientación del negocio de valores forma parte del proceso iniciado en diciembre de 2013 para complementar la oferta de servicios. El objetivo es evolucionar hacia un formato más global y orientado a la gestión de activos y al asesoramiento especializado, conforme a los estándares de calidad y eficiencia característicos de Bankinter.

De cara al ejercicio de 2018, Bankinter Securities se propone aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno regulatorio, así como aumentar la base de negocio internacional y convertirse en un bróker doméstico de referencia para los inversores internacionales.