

Negocios

Nuestro objetivo: seguir creciendo en cuota de mercado.

Cinco líneas principales de negocio muy bien orientadas y complementarias entre sí.

Importante crecimiento en las actividades estratégicas de negocio.

Banca Privada

Un servicio excelente y cada vez más global

El empeño de Bankinter en construir una relación a largo plazo con sus clientes, basada en la excelencia del servicio prestado y en una oferta cada vez más global, proporcionó nuevamente en 2017 resultados muy notables al segmento de Banca Privada.

El patrimonio que gestiona creció un 12%, hasta alcanzar los 35.000 millones de euros, lo que consolida a Bankinter como líder del sector por ese concepto.

Especial mención merece el comportamiento de los fondos de inversión, cuyo patrimonio se incrementó en 1.800 millones, gracias a una arquitectura abierta, que permite escoger entre una amplia gama de gestoras nacionales y extranjeras. En 2017, el banco ha dado un salto sustancial en las cifras de patrimonio de alto valor, con un incremento de 1.380 millones, con servicios a medida, únicos para cada cliente

Una de las grandes novedades de Banca Privada en 2017 es el lanzamiento del fondo de capital riesgo Helia Renovables, de la mano de *PleniumPartners*, un grupo internacional especializado en la gestión de ese tipo de activos energéticos, invirtiendo nuestros clientes 222 millones de euros.

La iniciativa, que ha recibido una gran acogida por parte de los clientes, se enmarca dentro de la estrategia de Bankinter de ofrecer inversiones alternativas, con un cupón importante, donde el Banco coinvierte con los clientes, en un contexto caracterizado por los bajos tipos de interés.

En el ejercicio, se ha diseñado un nuevo sistema de reporting para nuestros clientes, sencillo y de calidad, fundamental para dar un servicio excelente. Se ha invertido en la mejora de las herramientas en Bankinter Gestión de Activos y en el Banco para una mejor gestión de los clientes, más ágil, y que nos permite

controlar los riesgos de las carteras de forma automática.

Asimismo, y anticipándonos a la nueva regulación Mifid II, se ha puesto a disposición de todo el equipo de Banca Privada una propuesta de asesoramiento puntual para nuestros clientes de alta calidad.

La importancia del equipo

Otro de los pilares de Banca Privada es el asesoramiento financiero y fiscal, prestado por profesionales altamente cualificados y sujetos a un proceso de formación continua, que han convertido a Bankinter en una entidad de referencia en este negocio.

Los objetivos para 2018 son, entre otros, continuar aprovechando la tecnología digital para mejorar las herramientas que optimizan la calidad del servicio, idear nuevos vehículos de inversión que satisfagan la demanda de los clientes y ampliar la oferta de productos de financiación.

Con ello, y unido a la alta cualificación y compromiso de nuestros equipos, conseguiremos seguir creciendo en cuota de mercado y ser cada vez más una referencia en el sector, con un servicio a nuestros clientes de alto valor.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.843	4.238	+14,3%
Clientes activos (nº de clientes)	33.496	31.033	+7,9%
Recursos Totales (en mill. de €)	21.594	18.396	+17,4%
Recursos Típicos (en mill. de €)	8.947	8.791	+1,8%
Inversión (en mill. de €)	3.366	3.028	+10,6%

Banca Personal

Calidad para hacer frente a la competencia

Banca Personal, que incluye a los clientes con una renta superior a los 70.000 euros o con un patrimonio de entre 75.000 euros y un millón, es uno de los segmentos de desarrollo natural del banco. Pero al mismo tiempo es un segmento muy atractivo para todas las entidades, y por tanto la competencia por captar al cliente de Banca Personal es intensísima, lo cual obliga a un esfuerzo suplementario de diferenciación.

La estrategia de Bankinter para este segmento de rentas medias - altas es ofrecer la mejor calidad del servicio, ampliar la gama de productos y adaptar la oferta a las necesidades financieras de los clientes, que están marcadas por los bajos tipos de interés y por la escasa rentabilidad de los depósitos.

En esa línea de trabajo, la entidad mejoró su oferta de fondos de inversión, que son una de las principales alternativas a los depósitos. Para ello, lanzó nuevos productos garantizados y adaptó otros de Banca Privada, como fondos premium o perfilados en función del perfil de

riesgo del cliente, con una respuesta muy positiva por parte del mercado. Asimismo, se mejoró el servicio de inversión delegada, a través del cual el cliente delega la gestión de sus inversiones en un equipo de expertos, eligiendo previamente el tipo de gestión que desea.

En los productos tradicionales de entrada al banco, como son la Cuenta Nómina y la concesión de hipoteca, se ha mantenido y mejorado la oferta. La Cuenta Nómina siguió siendo un año más un producto de éxito, dadas las ventajas comparativas que ofrece respecto a productos similares. En el caso de las hipotecas la entidad ha seguido comercializando hipotecas a tipo variable, pero también ha mejorado su oferta en hipotecas a tipo fijo y mixto dado el gran interés que despiertan este tipo de hipotecas en el entorno actual de tipos de interés. La oferta hipotecaria del banco es muy amplia, de modo que le permite adaptarse a las circunstancias personales y preferencias del cliente.

Formación

Además, durante el ejercicio Bankinter reforzó sus programas de formación, también con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad excelente. Todos los profesionales de la Red fueron formados en productos de ahorro, especialmente en los relacionados con la jubilación, y los colectivos involucrados en los servicios de inversión cumplieron con las exigencias de certificación derivadas de la entrada en vigor de la directiva europea MiFID 2.

Los resultados de la política de mejorar el servicio fueron muy positivos. La calidad percibida por el cliente creció significativamente, al igual que las cifras de captación (+24%) y de patrimonio nuevo neto (+ 94%, + 1.098 millones de € sobre el año anterior en términos absolutos).

El objetivo para 2018 es mantener de forma consistente el ritmo de crecimiento en todas las áreas de actividad, apoyándose en la potencia de la marca y en la prestación de un servicio de alta calidad. Como parte de esa estrategia, la entidad se propone reforzar su capacidad de distribuir productos a través de los canales digitales (apps, web) y participar activamente en el proceso de digitalización para trasladar al cliente los beneficios de las nuevas tecnologías, como la firma biométrica o a distancia.

	2017	2016	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	211.967	191.789	10,5%
Recursos Totales (en mill de €)	17.917	15.623	14,7%
Recursos Típicos (en mill de €)	11.484	10.127	13,4%
Inversión (en mill. de €)	8.400	8.125	3,4%

bankinter.

Opere desde aquí
en bolsa con el
Servicio Broker
de Bankinter

Su asesor personal
le atiende desde
aquí con el Servicio
de Videollamada

Banca Particulares y Extranjeros

La nómina es la puerta

El mercado particulares -el segmento de clientes más masivo de las entidades financieras- es altamente competitivo. En 2017 la disputa por la captación de clientes fue especialmente intensa, tanto a través de los canales tradicionales como, sobre todo, de la web y de otras herramientas digitales. La cuenta nómina se consolidó con el principal factor de atracción, debido a esto creció el número de clientes particulares activos un 3,8%, hasta alcanzar la cifra de 335.775. Estas fueron las principales características del ejercicio:

Activo. Los préstamos al consumo fueron uno de los productos estrella de la entidad, que a lo largo del año realizó una gran esfuerzo en recursos y tecnología para captar clientes de particulares, logrando un 20% más de nueva producción en Préstamos Personales pese a la creciente presencia de competidores. En cambio, Bankinter adoptó una posición más reactiva que proactiva en la concesión de hipotecas, dada la fortísima competencia. Las duras circunstancias del mercado, tanto

en el precio (con los tipos de interés en niveles mínimos) como en las condiciones de la concesión, dificultan la posibilidad de rentabilizar este tipo de operaciones de crédito sin aumentar los niveles de riesgo. Durante el año se firmaron hipotecas en el segmento de particulares por importe de 673 millones de euros.

Pasivo. El mercado dio un giro en el terreno de las cuentas nómina, un producto que conlleva la domiciliación de recibos y la titularidad de tarjetas de débito y/o crédito, y que se confirmó como la principal puerta de entrada al banco. En 2017, muchas entidades, que en ejercicios anteriores habían competido con fuerza por captar clientes a través de las cuentas nómina, rebajaron los beneficios asociados a su contratación. Por el contrario, la Cuenta Nómina al 5% de Bankinter mantuvo sus ventajosas condiciones (un 5% de interés hasta 5.000 euros en el primer año y un 2% en el segundo, entre otras) y se consolidó como un producto muy competitivo. Como consecuencia de ello, en 2017 se dieron de

alta 31.002 cuentas nóminas y se captaron 45.371 clientes, un 34% más que en el año precedente. A lo largo del año también se consolidó la Cuenta 22, lanzada en 2016 y dirigida a los jóvenes que son hijos de los clientes del banco. No exige ninguna condición, ni obliga a nada y tampoco genera comisiones. Permite disponer de tarjeta de crédito a partir de los 18 años de edad, hacer transferencias nacionales online de forma gratuita y utilizar el servicio de pagos por móvil. Este producto se enmarca en el objetivo de Bankinter de ofertar una cuenta para cada tipo de cliente.

Otro de los objetivos cumplidos en el segmento de Particulares fue el incremento de la calidad del servicio. El aumento en el número de clientes captados y la mejora de sus índices de satisfacción son indicadores que reflejan esta tendencia.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	45.731	33.872	33,9%
Clientes activos (nº de clientes)	335.775	323.359	3,8%
Recursos Totales (en mill. de €)	4.703	4.042	16,4%
Recursos Típicos (en mill. de €)	3.841	3.300	16,4%
Inversión (en mill. de €)	12.958	13.572	-4,5%

Extranjeros

Los clientes extranjeros se concentran sobre todo en la costa mediterránea y Canarias, y su puerta de entrada al banco suele ser la financiación de vivienda. Para prestarles un servicio adecuado, Bankinter cuenta en esas zonas con una plantilla altamente cualificada, que conoce sus necesidades específicas y tiene amplios conocimientos en diversos idiomas.

En 2017, el negocio de extranjeros cobró impulso en la parte final del ejercicio, en especial como consecuencia de la reactivación del mercado inmobiliario para no residentes, que registró crecimientos importantes sobre todo en Canarias. Esta circunstancia generó el aumento de la producción hipotecaria de la entidad dirigida a extranjeros, si bien con un

crecimiento relativamente moderado por la política de prudencia en el análisis de riesgos.

El número de clientes extranjeros activos creció en 2017 un 4,7%. Los recursos totales de estos clientes experimentaron una subida del 5,2%, y el saldo en inversión cerró con 633 millones de euros.

Con vistas al ejercicio de 2018, los objetivos en el segmento de Particulares y Extranjeros se centran en profundizar en la estrategia de conseguir la máxima vinculación del cliente en el menor tiempo posible. Para ello se prevé desarrollar herramientas digitales que ayuden a la activación del cliente desde el primer momento, facilitando por ejemplo el cambio de banco.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	3.641	3.412	6,7%
Clientes activos (nº de clientes)	27.219	26.001	4,7%
Recursos Totales (en mill. de €)	259	247	5,2%
Recursos Típicos (en mill. de €)	234	225	4,0%
Inversión (en mill. de €)	633	631	0,3%



Banca Corporativa

Una especialización rentable

El negocio de Banca Corporativa, especializado en grupos empresariales con una facturación de más de 50 millones de euros al año, se desenvolvió el año pasado de nuevo en un entorno difícil. Los bajos tipos de interés, el exceso de liquidez, la caída de la demanda de crédito y la progresiva desintermediación de la financiación siguieron caracterizando este segmento del mercado.

Aun así, Bankinter logró en 2017 que su inversión crediticia en Banca Corporativa creciera un 2,4% y que la nueva producción experimentase un aumento cercano al 30%. A 31 de diciembre, el volumen de financiación ascendía a 11.455 millones de euros y el de recursos se situaba en 8.412 millones, con una rentabilidad sobre activos (ROA Neto) del 1,87%.

La razón de este buen comportamiento estriba en la estrategia de especialización emprendida en 2015, que supuso un importante cambio en el modelo de distribución relativo a personas

jurídicas. Las grandes empresas son atendidas ahora por 22 centros corporativos, de los que tres están dedicados a aquellas que obtienen más de 1.000 millones de ingresos anuales.

Equilibrio

Los 160 profesionales que trabajan en ellos se guían, básicamente, por criterios de sectorialización y por un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo. Su aportación al margen bruto de Bankinter en 2017 fue de 262 millones de euros y su contribución al beneficio antes de impuestos llegó a 209 millones, lo que convierte a Banca Corporativa en el segmento con más peso en estas dos partidas clave de la cuenta de resultados del banco.

Entre los objetivos de 2018 figuran los siguientes: una mejora de la rentabilidad por cliente; una profundización en el conocimiento de los distintos sectores y de sus variantes en materia de negocio transaccional e

internacional, mercado de capitales y mercado de valores, y una creciente adaptación a la estructura organizativa de las empresas.

Está prevista la apertura de dos nuevos centros de corporativa en Madrid y la incorporación de personal con un elevado nivel de especialización.

	2017	2016	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	5.667	5.487	3,3%
Recursos Totales (en mill. de €)	8.412	9.119	-7,8%
Recursos Típicos (en mill. de €)	8.182	8.939	-8,5%
Inversión (en mill. de €)	11.455	11.185	2,4%

Medianas empresas

Objetivo: hacerles la vida más fácil

Desde que Bankinter reestructuró su negocio de personas jurídicas, las empresas de entre cinco y 50 millones de facturación anual reciben un tratamiento específico en su relación con el banco. Existen a tal fin 72 centros de empresas, situados en los principales núcleos de población y dotados de los correspondientes directores, interventores y comerciales.

Estos equipos, que forman un total de casi 400 profesionales, se consolidaron en 2017, después la reasignación de clientes realizada entre 2015 y 2016, que afectó a un 75% de la cartera. Gracias a ello, los gestores los conocen hoy mejor que nunca y están en condiciones, por tanto, de ofrecerles un servicio a la medida de las necesidades de cada uno.

El objetivo fundamental de su trabajo es que las medianas empresas sean clientes globales de Bankinter, no ocasionales, y que confíen en

el banco no solo para cubrir sus necesidades esporádicas de financiación, sino para todo lo que pueda hacerles la vida más fácil, desde la operativa diaria de cobros y pagos hasta el negocio de firma (avales) o la suscripción de seguros.

Ese empeño se tradujo en 2017 en un significativo aumento de los ingresos por comisiones, que contribuyó a mejorar el margen bruto del negocio en un 6,4%, junto con el cobro de intereses.

Mientras se implantaba la nueva manera de entender la relación con las medianas empresas, continuó a buen ritmo el proceso de captación, que el año pasado permitió atraer a 4.393 clientes, hasta sumar un total de 23.306 clientes activos.

Pese al retroceso del mercado en el conjunto de la banca, la inversión de Bankinter en

medianas empresas también experimentó una notable mejora en 2017, al pasar de 5.331 a 5.974 millones de euros.

Los retos para 2018 son gestionar cada vez mejor al cliente, alcanzar los objetivos de cuotas de negocio por cada empresa y centro, y conseguir una composición lo más equilibrada posible entre la financiación a plazo y la financiación de circulante, entre otros.

	2017	2016	% Dif.
Captación (nº clientes)	4.393	3.934	11,7%
Clientes activos (nº clientes)	23.306	20.628	13,0%
Recursos Totales (en mill. de €)	4.415	3.759	17,5%
Recursos Típicos (en mill. de €)	4.155	3.553	17,0%
Inversión (en mill. de €)	5.974	5.331	12,1%

Pymes

Una relación cada vez más estrecha

Bankinter tiene estructurado su negocio de personas jurídicas en tres segmentos: Pymes (hasta cinco millones de euros de facturación anual), Medianas Empresas (entre cinco y 50 millones) y Banca Corporativa (más de 50 millones), con objeto de dar un servicio adecuado a las necesidades de cada una de ellas.

Por lo que se refiere a Pymes, en 2017 el negocio ha acelerado el ritmo de crecimiento del ejercicio anterior pese a la creciente presión de la competencia y al deterioro de precios, sobre todo en la financiación a corto plazo. Mejoraron todas las grandes magnitudes de este segmento, entre las que destacan el número de clientes (+5,1%), la inversión total (+3,9%) y el volumen de recursos típicos (+14,2%).

La contribución de Pymes al margen bruto del banco ascendió el año pasado a 148,1 millones de euros lo que supone un crecimiento del 10%, que unido a la reducción del coste de

morosidad del 40% y la contención de costes, permitió alcanzar un resultado de 41,5M€ millones de euros un 292% más respecto a 2016.

El principal hito de 2017 ha sido la consolidación del préstamo para el pago de impuestos, del que se formalizaron 199,6 millones de euros creciendo un 618% respecto al año anterior, apoyado en el lanzamiento de preautorizados *online* para este producto, con los que las empresas tienen a su disposición financiación de forma inmediata, sin trámites y 100% digital.

Acompañar en el día a día

Todo ello encaja con la estrategia del banco, no solo de ir creciendo en número de clientes, sino también de estrechar la relación profesional con ellos, potenciando el negocio transaccional y acompañándolos en el día a día de su actividad.

Para conseguirlo, Bankinter cuenta con un equipo profesional formado por 258 gestores, que desarrollan su trabajo en las oficinas universales y que a 31 de diciembre atendían a un total de 68.581 clientes repartidos por todo el territorio nacional.

Los objetivos fijados para 2018 pasan por continuar ganando cuota de mercado y mantener las altas tasas de crecimiento del año pasado en clientes, balance y resultados.

	2017	2016	% Dif.
Captación nº clientes)	13.485	12.830	5,1%
Clientes activos (nº de clientes)	68.581	65.585	4,6%
Recursos Totales (en mill. de €)	3.754	3.296	13,9%
Recursos Típicos (en mill. de €)	3.407	2.982	14,2%
Inversión (en mill. de €)	4.906	4.724	3,9%

Banca de Inversión

El puente entre empresas e inversores

El área de Banca de Inversión se ha convertido en los últimos años en un referente dentro de ese segmento de negocio, no solo en España sino también en el ámbito internacional. Su objetivo es dar un servicio financiero integral a sus clientes, especialmente a los de Empresa y Banca Privada. Para ello pretende dar un asesoramiento corporativo global y excelente a aquellos clientes que deben tomar decisiones trascendentales para el futuro de sus proyectos empresariales y servir de puente entre las empresas, sobre todo familiares, y los inversores potencialmente interesados en apoyar y financiar sus proyectos.

Con ese propósito, el trabajo del banco consiste en la búsqueda permanente de oportunidades, aprovechando la abundante liquidez y el apetito existente en este momento por el llamado mid market español.

Para ello, la entidad cuenta con dos fortalezas. Primero, su reputación en la gestión de riesgos, que le permite tener la tasa de morosidad más baja del sector. Y en segundo lugar, haber desarrollado un modelo en el que la Banca de Inversión no está al margen de la actividad comercial, sino estrechamente vinculada a ella, lo que permite al cliente beneficiarse de la cercanía de su gestor habitual y de un asesoramiento corporativo especializado.

Esta estrategia exige un esfuerzo adicional a la red, pero genera mucho valor a largo plazo, fideliza al cliente y refuerza a Bankinter como banquero global.

La evolución en 2017 de los cuatro ejes de crecimiento de Banca de Inversión fue la siguiente:

Fusiones y adquisiciones. En un momento de crecimiento del mercado de las compras y ventas de empresas, Bankinter estuvo involucrado en una decena de operaciones, fundamentalmente de clientes industriales y principalmente actuando como asesor de los vendedores.

Mercado de capitales. Fue un ejercicio de intensa actividad. La salida de Netex al Mercado Alternativo Bursátil, ampliaciones de capital como la de Oryzon, salidas a bolsa como las de Prosegur Cash o Neinor Homes, las emisiones de bonos de Audax o Masmovil, o las de pagarés como los de Teknia, Tubacex o Abertis son ejemplos de operaciones en este ámbito, que se completaron con colocaciones privadas entre inversores institucionales.

Financiación estructurada y alternativa. En 2017 se firmaron operaciones por importe de más de 1.000 millones de euros y la cartera cerró el ejercicio con un saldo cercano a los 2.000 millones, incluyendo

los préstamos corporativos sindicados. La rentabilidad global fue cercana a los 350 puntos básicos. Bankinter es la única entidad que apoyándose en prestadores alternativos concurre a los procesos de financiación complejos con propuestas estructuradas, ya sean fondos nacionales o extranjeros o compañías aseguradoras, aportando a los clientes un importante valor añadido en términos de coste, flexibilidad y rapidez.

Por otra parte, Bankinter siguió desarrollando durante el ejercicio la actividad de asesoramiento en transacciones financiero-inmobiliarias, como la venta de activos hoteleros y logísticos o carteras de préstamos inmobiliarios, con una notable demanda de clientes y un resultado muy satisfactorio.

Inversiones alternativas

Otra de las novedades del ejercicio fue el lanzamiento de Helia, un fondo de inversión en activos de energías renovables, con casi 250 millones de capital, para los mejores clientes de Banca Privada y algún inversor institucional con el que el banco tiene una especial relación.

La operación, que se une a la de Ores Socimi realizada a finales de 2016, supuso un paso más en el proyecto de generar productos de valor añadido y con un buen binomio riesgo-rentabilidad para los clientes de Banca Privada. Como gestor del proyecto se contó con el grupo Plenium *Partners*, uno de los principales gestores de activos de renovables en el mercado nacional.

Con este lanzamiento y el de la Atom Socimi, vehículo especializado en hoteles, Bankinter pasó a gestionar casi 700 millones de euros de capital de clientes en inversiones alternativas. El objetivo del banco es seguir generando productos alternativos para sus clientes de Banca Privada.

El área de Banca de Inversión se ha convertido en los últimos años en un referente dentro de ese segmento de negocio, no solo en España sino también en el ámbito internacional.



Banca Internacional

El peso creciente del negocio exterior

La intensa apuesta de las empresas españolas por los mercados exteriores, que fueron su tabla de salvación durante los peores años de la crisis, se ha convertido en un elemento estructural de nuestra economía. Miles de estas empresas facturan ya más fuera que dentro, y demandan una serie de servicios que Bankinter presta a través de su negocio de Banca Internacional.

Entre esos servicios figuran los avales, que garantizan las obligaciones contraídas frente a terceros en el exterior; los créditos documentarios de importación y de exportación, mediante los cuales se aseguran pagos y cobros conforme a los requisitos pactados; y la financiación estructurada a medio y largo plazo de los proyectos de inversión. El negocio básico de cobros y pagos internacionales se gestiona a través de plataformas digitales que asegura a los clientes la mayor agilidad.

Los sectores prioritarios para el banco en 2017 fueron los de infraestructuras, transporte ferroviario, energías renovables, automóviles y materias primas. Las regiones con mayor actividad fueron el Sudeste Asiático, Oriente Próximo, el Golfo Pérsico, Europa, Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica.

Banca Internacional cuenta con un equipo especializado muy sólido, cuyo trabajo se tradujo el año pasado en un volumen de operaciones de 57.443 millones de euros (+8,5%) y una inversión de 4.049 millones (+ 17,4%) en el área de Empresas, donde su margen bruto representa ya el 23,6% del margen bruto total.

Participación en eventos

A la positiva evolución del área de Banca Internacional durante 2017 contribuyó la presencia de la entidad en los grandes eventos mundiales del sector. Es el caso de los que organizan la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) o el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En España, Bankinter tuvo una amplia visibilidad en IMEX, la feria de negocio internacional más importante del país a nivel nacional, y otros eventos regionales.

Banca Internacional se ha propuesto consolidar en 2018 sus políticas y procedimientos, además de impulsar el desarrollo tecnológico necesario para su actividad y la transformación digital en materia de pagos, de acuerdo esta última con la nueva normativa europea.

Todo ello ayudará a Bankinter a aprovechar las oportunidades que ofrece la mejora de la economía, tanto en los países desarrollados como en los emergentes, y a dar un salto cualitativo con su participación en operaciones de referencia junto a otros grandes bancos.

Bankinter Portugal

Un crecimiento que supera la expectativas

La actividad de Bankinter Portugal se desarrolló durante 2017 en un contexto de crecimiento económico, que tuvo a la inversión y al consumo privado como principales motores. Gracias a ello, continuó a buen ritmo la creación de empleo, reduciéndose la tasa de paro hasta el 8,5%, lejos del 17,5% registrado en 2013. El país ha recuperado ya ocho de cada diez puestos de trabajo perdidos a lo largo de la crisis.

Por lo que se refiere al sector financiero, el proceso de saneamiento se ha traducido en un descenso del nivel de riesgo de sus activos y en una reducción de la capacidad instalada de las entidades, que ahora presentan niveles más altos de eficiencia y productividad. Los beneficios, que habían estado ausentes en los últimos años, volvieron a las cuentas de resultados de los bancos en 2017.

Para Bankinter Portugal fue un gran ejercicio y sus resultados superaron las expectativas, sobre todo en materia de captación de clientes. El segmento de Banca Comercial captó 13.768 clientes, un 71% más que en 2016, como consecuencia del aumento de la notoriedad de la marca y de la mejora de los índices de satisfacción. La captación de patrimonio líquido nuevo fue de 331 millones de euros, un 105% más que el año anterior,

permitiendo alcanzar una cartera de 4.730 millones de euros. La producción de crédito fue de 598 millones de euros, un 159% más que en 2016, lo que ha permitido alcanzar una cartera de 3.954 millones de euros.

El segmento de Banca de Empresas consiguió también aumentar la producción de crédito en un 104% con respecto al año anterior, a pesar de que el mercado todavía se encuentra en un momento de contracción. A 31 de diciembre, la cartera de crédito sumaba 1.270 millones de euros, teniendo como aporte relevante los 3.228 nuevos clientes (el doble de nuevos clientes que el año pasado).

Son también destacables otros éxitos de 2017:

- La producción hipotecaria recibió un fuerte impulso (+198%), lo que permitió mejorar la cuota en un mercado donde la filial tenía inicialmente un peso muy pequeño. La cuota de producción de Bankinter Portugal pasó de aproximadamente un 3% en 2016 a un 5,7% en 2017.
- Bankinter Consumer Finance inició su actividad en Portugal, y contribuyó en gran medida al crecimiento de un 115% registrado en crédito al consumo.

- Bankinter Gestión de Activos experimentó el crecimiento más rápido de su sector (+157%) y se situó en el cuarto puesto por suscripciones netas.

Por otra parte, Bankinter Seguros de Vida se sitúa ya entre las grandes compañías de seguros con mayor crecimiento en Portugal.

En su segundo año de funcionamiento en Portugal, duplicó su producción (341 millones de euros), registrando el segundo mayor crecimiento en valor absoluto y convirtiéndose en la octava mayor empresa que opera en Portugal.

Producción hipotecaria

+198%

Primer lugar en el estudio *Mystery Shopping*

Bankinter alcanzó el primer lugar en el estudio "*Mystery Shopping*" de la Banca en Portugal. Obtuvo una clasificación global del 91,3%, por encima de la clasificación media del mercado del 83,4%.

La vertiente de atención, con una puntuación del 78%, volvió a ser aquella en la que Bankinter más destaca frente al mercado, donde la clasificación media se situó en el 61,5% (+ 18,5 pp frente al mercado).

La "Conta Mais Ordenado" de Bankinter distinguida con el "Premio Cinco Estrellas"

La "Conta Mais Ordenado" de Bankinter fue distinguida con el "Premio Cinco Estrellas" como la mejor Cuenta Nómina, con un nivel de satisfacción global del 74,1% en un análisis que involucró a 1.350 consumidores.

La satisfacción (después de la experimentación), la relación calidad-precio y la intención de recomendación fueron las 3 dimensiones donde la cuenta más despuntó.

"Linha Bankinter" gana el Trofeo Call Center 2017

El premio "Call Center Trophy 2017" se atribuyó a la Linha Bankinter, en colaboración con Teleperformance Portugal en la categoría de Calidad de Servicio en la atención Telefónica - 50 posiciones - una iniciativa del Call Center Magazine y el IFE Portugal.

Los retos

Los retos para 2018 inciden, sobre todo, en la necesidad de consolidar los progresos de 2017 y replicar el modelo de negocio de España. Son estos:

- Mantener el ritmo de crecimiento del número de clientes y de los recursos captados, a la vez que se presta un servicio de excelencia.
- Aumentar el crédito a empresas.
- Mejorar la actividad de financiación al consumo.
- Crear nuevos canales y desarrollos, con las correspondientes inversiones en tecnología.
- Completar la adaptación a las nuevas normativas IFRS 9, MiFID 2 y PSD 2.
- Ser una referencia en el sistema financiero portugués para los clientes, los empleados y para el sector en su conjunto.



Mercado de Capitales

Una actividad creciente

El área de Mercado de Capitales, que gestiona las actividades de *trading* y distribución de productos de tesorería, así como el balance del banco, se desarrolló durante 2017 en un contexto favorable en líneas generales:

- En España, el Tesoro cubrió sus necesidades de financiación sin problemas. Aunque con algún repunte en otoño como consecuencia de la situación política en Cataluña, la prima de riesgo respecto al bono alemán acabó el año prácticamente al mismo nivel que lo había empezado.
- En Europa, el mantenimiento de la política monetaria del BCE siguió marcando la evolución de los tipos de interés, que llegaron a niveles mínimos (el euríbor cerró el año en -0,2%). Durante el primer semestre se observó cierta tensión en los niveles de liquidez de algunos países periféricos debido a las elecciones en Francia y Holanda, pero la situación se normalizó una vez celebradas éstas.
- En Estados Unidos, la situación de los mercados estuvo marcada por el primer aniversario de la Administración Trump y por la subida del precio del dinero de la Reserva Federal, lo que provocó la subida de los tipos de interés del dólar a medio y largo plazo, especialmente en la última parte del año.

En este escenario, el área de *trading* fue activa en los mercados de divisas, renta variable y renta fija. Bankinter se benefició de su condición de Creador de Mercado de Deuda Pública y Letras y colider en las emisiones sindicadas del Tesoro español.

La creciente actividad de la entidad en el segmento de Banca Privada generó una notable demanda de los productos diseñados en el área de distribución, cuya labor en el acceso de los clientes a los mercados de divisas, coberturas de tipos de interés y renta fija también merece la pena destacarse.

Mejora de liquidez

Respecto al balance del banco, continuó la mejora sostenida de la posición de liquidez. El importante incremento de la inversión se compensó con un crecimiento aún mayor de los recursos de clientes. Este hecho, junto con la petición de fondos a largo plazo del BCE en su programa TLTRO II de operaciones de financiación, hizo innecesario emitir deuda a largo plazo. La única emisión pública fue la de 500 millones de euros de deuda subordinada (Tier 2), para mejorar la base de capital, desembolsada el 6 de abril y que contó con una sobresuscripción de casi cinco veces el importe a colocar.

Por otra parte, los vencimientos de financiación mayorista están distribuidos en el tiempo de forma que se minimicen las dificultades de refinanciación, y el riesgo de tipo de interés de la entidad se mantiene en niveles aceptables. De hecho, el posicionamiento en la cartera ALCO de renta fija y las coberturas de balance permitieron amortiguar el efecto negativo de los tipos de interés euríbor a los que se referencia la mayoría de la inversión del banco.

En cuanto a las divisas, la política del banco consistió en cubrir todas las posiciones estructurales, gracias a lo cual la cuenta de resultados de Bankinter no se vio afectada por las fluctuaciones de las principales monedas durante 2017.