

Estrategia y  
resultados

INFORME ANUAL  
INTEGRADO 2020



# Estrategia

## Cercanía al cliente en un entorno complejo

En un entorno de dificultad la banca ha jugado un papel fundamental, garantizando la financiación de familias en situación de vulnerabilidad y empresas de los sectores más afectados, asegurando la continuidad de sus negocios.

La realidad económica del ejercicio ha estado marcada por la pandemia y por las medidas restrictivas puestas en marcha para contener su expansión, lo que se tradujo en una contracción sin precedentes de nuestra economía, que se vio más afectada que otras por nuestra mayor dependencia de sectores como el turismo, el ocio o el consumo, que resultaron muy impactados.

En ese entorno de dificultad la banca ha jugado un papel fundamental, garantizando la financiación de familias en situación de vulnerabilidad y empresas de los sectores más afectados, asegurando la continuidad de sus negocios.

Una serie de medidas que, junto a las puestas en marcha desde instancias públicas, han venido a amortiguar el impacto de la crisis, la cual seguirá generando incertidumbre económica durante los próximos trimestres.

Para anticipar ese cambio de escenario macroeconómico y fortalecer sus balances, las entidades financieras realizaron durante 2020 provisiones destinadas a cubrir el posible deterioro de sus beneficios, lo cual obligará al sector a redoblar sus esfuerzos

para mejorar la rentabilidad del negocio, aquejada desde hace tiempo por los bajos tipos de interés, o para mejorar la eficiencia.

Si bien esta pandemia ha llegado con un sector financiero mucho más solvente que en la pasada crisis, lo cierto es que ha acelerado los procesos de reestructuración y digitalización en marcha, algunos ya consolidados y otros todavía por definir.

Bankinter ha sido capaz de absorber todas esas adversidades, tal y como sucedió en crisis anteriores, gracias al buen posicionamiento de la entidad en términos de riesgos, de estrategia de negocio y de tipología de clientes.

Pese a las provisiones extraordinarias realizadas por el banco, de 242,5 millones de euros, que redujeron el beneficio anual, el resultado del negocio con clientes alcanzó cifras muy positivas, con fuerte crecimiento de todos los márgenes de la cuenta respecto al año anterior, que denotan el impulso comercial y los buenos resultados de todas sus líneas de negocio, pese a contar 2020 con casi un trimestre de muy escasa actividad comercial.



En ese contexto, Bankinter desarrolló una estrategia basada en mantener una estrecha relación con los clientes, potenciando el asesoramiento y la comercialización de productos de mayor aportación de valor y, en consecuencia, mayor retorno para el banco, como los fondos de inversión y pensiones, la intermediación en renta fija y variable, la gestión patrimonial o la inversión alternativa, en donde la entidad se ha convertido en un referente en el mercado español.

Dentro del área de Empresas, el banco ha dado un fuerte impulso a su cartera de inversión, gracias a los créditos ICO, y ha llevado a cabo una activa gestión del balance de los clientes. Asimismo, la entidad ha consolidado la buena evolución de algunas de sus principales vías de ingresos, como el negocio internacional o el negocio transaccional. Todo ello, aplicando modelos exhaustivos de contención de los saldos de incidencia y morosidad.

El resultado de esta estrategia sobre las dos grandes áreas del banco se recoge en detalle en el capítulo de Banca Comercial y Banca de Empresas de este Informe.

**Bankinter desarrolló una estrategia basada en mantener una estrecha relación con los clientes, potenciando el asesoramiento y la comercialización de productos de mayor aportación de valor y, en consecuencia, mayor retorno para el banco.**



En términos de rentabilidad y calidad de activos, el banco retuvo un año más su posición de liderazgo entre la banca cotizada española, reforzando a la vez un nivel de solvencia que sigue siendo muy superior al exigido por el BCE.

# Resultados

## Crecimiento en todos los márgenes y fuertes provisiones por la pandemia

El Grupo Bankinter cerró 2020 con crecimientos en todos los márgenes y en sus principales líneas de negocio, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia. En términos de rentabilidad y calidad de activos, el banco retuvo un año más su posición de liderazgo entre la banca cotizada española, reforzando a la vez un nivel de solvencia que sigue siendo muy superior al exigido por el Banco Central Europeo (BCE).

El resultado de la actividad bancaria recurrente (473 millones de euros) bajó un 13,2% y el resultado antes de impuestos (230,5 millones de euros) descendió un 62%, como consecuencia de las provisiones realizadas para anticipar el empeoramiento macroeconómico (242,5 millones de euros) y la ausencia este año de los extraordinarios que la entidad se anotó en 2019 por la compra de EVO.

El beneficio neto del Grupo se situó en 317,1 millones de euros, un 42,4% menos que en 2019. Aun así, la rentabilidad sobre recursos propios (ROE) se situó en el 7%. Sin el impacto de las provisiones extraordinarias, el ROE habría sido del 10,8%.

### Solvencia

Bankinter reforzó su solvencia, con un ratio de capital de máxima calidad (CET1 fully loaded) del 12,3%, frente al mínimo del 7,7% exigido por el BCE en función del tipo de negocio que desarrolla la entidad y de sus niveles de morosidad.

La ratio de mora, que mantiene su tendencia descendente desde hace años, fue del 2,37%, casi la mitad que la media sectorial y por debajo del 2,51% del ejercicio anterior. La cobertura de la morosidad creció notablemente, pasando del 48,4% al 60,5%.

Por lo que se refiere a la liquidez, Bankinter cerró 2020 con un *gap* comercial negativo, al ser la ratio de depósitos sobre créditos del 103,2%.

Los vencimientos previstos para 2021 ascienden a 200 millones de euros, a los que se suman 1.000 millones para 2022. Frente a ello, la entidad cuenta con unos activos líquidos por valor de 20.700 millones de euros y con una capacidad de emisión de cédulas de 3.500 millones.

## Márgenes

El complicado entorno económico y de tipos de interés no impidió que todos los márgenes de la cuenta mejoraran respecto a 2019, gracias al impulso comercial y a la buena gestión del negocio.

- **Margen de intereses.** Llegó a los 1.247 millones de euros (+6,8%), por los mayores volúmenes de la inversión.
- **Margen bruto.** Sumó 1.709 millones de euros (+3,6%). Más de dos tercios de esa cifra procedían del margen de intereses. La aportación de las comisiones fue del 29%, hasta alcanzar los 496,8 millones de euros, de los que 157 millones correspondieron al negocio de gestión de activos y 98 millones al negocio de valores. El margen bruto se vio afectado negativamente por las cargas regulatorias (aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos, al Fondo Único de Resolución y otros), que ascendieron a 115 millones de euros, veinte millones más que en 2019.
- **Margen de explotación.** Sin contar las provisiones, se elevó a 880,2 millones de euros, un 4,5% más que en 2019. Los costes operativos aumentaron un 2,7%, debido sobre todo a las nuevas inversiones en los negocios adquiridos. La ratio de eficiencia de la actividad bancaria con amortizaciones se situó en el 48,5%, con una ligera mejora sobre el 48,9% del ejercicio precedente.

## Balance

Los activos totales del grupo ascendieron a 96.252,1 millones de euros (+15%), mientras que la inversión crediticia a clientes cerró en 64.384,3 millones (+6,6%). El crecimiento de la inversión en España, sin tener en cuenta EVO Banco, fue del 6,1%, muy por encima del 2,4% de media del sector, con datos a noviembre del Banco de España.

Los recursos minoristas de clientes se cifraron en 65.009,9 millones de euros (+12,5%). El crecimiento en España (sin EVO) fue del 13,3%, frente al 8,4% de media del sector, también con datos a noviembre.



El crecimiento de la inversión en España, sin tener en cuenta EVO Banco, fue del 6,1%, muy por encima del 2,4% de media del sector, con datos a noviembre del Banco de España.

## Líneas de negocio

En un entorno tan adverso como el de 2020, el banco mantuvo a buen ritmo su actividad de negocio con clientes y superó incluso el volumen de ingresos de 2019. Durante los meses más complicados del confinamiento se pusieron en marcha múltiples iniciativas para paliar el impacto de la crisis, facilitando liquidez a familias y a empresas afectadas por la situación de excepcionalidad económica.

**Banca de Empresas.** La inversión crediticia cerró 2020 en 28.400 millones de euros (+11%). Sólo en España, el crecimiento fue del 11,5% (8,1% de media sectorial con datos a noviembre). A ello contribuyeron decisivamente los préstamos avalados por el Instituto de Crédito Oficial (ICO), con 8.600 millones de euros formalizados, de los que 6.000 millones ya habían sido dispuestos a finales de año. Bankinter mantiene controlada la morosidad de su inversión crediticia en empresas: 7,4% en las pymes pequeñas y 3,4% en las pymes más grandes a fin de año.

### **Banca Comercial o de personas físicas.**

Banca Privada gestionaba a 31 de diciembre 42.800 millones de euros (+6%), después de captar 2.700 millones de patrimonio neto nuevo. En Banca Personal, el crecimiento fue del 9%, con un patrimonio neto nuevo de 2.300 millones de euros. Pese a la práctica paralización de la actividad inmobiliaria en los meses más complicados de la pandemia, la cartera hipotecaria (sin EVO) creció en España un 1,7%, mientras que el sector registraba hasta noviembre una caída del 1,5%. La nueva producción hipotecaria sumó en el año 2.900 millones de euros, apenas un 3% inferior a la de 2019. La Cuenta Nómina mantuvo su buena marcha de años anteriores, con un aumento en la cartera del 22%, hasta los 12.700 millones.

**Bankinter Portugal.** La cartera de inversión crediticia creció un 7% en el año, llegando a los 6.600 millones de euros. Los recursos de clientes (4.800 millones) lo hicieron un 6% y los recursos gestionados fuera de balance (3.600 millones), un 2%. Los márgenes experimentaron alzas de doble dígito: un 10% el de intereses y un 13% el margen bruto, impulsado este último por el buen comportamiento de las comisiones. No obstante, el resultado antes de impuestos (45 millones de euros) decreció un 31%, debido sobre todo a que el banco dejó este año de liberar provisiones y empezó a dotarlas.

**Bankinter Consumer Finance.** El negocio de crédito al consumo en España, Portugal e Irlanda tuvo que hacer frente a una reducción del gasto de los hogares, como consecuencia de los meses de confinamiento, de las limitaciones a la movilidad y de la caída de la actividad económica general. La cartera de crédito alcanzó una cifra similar a la del año precedente: 2.900 millones de euros, con una ratio de morosidad controlada en el 6,2%. Avantcard se consolidó en el mercado irlandés como uno de los principales operadores de consumo, que ahora ve ampliada su actividad al mercado hipotecario a través de la nueva marca 'Avant Money'.

**EVO Banco.** Cosechó durante 2020 el reconocimiento tanto del mercado, con la obtención de dos premios World Finance (Mejor Banco Digital y Mejor App Financiera de España), como de los propios clientes, con buenas cifras de captación. Su clientela total (financiera y de servicios) aumentó un 48%, a la vez que experimentaba un crecimiento del 38% en su cartera de hipotecas, producto en el que EVO ha volcado buena parte de sus energías comerciales. El ahorro en balance subió un 8,5%.

**Línea Directa Aseguradora.** Obtuvo un resultado antes de impuestos de 179,6 millones de euros (+25,7%) y un beneficio neto de 135 millones (+26%), con un ROE del 35% y una ratio combinada del 83,4%. La ratio de solvencia II era del 276% a 31 de diciembre. El número de riesgos asegurados se elevó a 3,22 millones (+1,7%), con un volumen de primas emitidas de 899 millones de euros, ligeramente superior al de 2019.

## Balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de euros)

<b>ACTIVO</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019(*)</b>
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>15.044.317</b>	<b>6.407.046</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>2.158.742</b>	<b>3.848.150</b>
Derivados	498.922	314.215
Instrumentos de patrimonio	181.834	263.269
Valores representativos de deuda	400.254	1.309.400
Préstamos y anticipos	1.077.732	1.961.266
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	1.020.568	1.688.819
Clientela	57.164	272.447
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	136.949	668.485
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>119.555</b>	<b>130.303</b>
Instrumentos de patrimonio	118.865	116.805
Valores representativos de deuda	690	13.498
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Valores representativos de deuda	-	-
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>2.629.598</b>	<b>5.340.159</b>
Instrumentos de patrimonio	-	106.288
Valores representativos de deuda	2.629.598	5.233.871
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	560.373	406.692
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>72.861.812</b>	<b>65.670.760</b>
Valores representativos de deuda	7.579.330	4.850.360
Préstamos y anticipos	65.282.482	60.820.400
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	2.122.461	1.649.634
Clientela	63.160.021	59.170.766
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	4.303.136	1.335.245

<b>ACTIVO</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019(*)</b>
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>210.773</b>	<b>202.118</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>195.805</b>	<b>107.439</b>
<b>Inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>109.526</b>	<b>140.875</b>
Negocios conjuntos	36.679	47.734
Asociadas	72.847	93.141
<b>Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>-</b>	<b>12.108</b>
<b>Activos tangibles</b>	<b>455.070</b>	<b>600.654</b>
Inmovilizado material	455.070	533.956
De uso propio	435.540	509.658
Cedido en arrendamiento operativo	19.530	24.298
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	-	66.698
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	-	66.698
Pro memoria: adquirido en arrendamiento	115.221	117.687
<b>Activos intangibles</b>	<b>258.075</b>	<b>391.936</b>
Fondo de comercio	2.276	164.113
Otros activos intangibles	255.799	227.823
<b>Activos por impuestos</b>	<b>380.085</b>	<b>470.032</b>
Activos por impuestos corrientes	110.053	178.130
Activos por impuestos diferidos	270.032	291.902
<b>Otros activos</b>	<b>120.326</b>	<b>217.848</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-
Existencias	-	-
Resto de los otros activos	120.326	217.848
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>1.708.409</b>	<b>192.917</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>96.252.093</b>	<b>83.732.345</b>

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

## Balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de euros)

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019(*)</b>
<b>PASIVO</b>	<b>91.287.936</b>	<b>78.932.381</b>
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>1.382.300</b>	<b>2.823.849</b>
Derivados	440.711	387.041
Posiciones cortas	496.886	865.012
Depósitos	444.703	1.571.796
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	77.521
Clientela	444.703	1.494.275
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pro memoria: pasivos subordinados	-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>87.472.834</b>	<b>73.970.770</b>
Depósitos	78.028.886	64.641.613
Bancos centrales	12.885.116	7.336.682
Entidades de crédito	2.072.639	1.377.447
Clientela	63.071.131	55.927.484
Valores representativos de deuda emitidos	7.623.285	7.688.413
Otros pasivos financieros	1.820.663	1.640.744
Pro memoria: pasivos subordinados	1.167.074	855.589

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019(*)</b>
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>482.033</b>	<b>265.394</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>38.775</b>	<b>40.022</b>
<b>Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>-</b>	<b>750.267</b>
<b>Provisiones</b>	<b>438.511</b>	<b>382.733</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.265	3.832
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	100.098	75.233
Compromisos y garantías concedidos	37.787	14.137
Restantes provisiones	299.361	289.531
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>220.102</b>	<b>421.254</b>
Pasivos por impuestos corrientes	90.490	206.012
Pasivos por impuestos diferidos	129.612	215.242
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>264.433</b>	<b>278.092</b>
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>988.948</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>91.287.936</b>	<b>78.932.381</b>

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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



## Balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de euros)

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019(*)</b>
<b>Fondos propios</b>	<b>4.816.054</b>	<b>4.612.343</b>
<b>Capital</b>	<b>269.660</b>	<b>269.660</b>
a)Capital desembolsado	269.660	269.660
b)Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro memoria: capital no exigido	-	-
<b>Prima de emisión</b>	<b>1.184.265</b>	<b>1.184.265</b>
<b>Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
a)Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
b)Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
<b>Otros elementos de patrimonio neto</b>	<b>7.482</b>	<b>12.567</b>
<b>Ganancias acumuladas</b>	<b>3.051.137</b>	<b>2.762.882</b>
<b>Reservas de revalorización</b>	<b>4.806</b>	<b>4.716</b>
<b>Otras reservas</b>	<b>(14.778)</b>	<b>4.252</b>
<b>Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>(14.778)</b>	<b>4.252</b>
<b>Otras</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>(-) Acciones propias</b>	<b>(3.641)</b>	<b>(1.222)</b>
<b>Resultado atribuible a los propietarios de la dominante</b>	<b>317.123</b>	<b>550.665</b>
<b>(-) Dividendos a cuenta</b>	<b>-</b>	<b>(175.442)</b>
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>148.103</b>	<b>187.621</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>6.200</b>	<b>(1.897)</b>
a)Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(976)	(4.617)

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO (continuación)</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019(*)</b>
b)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	7.176	-
c)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	2.720
e)Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-	-
f)Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>141.903</b>	<b>189.518</b>
a)Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
b)Conversión de divisas	-	-
c)Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	(962)	28
d)Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	99.711	183.952
e)Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
f)Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	37.550	-
g)Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	5.604	5.538
<b>Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otro resultado global acumulado	-	-
Otras partidas	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>4.964.157</b>	<b>4.799.964</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>96.252.093</b>	<b>83.732.345</b>
<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>		
Compromisos de préstamo concedidos	16.985.633	14.263.210
Garantías financieras concedidas	1.749.716	1.748.165
Otros compromisos concedidos	7.028.444	5.386.593

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

## Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	(Debe)/Haber	(Debe)/Haber
	31-12-2020	31-12-2019(*)
Ingresos por intereses	1.385.745	1.368.816
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	71.069	91.860
Activos financieros a coste amortizado	1.275.012	1.249.809
Restantes ingresos por intereses	39.664	27.147
Gastos por intereses	(138.745)	(200.934)
Gastos por capital social reembolsable a la vista	-	-
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>	<b>1.247.000</b>	<b>1.167.882</b>
Ingresos por dividendos	19.032	10.315
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	28.766	30.601
Ingresos por comisiones	631.565	593.226
Gastos por comisiones	(134.805)	(114.274)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	45.807	37.887
Activos financieros a coste amortizado	31.156	5.516
Restantes activos y pasivos financieros	14.651	32.371
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	6.017	22.777
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	6.017	22.777
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	5.025	7.072
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o pérdidas	5.025	7.072
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	63	27
Diferencias de cambio [ganancia o pérdida], netas	(7.813)	(1.165)
Otros ingresos de explotación	36.928	41.996
Otros gastos de explotación	(168.545)	(146.892)
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-

	(Debe)/Haber	(Debe)/Haber
	31-12-2020	31-12-2019(*)
<b>B) MARGEN BRUTO</b>	<b>1.709.040</b>	<b>1.649.452</b>
Gastos de administración	(753.281)	(745.104)
a) Gastos de personal	(446.695)	(461.811)
b) Otros gastos de administración	(306.586)	(283.293)
Amortización	(75.577)	(61.676)
Provisiones o reversión de provisiones	(204.766)	(143.861)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor y ganancias o pérdidas por modificaciones de flujos de caja de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(425.429)	(138.358)
a) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	567	(393)
b) Activos financieros a coste amortizado	(425.996)	(137.965)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(2.084)	(296)
Activos tangibles	-	(296)
Activos intangibles	(2.082)	-
Otros	(2)	-
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	(1.190)	283
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-	62.071
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(16.174)	(15.530)
<b>C) GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>230.539</b>	<b>606.981</b>
Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	(56.413)	(158.064)
<b>D) GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>174.126</b>	<b>448.917</b>
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	142.997	101.748
<b>E) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>317.123</b>	<b>550.665</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	317.123	550.665
<b>BENEFICIO POR ACCION:</b>		
Básico	0,35	0,61
Diluido	0,33	0,60

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada al 31 de diciembre de 2020.

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

## Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	31-12-2020	31-12-2019(*)
<b>A) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>317.123</b>	<b>550.665</b>
<b>B) OTRO RESULTADO GLOBAL</b>	<b>(39.518)</b>	<b>45.954</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>8.097</b>	<b>5.687</b>
a) Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	5.159	(4.488)
b) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	9.567	-
c) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
d) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(3.627)	11.792
e) Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
f) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
g) Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
h) Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
i) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(3.002)	(1.617)
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>(47.615)</b>	<b>40.267</b>
<b>a) Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>b) Conversión de divisas</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>c) Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]</b>	<b>(1.414)</b>	<b>(114)</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(1.414)	(114)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>d) Instrumentos de cobertura [elementos no designados]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
<b>e) Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>(117.052)</b>	<b>52.167</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(64.605)	81.798
Transferido a resultados	(6.544)	(29.631)
Otras reclasificaciones	(45.903)	-
<b>f) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta</b>	<b>50.067</b>	<b>-</b>
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	4.164	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	45.903	-
<b>g) Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>65</b>	<b>2.897</b>
<b>h) Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas</b>	<b>20.719</b>	<b>(14.683)</b>
<b>C) RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>277.605</b>	<b>596.619</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante	277.605	596.619

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado de ingresos y gastos consolidado al 31 de diciembre de 2020.

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

## Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	Intereses Minoritarios													Total
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras (-) reservas	Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	Dividendos (-) a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otras partidas	
<b>Saldo de cierre 31-12-2019</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>12.567</b>	<b>2.762.882</b>	<b>4.716</b>	<b>4.252</b>	<b>(1.222)</b>	<b>550.665</b>	<b>(175.442)</b>	<b>187.621</b>	-	-	<b>4.799.964</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura 01-01-2020</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>12.567</b>	<b>2.762.882</b>	<b>4.716</b>	<b>4.252</b>	<b>(1.222)</b>	<b>550.665</b>	<b>(175.442)</b>	<b>187.621</b>	-	-	<b>4.799.964</b>
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	317.123	-	(39.518)	-	-	277.605
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	-	-	-	<b>(5.085)</b>	<b>288.255</b>	<b>90</b>	<b>(19.030)</b>	<b>(2.419)</b>	<b>(550.665)</b>	<b>175.442</b>	-	-	-	<b>(113.412)</b>
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(87.757)	-	-	-	(87.757)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(340)	-	-	(59.003)	-	-	-	-	-	(59.343)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	56.584	-	-	-	-	-	56.584
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	287.466	-	-	-	(550.665)	263.199	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(5.085)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.085)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	1.129	90	(19.030)	-	-	-	-	-	-	(17.811)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre 31-12-2020</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>7.482</b>	<b>3.051.137</b>	<b>4.806</b>	<b>(14.778)</b>	<b>(3.641)</b>	<b>317.123</b>	-	<b>148.103</b>	-	-	<b>4.964.157</b>

## Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	Intereses Minoritarios													Total
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	Acciones (-) propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	Dividendos (-) a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
<b>Saldo de cierre 31-12-2018(*)</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>18.151</b>	<b>2.523.867</b>	<b>7.425</b>	<b>(10.907)</b>	<b>(693)</b>	<b>526.398</b>	<b>(173.980)</b>	<b>141.666</b>	-	-	<b>4.485.852</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura 01-01-2019</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>18.151</b>	<b>2.523.867</b>	<b>7.425</b>	<b>(10.907)</b>	<b>(693)</b>	<b>526.398</b>	<b>(173.980)</b>	<b>141.666</b>	-	-	<b>4.485.852</b>
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	550.665	-	45.954	-	-	596.619
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	-	-	-	<b>(5.584)</b>	<b>239.015</b>	<b>(2.709)</b>	<b>15.159</b>	<b>(529)</b>	<b>(526.398)</b>	<b>(1.462)</b>	-	-	-	<b>(282.508)</b>
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(264.661)	-	-	-	(264.661)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	(295)	-	-	(52.907)	-	-	-	-	-	(53.202)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	52.378	-	-	-	-	-	52.378
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	263.199	-	-	-	(526.398)	263.199	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	(5.584)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5.584)
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	(23.889)	(2.709)	15.159	-	-	-	-	-	-	(11.439)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre 31-12-2019(*)</b>	<b>269.660</b>	<b>1.184.265</b>	-	<b>12.567</b>	<b>2.762.882</b>	<b>4.716</b>	<b>4.252</b>	<b>(1.222)</b>	<b>550.665</b>	<b>(175.442)</b>	<b>187.621</b>	-	-	<b>4.799.964</b>

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

## Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Miles de Euros)

	31/12/2020	31/12/2019(*)
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>8.538.308</b>	<b>156.475</b>
Resultado del ejercicio	317.123	550.665
<b>Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>	<b>860.390</b>	<b>517.188</b>
Amortización	75.577	80.943
Otros ajustes	784.813	436.245
<b>Aumento/disminución neto de los activos de explotación</b>	<b>4.355.843</b>	<b>4.454.544</b>
Activos financieros mantenidos para negociar	(1.689.408)	(1.315.248)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(10.748)	(587)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1.816.622)	366.277
Activos financieros a coste amortizado	7.946.282	5.439.201
Otros activos de explotación	(73.661)	(35.099)
<b>Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación</b>	<b>11.837.451</b>	<b>3.668.701</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(1.441.548)	(974.244)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	13.296.974	4.584.168
Otros pasivos de explotación	(17.975)	58.777
<b>Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias</b>	<b>(120.813)</b>	<b>(125.535)</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>(120.860)</b>	<b>1.309.581</b>
<b>Pagos</b>	<b>(189.627)</b>	<b>(352.621)</b>
Activos tangibles	(17.911)	(57.699)
Activos intangibles	(68.773)	(87.578)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	(207.344)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(102.943)	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-

	31/12/2020	31/12/2019(*)
<b>Cobros</b>	<b>68.767</b>	<b>1.662.202</b>
Activos tangibles	-	10.994
Activos intangibles	-	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	228	517
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	68.539	91.950
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	1.558.741
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>219.823</b>	<b>(562.438)</b>
<b>Pagos</b>	<b>(186.761)</b>	<b>(614.816)</b>
Dividendos	(87.758)	(264.661)
Pasivos subordinados	(40.000)	(297.250)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(59.003)	(52.905)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
<b>Cobros</b>	<b>406.584</b>	<b>52.378</b>
Pasivos subordinados	350.000	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	56.584	52.378
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
<b>D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>	<b>8.637.271</b>	<b>903.618</b>
<b>F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO</b>	<b>6.407.046</b>	<b>5.503.428</b>
<b>G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>15.044.317</b>	<b>6.407.046</b>
<b>Del que : Intereses percibidos</b>	<b>1.413.935</b>	<b>1.375.623</b>
<b>Del que : Intereses pagados</b>	<b>168.193</b>	<b>223.699</b>

Las notas 1 a 54 descritas en la memoria y los anexos I a VI adjuntos, forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

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

Pese a la elevada volatilidad de los mercados la acción Bankinter tuvo un comportamiento discreto.

# La acción

## Un año bursátil difícil de olvidar

En el contexto bursátil, la pandemia causada por el COVID-19 también ha marcado la evolución del ejercicio. El principal indicador de la Bolsa española, el Ibex 35, retrocedió un 15% frente al cierre de 2019. La elevada volatilidad que han vivido los mercados de capitales hizo que el Ibex 35 incurriese en pérdidas superiores al 30% durante varios momentos del año. El sector financiero fue uno de los más afectados por este difícil entorno, con todos los valores bancarios en negativo al cierre. La media de los bancos cotizados españoles se situó un 31% por debajo del año anterior al cierre de diciembre.

En este complejo escenario, la acción de Bankinter tuvo un comportamiento discreto: su cotización se redujo un 32%. La capitalización del banco a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 3.977 millones de euros. Incluyendo la rentabilidad por dividendo, la rentabilidad para el accionista fue negativa del -31%. Adicionalmente, la rentabilidad por dividendo se vio particularmente afectada por la limitación del regulador europeo al pago de dividendos por parte del sector financiero, no habiéndose distribuido ninguno hasta la fecha con cargo al ejercicio 2020 y quedando pendiente un último dividendo tras el cierre del mismo y la autorización pertinente del regulador.

### Capital social

Al cierre de 2020, el capital social de Bankinter SA estaba formado por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas ellas se encuentran representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

El número de accionistas era de 57.878 a 31 de diciembre. Un 55% del capital estaba en manos de residentes en España y el restante 45% pertenecía a no residentes. Los accionistas titulares registrados con una participación superior al 5% se detallan en el cuadro adjunto.

Los datos y ratios más significativos de la acción de Bankinter en 2020 se describen en las siguientes tablas:

#### Accionistas con una participación significativa. 31/12/2020

Nombre	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	208.410.131	23,19
Corporación Masaveu, S.A. *	44.959.730	5,00

#### Estructura de accionistas por número de acciones

Tramos	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	16.168	27,93	254.099	0,03
De 101 a 1.000 acciones	18.898	32,65	9.431.253	1,05
De 1.001 a 10.000 acciones	19.161	33,11	63.503.178	7,06
De 10.001 a 100.000 acciones	3.369	5,82	79.162.405	8,81
Más de 100.000 acciones	282	0,49	746.515.219	83,05
<b>Total</b>	<b>57.878</b>		<b>898.866.154</b>	

#### Resumen por tipo de accionistas

Tipo	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	57.097	98,65	492.836.919	54,83
No residentes	781	1,35	406.029.235	45,17
<b>Total</b>	<b>57.878</b>		<b>898.866.154</b>	

#### Datos por acción del período, a 31/12/2020 (euros)

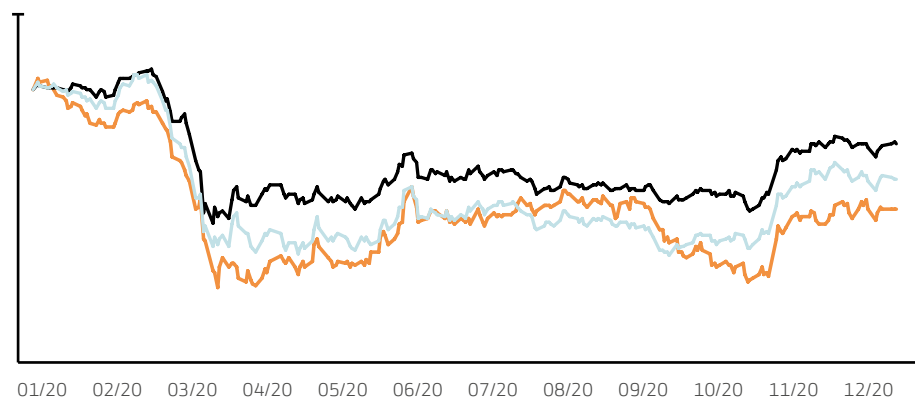
Beneficio por acción en 2020	0,33
Dividendo por acción en 2020	0,10
Valor teórico contable por acción	5,52
Cotización al inicio del año	6,53
Cotización mínima en 2020	3,00
Cotización máxima en 2020	6,74
Cotización última en 2020	4,42
Revalorización últimos 12 meses (%)	-32,27

#### Ratios bursátiles a 31/12/2020

Precio/Valor teórico contable (veces)	0,80
PER (precio/beneficio, veces)	12,53
Rentabilidad por dividendo (%)	2,21
Número de accionistas	57.878
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	402.161.637
Contratación media diaria en 2020 (número de acciones)	4.370.561
Contratación media diaria en 2020 (miles de €)	18.555

**Capitalización bursátil (miles de €) 3.976.584**

#### Cotización bursátil. Variación relativa (%) últimos 12 meses (dic-19 base 100)



● IBEX35  
● Bankinter  
● Eurostoxx Banca (Sx7P)

(\*) Este porcentaje de capital social de Bankinter titularidad de Corporación Masaveu forma parte de los derechos de voto indirectos que el consejero de Bankinter, D. Fernando Masaveu posee sobre el capital social de la entidad. D. Fernando Masaveu posee un 5,29% de los derechos de voto del capital social de Bankinter, de forma directa e indirecta.



## Política de dividendos

Durante el ejercicio de 2020 no se han repartido dividendos a cuenta de los resultados del ejercicio 2020, de acuerdo con las recomendaciones realizadas por los supervisores para mejorar la capacidad del Grupo de prestar apoyo a la economía ante la crisis provocada por el COVID-19.

El detalle de los dividendos a distribuir con cargo a resultados, el cual no incluye acciones propias en poder del banco, de 2020 es el siguiente:

## American Depositary Receipts (ADR)

Bankinter dispone de un programa de ADRs Level 1 administrado por *Bank of New York-Mellon* y al cierre de 2020 tenía en circulación 118.882 ADRs. Con ello se permite a los residentes en Estados Unidos invertir en compañías extranjeras a través de un producto denominado en dólares y con pago de dividendos en su propia divisa.

### Distribución de dividendos

fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
mar-2021	0,04976381	898.866.154	44.724	2.020

El programa 'Usted Primero' permite desde hace años que las noticias lleguen a los accionistas de Bankinter antes que a nadie.



# Oficina del Accionista

## Ustedes son nuestra prioridad

El programa 'Usted Primero' permite desde hace años que noticias como el pago de dividendos, los resultados trimestrales o los hechos relevantes que sobre la entidad se publican en la Comisión Nacional de Mercado de Valores lleguen a los accionistas de Bankinter antes que a nadie.

La Oficina del Accionista, además, resuelve las propuestas y las aclaraciones que se le solicitan sobre la cotización actual o histórica de la acción, los importes y fechas de pago de dividendos, los contenidos de la memoria corporativa o los detalles de la Junta General.

Otras dos misiones fundamentales de la Oficina son: informar internamente y a los supervisores sobre los cambios en la composición accionarial y velar por la aplicación del Reglamento de Conducta del Mercado de Valores que deben observar los empleados de la entidad respecto a la acción de Bankinter.

Tras la implementación de la Reforma del Sistema de Compensación, Liquidación y Registro de Valores en España, el banco opera en plena armonía con el resto de los mercados europeos en relación con los procesos de contratación y *reporting*.

### Junta General 2020

El 19 de marzo de 2020 tuvo lugar la Junta General de Accionistas de manera presencial y telemática. El quórum de participación fue del 71,60%, en línea con los de años anteriores y con el promedio de las empresas del Ibex 35. En la Junta se aprobó el pago de un dividendo complementario de 0,09765 euros brutos por acción.

# Relación con Inversores

**Compromiso constante con la transparencia, rigurosidad y equilibrio con la máxima eficiencia.**

A través de medios telemáticos ha sido posible mantener contacto directo con nuestros grupos de interés.

La Relación con los Inversores en Bankinter siempre se ha regido por los principios de igualdad, rigurosidad y transparencia propios de nuestra cultura y por otra parte exigidos por los reguladores de los mercados. Nuestro principal compromiso es ser facilitadores de información relevante sobre la evolución de los diferentes negocios, así como de las nuevas estrategias a seguir en las varias actividades de Bankinter, tanto por tipo de negocio como por las diferentes geografías. En este año 2020 tan atípico para todos, algunas de las acciones desarrolladas a lo largo del ejercicio que nos permiten continuar cumpliendo con este compromiso corporativo son las siguientes:

- En este año tan difícil para la movilidad hemos sido capaces de mantener la asistencia de Bankinter a conferencias y seminarios internacionales convocados por sociedades de bolsa y bancos de inversión, eso sí de manera telemática, pero sin que ello suponga una disminución en el número de asistentes o en la intensidad de las reuniones. Gracias a estos medios telemáticos avanzados ha sido posible mantener contactos directos y estrechos con todos los grupos de interés (inversores institucionales, gestores de carteras, analistas financieros, banqueros privados) para informarles de la evolución de los negocios y el impacto que han tenido los efectos del COVID-19 en cada uno de ellos.
- Podemos decir que a través de estos nuevos medios telemáticos se han mantenido inalteradas las casi 300 reuniones al año con inversores institucionales y analistas cualificados, ya sea en sesiones individuales (*one-on-one*) o en grupos, y tanto organizadas por los diferentes *brokers* como directamente por los departamentos de corporate access de cada una de las instituciones interesadas.
- Continúa la cita trimestral (en enero, abril, julio y octubre) para presentar los resultados del Grupo a la comunidad inversora través de webcast y teleconferencia. A este tipo de reuniones suelen conectarse entre 150 y 200 analistas financieros e inversores institucionales tanto nacionales como internacionales y tras la presentación en cuestión se genera una sesión de preguntas y respuestas sobre esta con todos ellos.

- Este año las habituales visitas a inversores y potenciales inversores en las diferentes capitales financieras del mundo (Nueva York, Londres, París, Roma, Fráncfort, Zúrich, Ginebra, Copenhague, Helsinki, Estocolmo, etc.) se han cancelado temporalmente a la espera de una normalización en las comunicaciones y en la confianza de que en cuanto se restablezca una 'nueva normalidad' volvamos a retomar la actividad de *roadshows* tan necesaria en esta actividad.

Finalmente, a 31 de diciembre de 2020, el banco tenía el 45% de sus acciones en manos de inversores no residentes y mayoritariamente institucionales, nivel similar al de años anteriores. Confiamos en poder volver a ampliar la base geográfica accionarial, explorando nuevos mercados, como la Costa Oeste Americana o Asia.

## Sostenibilidad

El área de Relación con Inversores mantiene una relación constante con el área de Sostenibilidad del banco para proveer un flujo de información permanente entre la entidad y las diferentes agencias especializadas en sostenibilidad. Se pretende responder así a la creciente demanda y sensibilidad de los inversores internacionales hacia materias como el buen gobierno corporativo, la protección del medio ambiente o el respeto a las cuestiones sociales en todas nuestras actuaciones.

Estas agencias, así como los denominados proxy advisors (firmas que asesoran a los inversores institucionales sobre la gestión del voto en las Juntas de Accionistas) elaboran rankings, informes e índices en los que Bankinter siempre aparece como una de las empresas más sostenibles de nuestro mercado y de nuestro sector financiero a nivel global, como ya se menciona en otros capítulos de esta Memoria.

Como un continuo reconocimiento a nuestra buena gestión de la sostenibilidad, el banco ha vuelto a ser incluido en 2020, por tercer año consecutivo, en el índice Europeo y Mundial del Dow Jones Sustainability Index. El mérito para Bankinter es doble, porque la mayoría de las entidades que lo componen cuentan, por su tamaño, con presupuestos muy superiores.

Los aspectos más valorados en Bankinter, como es ya tradicional, fueron la estabilidad financiera, la gestión de la relación con los clientes, las políticas y medidas anticorrupción, los indicadores de prácticas laborales y el desarrollo del capital humano.



# Rating

## Solvencia certificada

Un buen *rating* facilita los costes de captación de pasivo y financiación en los mercados y preserva la posición de privilegio que tiene el banco en relación con su tamaño.

La elevada capacidad de Bankinter para mejorar y mantener los ratios financieros más relevantes de solvencia, liquidez, calidad de activos y rentabilidad volvió a quedar de manifiesto en 2020. Así lo demuestran las calificaciones de *rating* que le aplicaron S&P Global, Moody's y DBRS, tres de las más importantes agencias de calificación del mundo. Un buen *rating* facilita los costes de captación de pasivo y financiación en los mercados y preserva la posición de privilegio que tiene el banco en relación con su tamaño.

Estas son las calificaciones crediticias de Bankinter a cierre del presente ejercicio:

- **Moody's Ratings Limited** califica con una nota crediticia de emisor a largo plazo, de Baa1, el *rating* a corto plazo es de P-2 y la perspectiva de ambas calificaciones se mantiene en 'estable'.
- **S&P Global Ratings** califica el *rating* de emisor a largo plazo en BBB+, así como el *rating* a corto plazo en A-2, si bien ya con una perspectiva de 'negativa'.
- **DBRS Morningstar** califica el *rating* de largo plazo en A (low) y el de corto plazo en R-1 (low), también con una perspectiva 'negativa'.

En 2020, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa de su capital para reforzar su posición en términos de solvencia y poder afrontar los efectos económicos de la pandemia.



bankinter.

# Recursos propios

## Capital holgado y de gran calidad

El contexto económico del ejercicio 2020 fue más complejo de lo habitual. La pandemia tuvo un impacto global en todas las economías del mundo y a lo largo del ejercicio las distintas autoridades adoptaron medidas para paliar el efecto de la crisis sanitaria en la economía.

En lo que respecta al sistema financiero, el Parlamento Europeo y el Consejo Europeo aprobaron el Reglamento 2020/873 (CRR Quick Fix, en inglés) que flexibiliza y facilita el cumplimiento de los requerimientos de capital fijados por las autoridades europeas de supervisión, con medidas como los nuevos factores de apoyo a pymes e infraestructuras, que reducen el consumo de capital y el nivel de activos ponderados por riesgo (APRs, por sus siglas en inglés). Además, el Banco Central Europeo (BCE) anunció que los bancos podrán operar temporalmente por debajo del nivel de capital definido como Pilar 2G (Pilar 2 Guidance) y del colchón de conservación de capital. Del mismo modo, estableció que las entidades podían cubrir parcialmente el requerimiento de 'Pilar 2G' y 'Pilar 2' con instrumentos de menor calidad, es decir, capital de nivel 1 adicional (AT1) o de nivel 2 (Tier2).

Además, los distintos gobiernos aprobaron programas de garantías públicas a la financiación de empresas, con el objetivo de promover el flujo del crédito necesario para proteger a empresas y trabajadores autónomos, y para mitigar los efectos potenciales de la pandemia.

Por otra parte, dada la persistente incertidumbre sobre el futuro de la economía, el BCE recomendó a las entidades de crédito que extremen la prudencia en el reparto de dividendos en efectivo y el pago de retribuciones variables a sus empleados.

Todas estas medidas, en conjunción con el modelo de negocio de Bankinter y su prudente política de riesgos y de gestión de capital, han permitido al Grupo operar con unos niveles de capital holgados, de alta calidad y que están muy por encima de los requerimientos de las autoridades reguladoras y supervisoras.

## Prioridad estratégica

En 2020, Bankinter mantuvo como una de sus prioridades estratégicas la gestión activa de su capital para reforzar su posición en términos de solvencia y poder afrontar los efectos económicos de la pandemia conservando el flujo de crédito a la economía real sin afectar de manera relevante a sus niveles de capital.

Así, el capital de máxima calidad del Grupo, la ratio de CET1 (el cociente entre capital Common Equity Tier 1 y los activos ponderados por riesgo) se situó al cierre del ejercicio 2020 en el 12,29%, 68 puntos básicos más que en el ejercicio precedente y el más elevado de su historia reciente. Este nivel de capital superó en casi cinco puntos porcentuales el requerimiento mínimo exigido por el BCE para el Grupo Bankinter en 2020, que fue el 7,675% (8,2% en 2019).

Siguiendo las recomendaciones del BCE, el banco ha modificado su habitual política de remuneración al accionista, reduciendo el nivel de pay-out (la parte de los beneficios que se destina a los dividendos) del ejercicio de 2020 del 50% al 15%. Como consecuencia de ello, se reforzó el capital de máxima calidad en 80 puntos básicos.

La demanda de crédito en el ejercicio experimentó un fuerte crecimiento, en buena parte gracias a la puesta en marcha de los programas de garantías públicas, lo que contribuyó al aumento de las exposiciones. Sin embargo, ese impacto se mitigó a efectos de cálculo de consumo de capital por la existencia de dichas garantías. Asimismo, cabe destacar el incremento del nivel de

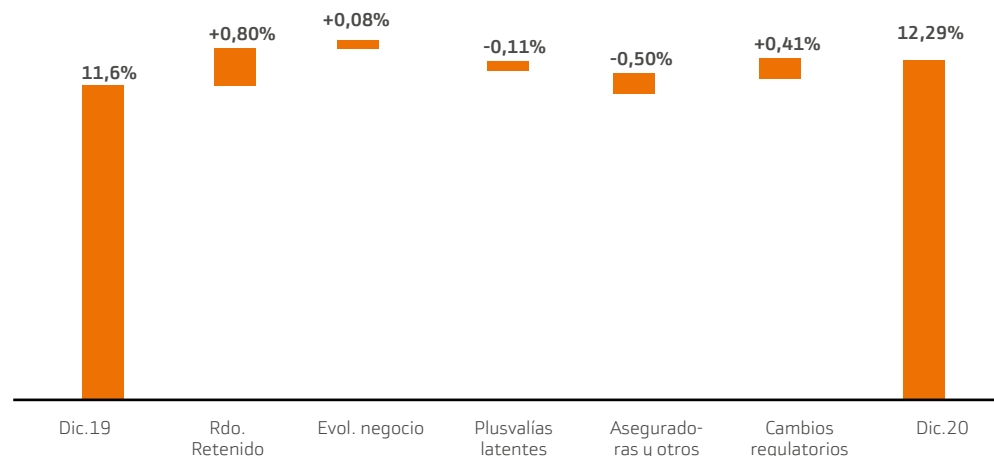
provisiones por riesgo de crédito para paliar el potencial efecto futuro de préstamos en situaciones de dificultad. La evolución del negocio, junto con la constitución de nuevas provisiones, permitió apuntalar el capital CET1 en 8 puntos básicos.

Las plusvalías latentes de la cartera ALCO (renta fija) sufrieron un fuerte desplome en el primer trimestre del ejercicio, por el impacto en los mercados de la crisis sanitaria. Aunque a lo largo del año este efecto negativo se fue diluyendo paulatinamente, no se alcanzaron los niveles del ejercicio anterior, lo que acabó restando 11 puntos básicos de CET1.

Por su parte, Línea Directa Aseguradora no repartió dividendos a la matriz con cargo a sus resultados de 2020. Ese ejercicio de prudencia incrementó el valor de su participación y consecuentemente aumentó el capital que consume el Grupo por el mantenimiento de la inversión. Este mayor consumo, junto con otros factores (como la activación de inversiones en tecnología), tuvo un impacto negativo en el capital de 50 puntos básicos.

Por último, los cambios regulatorios propiciados por la implantación de la CRR Quick Fix, como el factor reductor de pymes e infraestructuras y el nuevo método de cálculo de la deducción de las inversiones en tecnologías, sumaron al CET1 41 puntos básicos.

## Variaciones en la ratio CET1



## Sin cambios para 2021

El Mecanismo Único de Supervisión, integrado en el Banco Central Europeo, ha mantenido para 2021 los requerimientos de capital mínimos con los que los bancos europeos deben operar. Así, Bankinter ha de contar con un nivel mínimo de capital CET 1 del 7,675%. Esta ratio está compuesta por el 4,50% de capital que exige el denominado Pilar 1 (el que establece el umbral mínimo para todas las entidades), un 0,675% de Pilar 2 (resultado del juicio supervisor específico para el perfil de riesgo de cada banco) y un colchón de conservación de capital del 2,50%. En términos de capital total, que además del CET1 incluye capital de menor calidad, el requerimiento del supervisor para 2021 se sitúa en el 11,70%.

Un año más, los requerimientos mínimos de capital exigidos a Bankinter por parte del Supervisor son los más reducidos de los bancos españoles y están entre los más bajos de Europa.

## Nuevo colchón

En diciembre de 2020, la Junta Única de Resolución comunicó a Bankinter el Requerimiento Mínimo de Pasivos Elegibles (MREL, por sus siglas en inglés), un nuevo colchón de fondos propios y pasivos con capacidad de absorber pérdidas en el caso de que la entidad entre en dificultades. Bankinter debe alcanzar a partir del 1 de enero de 2022 (requerimiento intermedio vinculante) un volumen de instrumentos que asciende al 16,18% de los activos ponderados por riesgo consolidados del grupo y del 5,28% de la exposición a la ratio de apalancamiento. El requerimiento final de MREL, que la entidad debe cumplir como muy tarde el 1 de enero de 2024, se sitúa en el 17,26% de los activos ponderados por riesgo y del 5,28% de la exposición a la ratio de apalancamiento.

A lo largo del ejercicio 2020, el Grupo continuó construyendo el colchón de pasivos elegibles para cumplir con el MREL. Además de la generación de capital orgánico y la gestión de su balance, en enero de 2020 Bankinter lanzó su primera emisión de deuda senior non preferred verde por un total de 750 millones, y en julio colocó una emisión de capital de nivel 1 (*Additional Tier 1*) de 350 millones. Así, al cierre del ejercicio 2020, el nivel de instrumentos elegibles como MREL se situaba en el 21,62%, y en el 8,44% de la exposición a la ratio de apalancamiento.

## Objetivos

Para el ejercicio de 2021, el banco tiene como objetivos la generación orgánica de capital para poder operar con unos niveles holgados por encima de los que establece el supervisor y el retorno a su política habitual de dividendos, lo que le permitiría recuperar la distribución en efectivo del 50% del resultado, si la situación económica lo aconseja y siempre siguiendo las recomendaciones del BCE. La entidad también espera conseguir la autorización del supervisor para distribuir la prima de emisión de Bankinter S.A. entre sus accionistas, tal y como aprobó en la pasada Junta General, mediante la entrega de acciones de Línea Directa Aseguradora, compañía que está previsto salga a bolsa en 2021. Esta operación se espera que tenga un impacto neutral o positivo en los niveles de capital del Grupo Bankinter.



El trabajo del equipo de Banca Internacional fue reconocido con el premio al mejor proyecto de financiación de la Asociación de Financieros de Empresa por la gestión de la línea de liquidez COVID-19 para empresas respaldada por CESCE.



# Banca de Empresas

## Impulso a la Inversión, gracias a los créditos ICO

La concesión de préstamos asociados a la crisis del COVID-19 (los avalados por el ICO, fundamentalmente, y también los de CESCE para empresas exportadoras) fue determinante en la evolución del negocio de Banca de Empresas en 2020. En ambos casos, la actividad desplegada por Bankinter fue muy superior a la que le correspondía en virtud de su cuota de mercado en el sector. En los préstamos ICO, el banco concedió el 7% de los créditos dispuestos, es decir, un 40% más que su cuota de mercado del 5%. El desarrollo de productos específicos para financiar el circulante (Bankinter fue la única entidad que lo hizo) y la agilidad en los procedimientos, que se formalizaron en su totalidad a distancia, fueron clave para alcanzar estas cifras.

En la línea de CESCE, el sobreesfuerzo fue incluso mayor y la entidad facilitó la concesión del 30% del total de préstamos. El trabajo del equipo de Banca Internacional fue reconocido con el premio al mejor proyecto de financiación de la Asociación de Financieros de Empresa por la gestión de la línea de liquidez COVID-19 para empresas respaldada por CESCE.

### Fuerte aumento de la inversión

El intenso trabajo asociado a los préstamos ICO/CESCE influyó de manera decisiva en el crecimiento de la cartera de inversión crediticia de Empresas, que alcanzó a diciembre los 28.000 millones de euros, lo que supone un 12% más respecto al año anterior. A pesar de ello, la ratio de morosidad se mantuvo estable. En marzo, tras la declaración del estado de alarma, se observó un cierto repunte, que se fue suavizando a lo largo del ejercicio. Es de esperar que en 2021 haya un cierto aumento de los impagos, pero la ampliación del plazo de carencia y del periodo máximo de amortización de los préstamos ICO puede moderar el incremento de la morosidad, que en cualquier caso es de esperar que siga muy por debajo del promedio del sector en España.

La positiva evolución de la línea de negocio de Banca de Empresas en circunstancias de fuerte tensión generadas por el coronavirus es atribuible a la buena respuesta de la estrategia de la entidad y de sus profesionales en tres planos:

- El buen funcionamiento del teletrabajo. La rápida adaptación a las nuevas condiciones laborales para trabajar en remoto fue clave en la consecución de los objetivos.
- La agilidad del sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés). El despliegue de la actividad comercial, muy superior al de ejercicios anteriores, y la rapidez en la ejecución ayudó notablemente al área a responder a las nuevas necesidades de los clientes de empresa.
- La eficacia del área operativa. El lanzamiento de las líneas ICO obligó a un esfuerzo muy intenso en materia de operaciones, trámites y procedimientos.

## Cerca de las empresas

De cara al ejercicio de 2021, la estrategia del área consiste en continuar muy cerca de las empresas, atendiendo especialmente a sus necesidades de circulante. Es de prever que haya un nuevo aumento de la inversión, aunque más moderado que en 2020, con buenas expectativas sobre todo en Banca Internacional. Las previsiones de negocio apuntan hacia un primer semestre más difícil, condicionado por la evolución del COVID y la rapidez en la respuesta a las vacunas; mientras que para la segunda mitad del año se puede esperar un rebrote claro de la actividad económica, en parte impulsado por la llegada de las ayudas de los fondos europeos.

La dinámica del sector financiero nacional, con diversas operaciones de consolidación en marcha, facilitará nuevas oportunidades de captación de clientes, como ya ocurrió durante la crisis económico-financiera de 2008-2012, y, al igual que entonces, el banco tratará de ser muy selectivo para aprovecharlas de una manera rentable

De cara al ejercicio de 2021, la estrategia del área consiste en continuar muy cerca de las empresas, atendiendo especialmente a sus necesidades de circulante.



Las capacidades digitales de la entidad se pusieron a prueba y hubo que desarrollar los medios tecnológicos disponibles para sustituir la gestión presencial y encontrar nuevas formas de relación, tanto con los clientes como con los profesionales del banco.

# Banca Comercial

## Un esfuerzo extraordinario para mantener el ritmo de actividad

La pandemia exigió de los profesionales de Banca Comercial un esfuerzo extraordinario para minimizar el impacto y mantener un ritmo de actividad casi normal. Las capacidades digitales de la entidad se pusieron a prueba y hubo que desarrollar los medios tecnológicos disponibles para sustituir la gestión presencial y encontrar nuevas formas de relación, tanto con los clientes como con los profesionales del banco.

Los resultados de esos esfuerzos fueron muy positivos en términos económicos. El margen bruto de Banca Comercial aumentó un 3%, hasta los 579,3 millones de euros. En Banca Privada, que incluye a los clientes que tienen un patrimonio líquido superior a un millón de euros, el crecimiento fue de un 4%. En esta área los clientes, a pesar de la caída y la volatilidad de los mercados, mantuvieron sus posiciones de inversión, lo cual facilitó la buena evolución de las comisiones en renta variable y fondos de inversión. También evolucionaron favorablemente las comisiones de Banca de Inversión y de intermediación inmobiliaria, así como los servicios de gestión y asesoramiento. El crecimiento del margen bruto fue asimismo significativo en Banca Personal (clientes con patrimonio de entre 75.000 y un millón de euros), mientras que en el segmento de Particulares la tendencia

fue de estabilización. En Extranjeros, el margen bruto aumentó ligeramente, pese a las limitaciones impuestas en todo el mundo al tránsito internacional de personas.

### Impulso de la Cuenta Nómina

En lo que respecta a los principales productos financieros, la Cuenta Nómina mantuvo un año más un positivo incremento de la cartera. La nueva producción aumentó ligeramente en relación con el ejercicio de 2019 y el saldo se incrementó un 22% hasta superar los 12.000 millones de euros. La Cuenta Nómina ha mantenido sus ventajas desde su lanzamiento en 2012, consolidándose como un producto líder en el mercado y confirmando su capacidad de tracción sobre el negocio de personas físicas.

La nueva producción de hipotecas sufrió durante los meses del confinamiento. Al final del año la disminución en importe fue tan sólo de un 7%, resultado de un fuerte crecimiento en los últimos meses del año, el cual nos permitió recuperar una gran parte de la producción perdida durante los meses de marzo, abril, mayo y junio. La producción de préstamos personales se redujo un 12%, en consonancia con la aplicación de una política de riesgos más estricta por la pandemia.

La actividad de Banca Comercial se completó en 2020 con el lanzamiento, en el último trimestre del año, de 'Bankinter en Familia'. Se trata de una innovadora línea de negocio cuyo objetivo es abordar la gestión financiera familiar de forma global, incluyendo productos, soluciones y servicios adaptados a cada etapa de la vida del cliente y a las diferentes generaciones que forman parte del núcleo familiar. La propuesta tuvo una excelente acogida en los primeros meses de su puesta en marcha.

Complementariamente, en 2020 se consolidó la oferta de 'BK Joven' dirigida a ofrecer a los jóvenes con potencial un servicio financiero global, con propuestas de ahorro, financiación e inversión. En su segundo año de existencia, 'BK Joven' superó los 100.000 clientes y se convirtió en una propuesta transversal de negocio con gran proyección a corto y medio plazo. El segmento de Banca Privada también lanzó en 2020 nuevos proyectos de gestión global de patrimonio dirigidos a deportistas e instituciones religiosas.

## Mejora de la calidad del servicio

Los intensos trabajos para amortiguar el impacto de la pandemia también tuvieron su recompensa en lo que respecta a los niveles de satisfacción de los clientes, que valoraron positivamente la atención de la red, la cercanía y las medidas implementadas por la entidad en materia de ayudas e información. En Banca Personal, el índice NPS, un indicador que mide la calidad del servicio, superó a finales de año los 35 puntos, el dato más elevado desde julio de 2014. En Banca Privada, la progresión del NPS fue también relevante, al pasar de 47,3 a 51,1 puntos.

La mejora de la satisfacción del cliente tuvo un reflejo positivo en los índices de retención. En cifras absolutas, el abandono cayó un 8% durante el ejercicio y la evolución fue más positiva entre los clientes de mayor potencial y valor, con una reducción del 17%.

La actividad de Banca Comercial se completó en 2020 con el lanzamiento, en el último trimestre del año, de 'Bankinter en Familia'.

