


Riesgos



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020



Desde el principio de la crisis sanitaria Bankinter se planteó como primera prioridad atender las necesidades financieras extraordinarias de los clientes y la entidad ha sido muy activa en la aplicación de las medidas de apoyo.

Gestión del riesgo

Preparados para un potencial impacto en la cartera de créditos

La irrupción en 2020 de un acontecimiento adverso sin precedentes, como fue la pandemia, obligó a tomar medidas extraordinarias. Tanto la crisis sanitaria como las decisiones adoptadas para afrontarla afectaron de forma muy importante al desarrollo normal de la actividad productiva, al consumo, a la economía en su conjunto y, como consecuencia de ello, a la gestión del riesgo de la actividad bancaria.

Con el objetivo de aliviar la situación de las familias vulnerables, así como para asegurar el flujo del crédito necesario para proteger a empresas y trabajadores autónomos, el Gobierno adoptó diferentes medidas. Se establecieron dos tipos de moratorias legislativas para los particulares y profesionales en situación de vulnerabilidad, que cubren tanto los préstamos con garantía hipotecaria como los que no la tienen. El elemento común fue la suspensión temporal de los compromisos de pago de los deudores sin coste alguno.

A estas iniciativas se sumó la puesta en marcha por parte de las entidades financieras de dos modalidades de moratorias no legislativas, con garantía hipotecaria y sin ella, dirigidas a clientes en una situación transitoria de falta de liquidez. Bankinter estableció un periodo de carencia con un aplazamiento de hasta cuatro meses en el pago de capital que según la situación de los clientes puede llegar a prorrogarse hasta un máximo de doce meses.

Adicionalmente, se aprobaron líneas de aval instrumentadas a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO) con el objetivo de garantizar la liquidez y las necesidades de circulante de autónomos, pymes y grandes empresas para mantener la actividad productiva y el empleo. Estas líneas han constituido un instrumento fundamental para evitar la destrucción de tejido productivo y apoyar las necesidades extraordinarias de financiación de los clientes. En el mes de noviembre el Gobierno aprobó extender el plazo de vencimiento de estos avales por un período adicional de tres años, no pudiendo

la operación avalada superar los ocho años desde su formalización, así como incrementar el plazo de carencia en 12 meses hasta un máximo de 24.

Con el mismo objetivo, el Gobierno portugués estableció medidas similares, tanto en forma de moratorias para personas físicas y empresas como a través de líneas de apoyo a la economía bajo la coordinación de las sociedades de garantía mutua.

Desde el principio de la crisis sanitaria Bankinter se planteó como primera prioridad atender las necesidades financieras extraordinarias de los clientes y la entidad

ha sido muy activa en la aplicación de las medidas de apoyo, junto con otras iniciativas que se mencionan en otros apartados de este Informe. Como resultado de todo ello, los saldos al cierre del ejercicio de los programas de moratorias y financiación fueron los siguientes:

Como puede observarse, al cierre del ejercicio el Grupo registró un valor en libros bruto de moratorias por 2.206 millones de euros y de 5.794 millones en financiación bajo esquemas de garantía pública. Estos saldos representan en su conjunto un 11,2% del riesgo computable.

Analizando la distribución de las ayudas por ramas de actividad, destaca el peso del sector del comercio al por mayor y por menor. Le sigue la industria manufacturera, por la gran dimensión de este agregado sectorial. En términos relativos, también destacan la hostelería y las actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento.

El despliegue de estas medidas ha tenido un efecto claramente positivo en la contención de los efectos económicos de la pandemia. Prueba de ello es que el volumen de exposición con saldos impagados se encuentra en mínimos de los últimos años,

al haberse reducido en diciembre de 2020 en un 39% con respecto al cierre de 2019. Por lo tanto, los potenciales deterioros en la cartera de crédito se terminarán manifestando con cierto retraso y en función de la caída acumulada de actividad. Bankinter se está preparando activamente para gestionar los momentos más adversos que previsiblemente se producirán a lo largo de 2021.

Moratorias legislativas y no legislativas

	Valor en libros bruto, miles €				Distrib.por fases		
	Número de deudores	Total	Moratorias legislativas	Moratorias no expiradas	1	2	3
Hogares		1.704.780	817.968	1.131.603	95,2%	4,4%	0,4%
Garantizados por inmuebles residenciales		1.537.036	768.816	1.101.205			
Sociedades no financieras		484.328	484.232	461.664	87,6%	11,4%	1,0%
Pequeñas y medianas empresas		386.960	386.863	368.239			
Garantizados por inmuebles comerciales		152.547	152.547	149.948			
Total préstamos y anticipos	20.162	2.206.491	1.319.582	1.610.340	93,0%	6,4%	

Préstamos y anticipos originados bajo esquemas de garantía pública en el contexto de la crisis COVID-19

	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €			
		1	2	3	
Hogares		62.447	99,9%	0,0%	0,1%
Sociedades no financieras		5.707.242	97,8%	2,0%	0,2%
Total préstamos y anticipos	30.664	5.794.119	97,9%	1,9%	0,2%

Perfil de riesgo prudente

En medio de estas circunstancias extraordinarias, el Grupo mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos. La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

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

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

Así, en el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que rigen la estrategia de riesgos del Grupo:

Declaración de apetito al riesgo. Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

Principios de gestión del riesgo. El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.
- Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.
- Adecuada remuneración del capital invertido asegurando una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.

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

Un año más, el riesgo crediticio de Bankinter evolucionó dentro de su senda habitual de moderación.

Riesgo de crédito

Morosidad contenida, provisiones en aumento

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

En el contexto de la crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia, Bankinter ha trabajado intensamente para

poner a disposición de los clientes soluciones crediticias que alivien su situación financiera. Así, un año más, el riesgo crediticio de Bankinter evolucionó dentro de su senda habitual de moderación. Los préstamos y anticipos a los clientes a coste amortizado crecieron un 6,7% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma) aumentó un 6,3%.

Calidad de activos - Riesgo de crédito

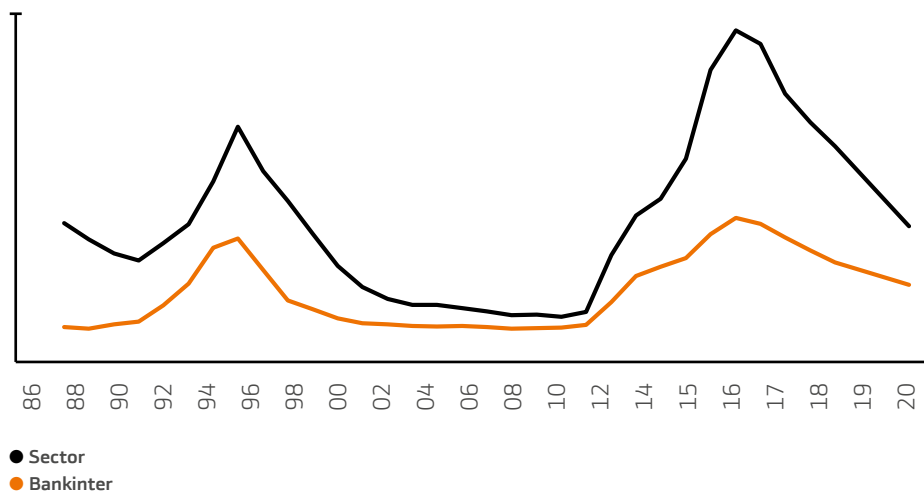
Miles de euros	31-12-2020	31-12-2019	Variación	%Variación
Riesgo computable	71.243.941	67.008.172	4.235.769	6,3%
Fase 1 (Riesgo normal)	67.933.648	63.714.204	4.219.444	6,6%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	1.625.086	1.612.378	12.708	0,8%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	1.685.207	1.681.590	3.617	0,2%
Provisiones por riesgo de crédito	1.020.270	814.329	205.941	25,3%
Fase 1 (Riesgo Normal)	212.511	155.267	57.244	36,9%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	69.430	70.563	-1.133	-1,6%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	738.329	588.499	149.830	25,5%
Índice de morosidad (%)	2,37%	2,51%	-0,14%	-5,7%
Índice de cobertura de la morosidad (%)	60,54%	48,43%	12,12%	25,0%
Activos adjudicados	227.145	290.710	(63.564)	-21,9%
Provisión por adjudicados	110.241	129.231	-18.990	-14,7%
Cobertura adjudicados (%)	48,53%	44,45%	4,08%	9,2%

El riesgo en vigilancia especial y el riesgo dudoso se mantuvieron contenidos (+0,8% y +0,2%, respectivamente), mientras el índice de morosidad descendió hasta el 2,37%, lo cual supone una reducción en el ejercicio del 5,7%. El índice de morosidad es un 53% de la media del sector (4,51% según datos del Banco de España de diciembre de 2020).

Las provisiones por riesgo de crédito se incrementaron un 25,3% en previsión de los efectos futuros de la pandemia.

Al cierre de diciembre de 2020 la cartera de activos adjudicados era de 227 millones de euros, un 0,3% del riesgo crediticio total, tras bajar un 21,9% en el ejercicio.

Evolución del Índice de morosidad (%) - España



● Sector
● Bankinter

Fuente: Banco de España diciembre 2020 para el dato del sector.

Distribución de la cartera

Los rasgos más importantes de la cartera por segmentos internos de negocio (riesgo computable) son los siguientes:

Personas físicas. En 2020 el crédito a personas físicas creció un 1,6%. Banca Privada fue el segmento más dinámico, mientras la financiación a particulares y el crédito al consumo se contrajeron ligeramente por el efecto de la crisis sanitaria. La paralización temporal de la actividad hipotecaria afectó al segmento de particulares, y la reducción de la demanda y del apetito al riesgo tuvo también un impacto negativo sobre el crédito al consumo. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 29.788 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,2%.

La cartera hipotecaria de vivienda de personas físicas tenía un loan to value (proporción del préstamo respecto al valor del activo hipotecado) del 57% a cierre de 2020 y un 87% de los préstamos contaba con la garantía de la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de esta cartera era del 1,9%. El esfuerzo medio (la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantuvo en niveles muy bajos (el 23%).

La actividad de crédito al consumo, que se canaliza en España a través de Bankinter Consumer Finance y en Irlanda a través de Avantcard, registró una reducción del 1,2% en el ejercicio hasta los 2.621 millones de

euros, y representó un 3,68% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad se mantienen controlados y acordes con lo que es característico en este tipo de negocio.

Banca Corporativa. En todos los segmentos de personas jurídicas se produjo un importante incremento del crédito como consecuencia de las medidas de apoyo a las empresas aprobadas para mitigar los efectos de la crisis sanitaria. Así, el riesgo crediticio en el segmento de Banca Corporativa creció un 9,2%, hasta alcanzar los 17.284 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,65%. Bankinter sigue manteniendo una sólida posición competitiva basada en la especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio en este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional.

Pequeñas y Medianas Empresas. El segmento comercial de pequeñas y medianas empresas creció en el ejercicio un 11,62% y la cartera se elevó hasta los 14.734 millones de euros, con un índice de morosidad del 5,1%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos centralizados de analistas de riesgos de amplia experiencia.

Portugal. La cartera crediticia de Portugal aporta al balance un riesgo de 6.995 millones de euros, con un crecimiento durante el ejercicio del 7,2% y un índice de morosidad del 2,41%.

Modelos para medir el riesgo

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

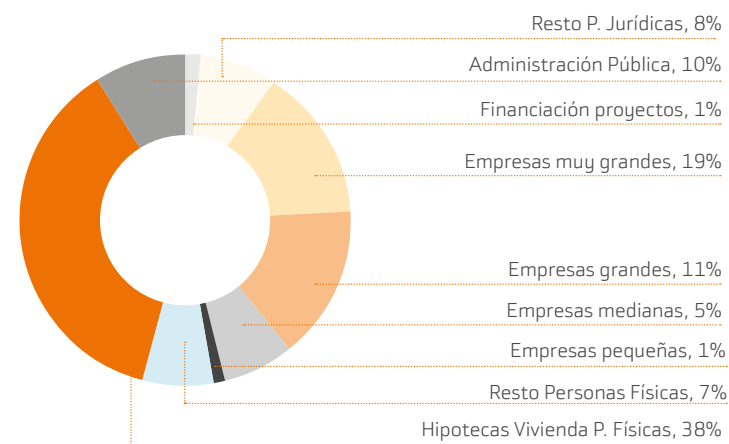
Los modelos de calificación interna o *rating* proporcionan clases homogéneas de solvencia que agrupan clientes/operaciones con equiparable probabilidad de incumplimiento. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas e inesperadas previsible. Estas métricas son básicas en la gestión y el seguimiento del riesgo crediticio en Bankinter.

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

La distribución de exposición por segmentos o categorías internas (EAD, por sus siglas en inglés) se muestra a continuación. El 79% de la exposición con la Administración Pública se corresponde con operaciones cubiertas con aval del ICO bajo líneas ICO-COVID y análogas.

Adicionalmente, la entidad está avanzando en la aplicación de modelos de analítica avanzada a distintos procesos de gestión del riesgo de crédito, como el seguimiento, la anticipación y el recobro.

Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas



Durante 2020, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del *gap* comercial.

Riesgos estructurales y de mercado

Suministro abundante de liquidez

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado, el ejercicio de 2020 se caracterizó, al igual que el anterior, por la baja inflación en las principales economías y por la actuación de los bancos centrales, que suministraron abundante liquidez e intervinieron en los mercados financieros de deuda. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales provocaron una disminución de su profundidad.

Riesgo estructural de tipo de interés. Se define como la exposición de la entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global. Bankinter gestiona de forma activa este riesgo con el objetivo de proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

A través de medidas dinámicas de simulación se analiza mensualmente la exposición del margen financiero ante distintos escenarios de variación de los tipos de interés. Igualmente, y con una visión de más largo

plazo, se analiza la sensibilidad que los movimientos de los tipos de interés tendrían en el valor económico de la entidad.

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de ± 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es $+14,2\%/-3,2\%$ para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante un movimiento paralelo de ± 100 puntos básicos se situaba al cierre de 2020 en $+11,1\%/-5,8\%$ de sus recursos propios.

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

Riesgo estructural de liquidez. Este riesgo se asocia a la capacidad de la entidad para atender las obligaciones de pago adquiridas y financiar su actividad inversora. El banco realiza un seguimiento activo de la liquidez y su proyección, así como de las actuaciones

a realizar en situaciones normales o excepcionales, originadas por causas internas o por los comportamientos de los mercados.

Para el control del riesgo de liquidez se utilizan tanto el seguimiento de la evolución del *gap* o plano de liquidez, como información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales de mercado y simulando diferentes escenarios de necesidades de liquidez que podrían derivarse de distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados. Bankinter incorpora dentro de su gestión de liquidez el seguimiento de los índices regulatorios, tanto de corto plazo (ratio de cobertura de liquidez, o LCR, por sus siglas en inglés), como de largo plazo (ratio de financiación estable neto, o NSFR, en inglés).

Durante 2020, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del *gap* comercial (la diferencia entre inversión y recursos de clientes). Por primera vez en la historia reciente, la cifra de recursos se situó por encima de la inversión crediticia. Los fondos de clientes experimentaron un fuerte crecimiento, cubriendo sobradamente las necesidades de liquidez generadas por el crecimiento de la inversión crediticia.

Esta mejora provocó un incremento significativo de los activos líquidos disponibles, lo que permitió mantener unos niveles de LCR holgadamente superiores tanto al umbral regulatorio como a los límites internos fijados en el Marco de Apetito a Riesgo de la entidad. A finales de 2020, la ratio de LCR se situó en el 198,1%, frente al 153,7% registrado a cierre de 2019, con una media anual de alrededor del 177%.

Por su parte, la ratio de liquidez NSFR, que mide la proporción de activos a largo plazo que están cubiertos con financiación estable, cerró el ejercicio en el 133,0%, por encima del 123,4% registrado un año antes. La estructura de financiación de la entidad, con un peso significativo y creciente de los depósitos de la clientela, y una financiación mayorista centrada en el medio/largo plazo, facilitó una mejora constante de este indicador.

En relación con la financiación mayorista se reemplazaron los vencimientos con nuevas emisiones. De esta forma, la dependencia de los mercados mayoristas continuó en los mismos niveles que en el ejercicio anterior.

Riesgo de mercado. Es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de las variaciones de los precios de mercado en posiciones de dentro y fuera de balance de la cartera de negociación. Para medirlo, Bankinter usa la metodología de Valor en Riesgo (VaR) histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

VaR 2020 trading

millones de euros	Último
VaR tipo de interés	1,23
VaR renta variable	0,85
VaR tipo de cambio	0,11
VaR tipo de volatilidad	0,82
Total VaR	2,09

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

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de trading al cierre de 2020.

Por otro lado, mensualmente se realiza un seguimiento del Valor en Riesgo de las posiciones en cartera de la filial Línea Directa Aseguradora, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de la cartera de Línea Directa al cierre del ejercicio era de 3,30 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter in Luxembourg. Con la misma metodología, para 2020 se estimó un VaR de 0,93 millones de euros.



Riesgo operacional

Las mejores prácticas de gestión

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

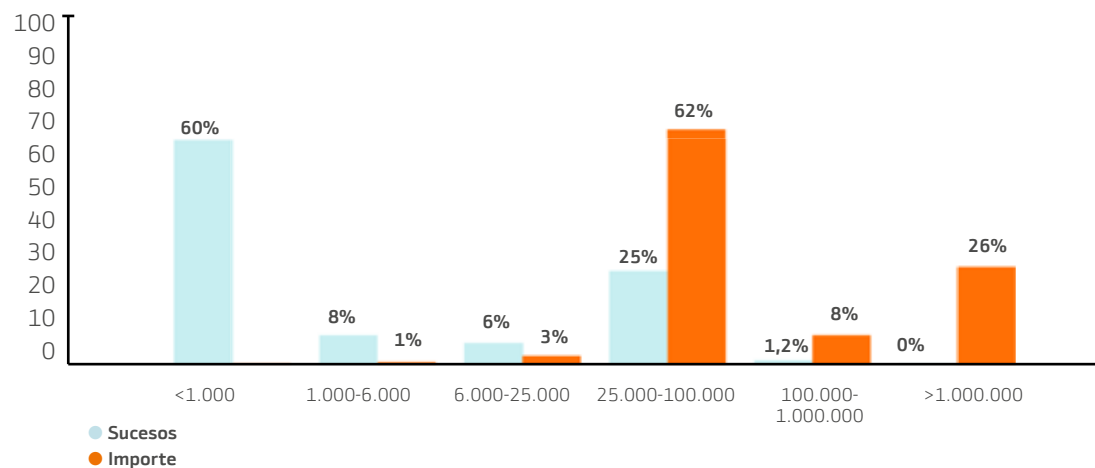
El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. La utilización de este método requiere la existencia de sistemas de identificación, medición y gestión de riesgos operacionales, la autorización previa del Banco de España y

una auditoría anual. Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo Operacional (foro de entidades financieras para el intercambio de experiencias en la gestión de riesgos operacionales) Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

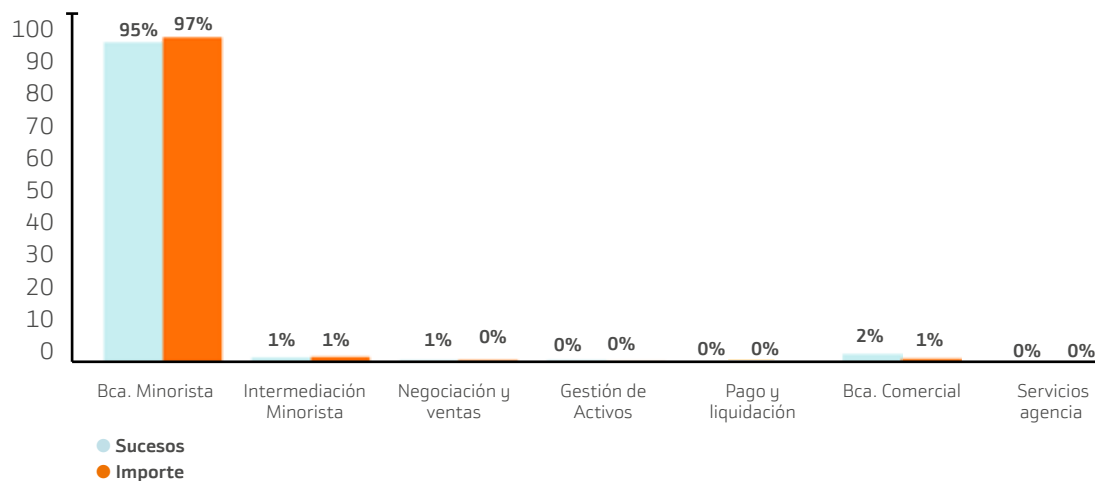
En lo relativo a los eventos de pérdidas del ejercicio, el perfil del riesgo operacional de Bankinter queda reflejado en los gráficos de la página siguiente.

*Puede encontrarse amplia información sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio

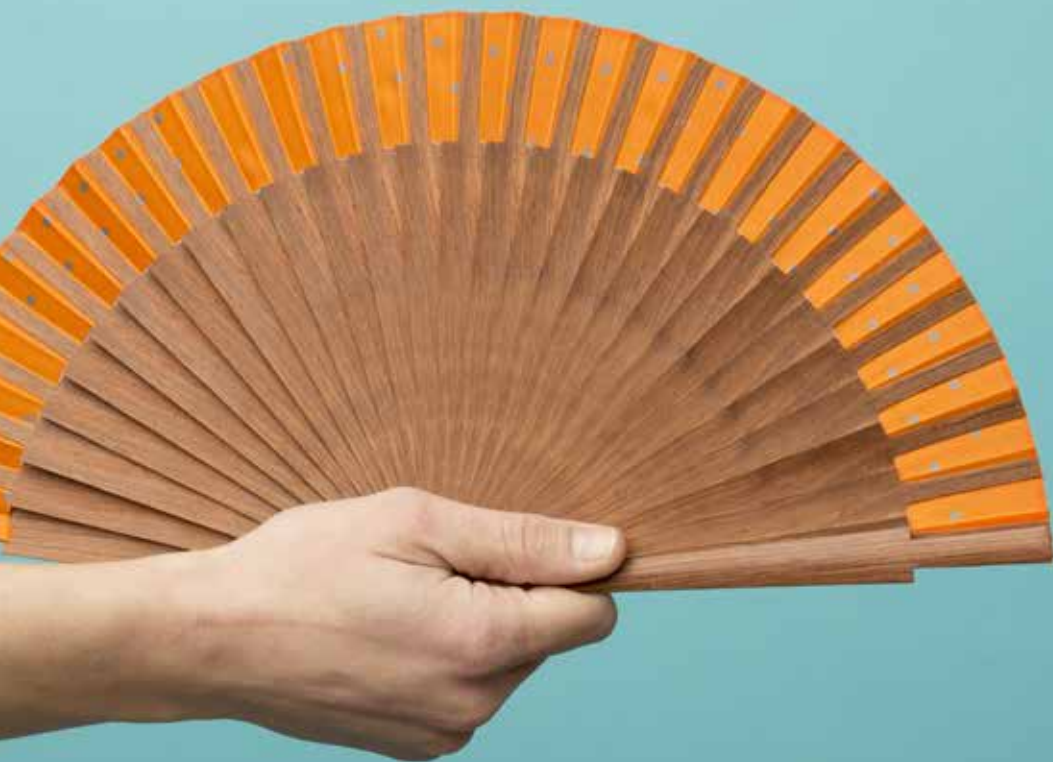


El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente.



0 Puede encontrarse amplia información sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad, guiados por diversos manuales de conducta y ética profesional.



Riesgo reputacional

Responsabilidad de todos los empleados

El riesgo reputacional se genera cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no son satisfechas, lo cual puede terminar afectando negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

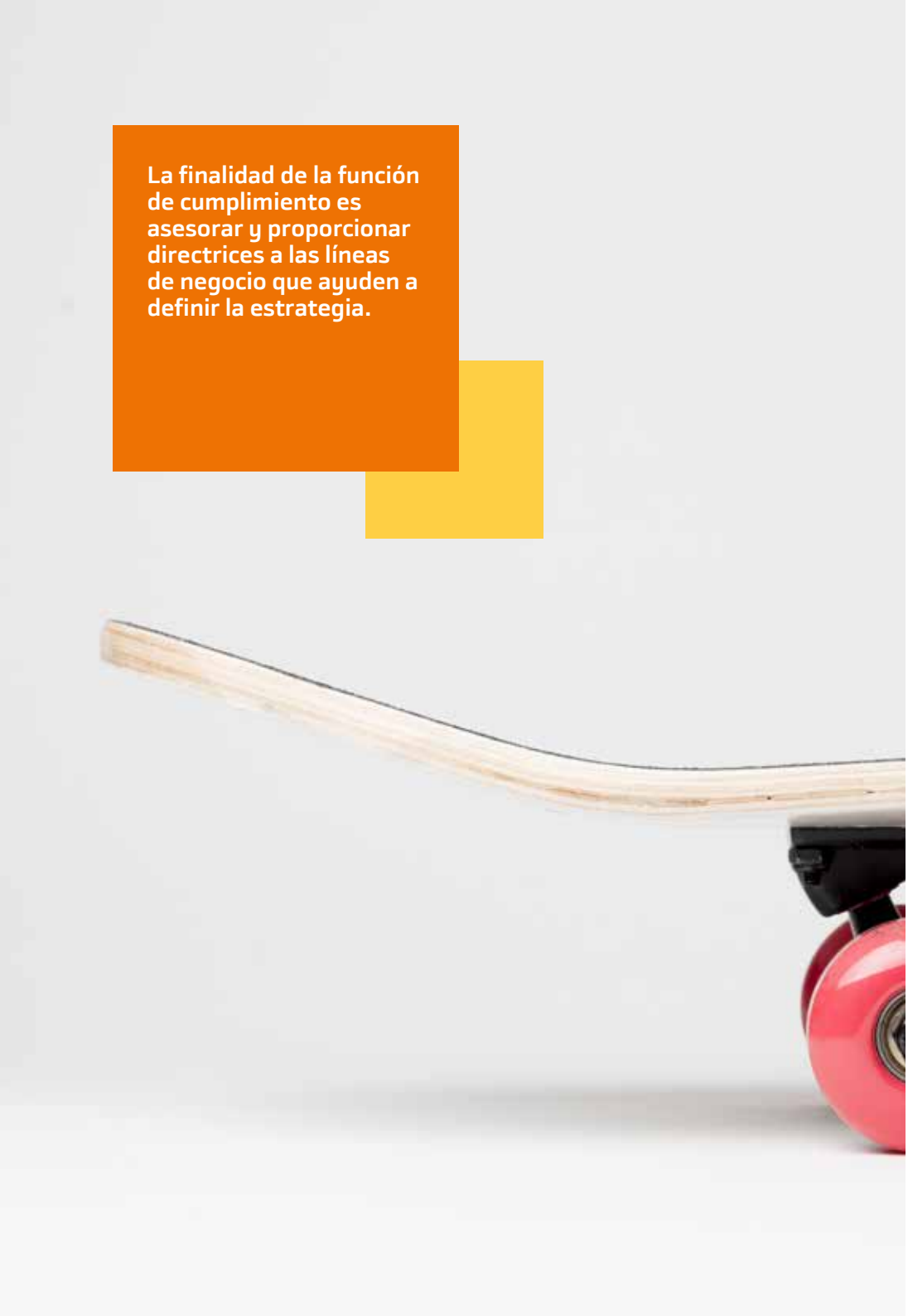
Para gestionar este tipo de riesgos, hay que entender su naturaleza única. Tiene la singularidad de que depende de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, e incluso derivar de otros riesgos.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad, guiados por diversos manuales de conducta y ética profesional. Por ello es importante la formación y sensibilización de toda la plantilla para crear una fuerte cultura interna preventiva.

A lo largo de 2020 en la entidad se realizaron avances en el modelo de gestión. Se actualizó el mapa de grupos de interés, así como el repertorio de eventos de riesgo reputacional y se desarrolló un indicador global de exposición al riesgo reputacional.

La clave para gestionar estos riesgos reside en su prevención, identificación y control de manera proactiva, a fin de reducir la probabilidad de que ocurran y mitigar su impacto. Para ello la entidad dispone de diferentes herramientas:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad en base a la metodología RepTrak®, estándar internacional para la medición y gestión de la reputación.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y redes sociales, con una estrategia de escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto o externalización de un servicio.
- Seguimiento e informe trimestral a la alta dirección de métricas para cada uno de los grupos de interés.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y la continuidad del negocio.



La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia.

Cumplimiento normativo

Un compromiso ético para adaptar el negocio

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible no solo con el cumplimiento normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera, en la que se impone la necesidad de cambiar las relaciones con el cliente y de ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las múltiples exigencias de información.

La creciente importancia de la función de cumplimiento normativo se ha visto avalada con la entrada en vigor, a raíz de la crisis económica y financiera, de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión, lo que obliga a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

Finalidad

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable. Con ese propósito, en todas las áreas de cumplimiento se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. Durante 2020, el responsable de la dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo actuó bajo la dependencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter, y estaba adscrito a la Secretaría General del banco, a través de la cual se integra en el conjunto de la organización y garantiza la estrecha cooperación con el resto de áreas de la alta dirección, particularmente Riegos, y con Asesoría Jurídica en todos aquellos ámbitos de competencias de éstas

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito de acuerdo con el Estatuto de la función de Cumplimiento Normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.
- **El Comité de Productos.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes. En 2019 se incorporaron a la normativa interna nuevos procedimientos de aprobación y revisión de los productos y servicios del Grupo. El objetivo, además de cumplir con las exigencias de los reguladores, es asegurar que el público objetivo al que van dirigidos es el oportuno y que los servicios y productos se ofrecen con garantías de calidad y control suficientes.
- **El órgano de Control Interno.** Es el encargado de la aprobación de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo conforme a la Ley 10/2010 y su desarrollo reglamentario, y vela por su cumplimiento.

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

Con fecha 16 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de Bankinter, a través de su Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, fue informado de la decisión de crear, dentro de la organización del banco, una nueva Dirección de Control y Cumplimiento que integra las áreas encargadas de las siguientes segundas líneas de control en la entidad: i) Área de Control de Riesgos, ii) Área de Control Financiero, iii) Área de control de operaciones de la Red, y iv) Áreas de Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales.

Dicha decisión tiene como objetivos homogeneizar los sistemas de información de todas estas áreas de control de segundo nivel, contar con un mapa de riesgos único, garantizar un mayor y mejor control, asegurando una mayor interacción con las áreas, lo que se traducirá, todo ello, en una mayor eficiencia y optimización de recursos dotando a esta segunda línea de control de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones en línea con las mejores prácticas en este ámbito, y se ha hecho efectiva a partir del 1 de enero de 2021.

Mapa regulatorio

El Grupo Bankinter atribuyó en 2018 a la Dirección de Cumplimiento Normativo las competencias propias de la gestión de los cambios normativos a través del área de Regulación. Esta asignación se consolidó a lo largo de 2019, facilitando la detección temprana del posible impacto del cambio normativo y reduciendo sus riesgos. En este sentido el área de Regulación estableció un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia regulatoria. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Ente ellos figuran la nueva normativa sobre cuentas de pago básico, la Ley de Crédito Inmobiliario, la regulación de la transparencia en los servicios de pago y en los pagos transfronterizos con cambio de moneda, la prevención del blanqueo de capitales, y otras novedades en materia de seguros, outsourcing y publicidad sobre productos y servicios bancarios.

Especialmente relevante fue la entrada en vigor en 2019 de las normas de transposición de la Directiva MiFID II operadas por la modificación del Reglamento 217/2008 sobre Empresas de Servicios de Inversión, que requirió la asesoría al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones. Asimismo, la entrada en vigor de la normativa de servicios de pago PSD2 requirió una transformación de procesos y tecnologías para garantizar la protección y la seguridad de las operaciones y de sus usuarios.

En otro ámbito de actividad, cabe resaltar la adaptación de Bankinter a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, que vino a reforzar la protección al cliente en relación a los créditos relativos a inmuebles de uso residencial. Cumplimiento Normativo participó de forma directa en la adecuación a las nuevas obligaciones, no solo frente al cliente sino también en la acreditación del personal directamente relacionado con la prestación de este servicio.

Otro cambio regulatorio de calado fue el derivado del Reglamento de Índices de Referencia, que introduce modificaciones en los índices (transición del Eonia al Ester, nueva metodología del euribor y las diferentes sustituciones de los ibores).

Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo intervino en el proyecto de adaptación de la nueva normativa incluida en el paquete legislativo del Plan de Acción de Finanzas sostenibles de la Comisión Europea, que trata de potenciar el papel de las finanzas en la consecución de una economía que permita alcanzar los objetivos ambientales y sociales.

Más allá de los cambios puramente normativos, cabe destacar también la creciente actividad supervisora y de interpretación en normas, como MiFID II y PRIIPS, de reciente implantación.

Dos áreas básicas

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2020 las dos áreas básicas de la función de cumplimiento:

- **Control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo** de los productos de inversión. Bankinter tiene implantada una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.
- **Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.** En el ejercicio 2020 se ha continuado con el refuerzo del marco de control, tanto en el ámbito del conocimiento del cliente como en lo que respecta a los controles aplicables a las sanciones financieras internacionales y corresponsabilidad bancaria, así como los asociados a la diligencia debida y a la operativa de clientes.

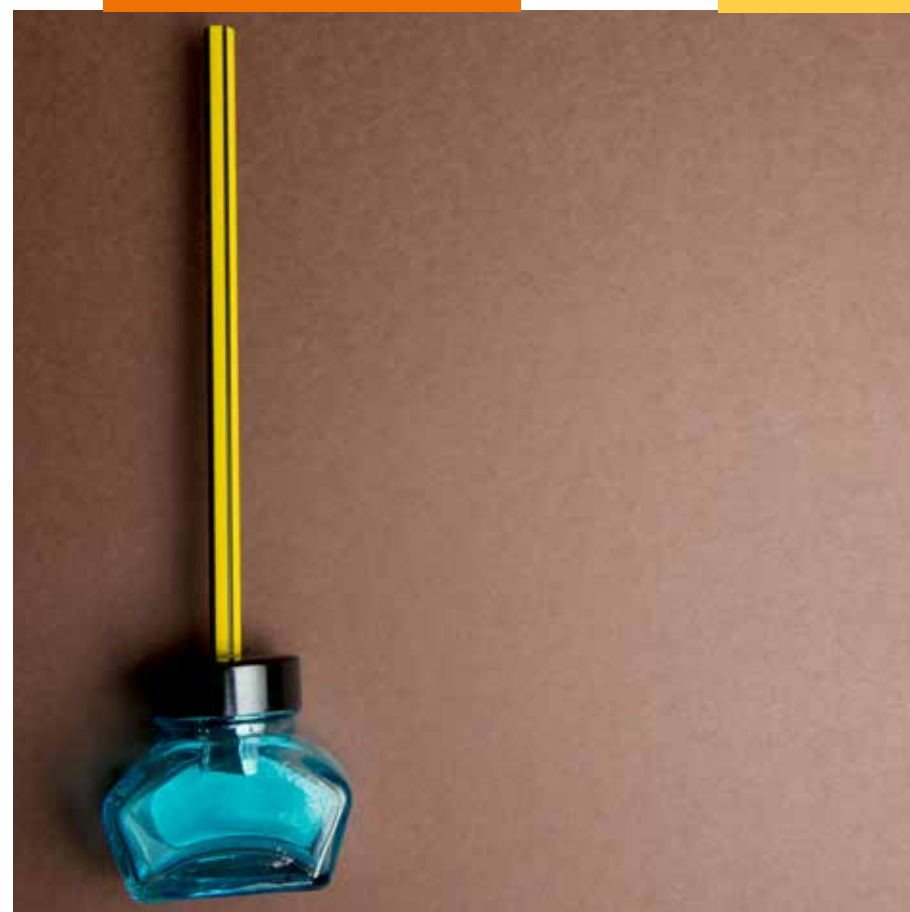
El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Dirección de Control y Cumplimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo. Su objetivo es garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes derivados del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de todos los requerimientos normativos en esta materia.

La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad, que se concreta en el cumplimiento de los estándares internacionales y de las mejores prácticas en esta materia. En línea con este objetivo, durante 2020 Bankinter y sus filiales han continuado desarrollando las medidas de control necesarias para cumplir con la normativa reguladora, se ha implantado un mapa de riesgos de BC/FT y se ha definido el Marco de Apetito al Riesgo de BC/FT alineado con el Marco del Banco, así mismo ha desarrollado las herramientas informáticas destinadas a esta función.

El estado de situación actual motivado por el COVID ha provocado la aprobación y publicación de informes y guías para identificar los riesgos y cambios en los comportamientos de los clientes y de la actividad delictiva relacionada con el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (como la falsificación de productos relacionados con farmacia y medicina, ciberdelincuencia, fraudes de inversión...) como resultado de la pandemia, además de valorar su impacto en la lucha contra los delitos de BC/FT y las medidas implementadas. En este sentido se ha revisado la actividad de control de segunda línea de algunos procesos.

Cabe destacar, desde 2019, la consolidación de la Dirección de Cumplimiento Normativo, en el Grupo Bankinter, debido a la implementación de una metodología y cultura de cumplimiento común a todas las entidades que conforman el Grupo tanto en materia de Cumplimiento Normativo, gestión del riesgo regulatorio, Gobierno de Productos y la Prevención del Blanqueo de Capitales.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Dirección de Control y Cumplimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo.



Perspectivas

En 2021 el paquete legislativo de Finanzas sostenibles será el mayor foco de atención, esperándose vean la luz los desarrollos normativos de nivel 2. El Grupo Bankinter apuesta y apoya este paquete legislativo que fortalecerá la resiliencia de Europa.

Asimismo, veremos la flexibilidad en algunos aspectos de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, derivada de su modificación a raíz del Quick Fix propiciado por la pandemia del COVID-19.

El cese del LIBOR a finales de 2021 requerirá asimismo una atención especial. Igualmente, en este año concluirá la adaptación de la entidad a la regulación de publicidad de los servicios y productos bancarios. Además, será necesario impulsar la adaptación de la entidad al marco regulatorio derivado de la transposición de la Directiva 2017/828 en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas, y de la Directiva 2015/849 relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Asimismo, se impulsará la gestión de control coordinada de las Segundas Líneas de Defensa y se completará el diseño de un modelo definitivo que permita integrar un proceso de actualización de diligencias sobre los clientes de todos los niveles de riesgo, según los plazos establecidos para ello.

Otras exigencias regulatorias previstas para 2021 son las Directrices de ESMA sobre los requerimientos de la función de cumplimiento normativo bajo MiFID II, como unidad crucial para la identificación, la evaluación, la supervisión y el reporte del riesgo de cumplimiento de las entidades. Con MiFID II la función se refuerza dado que de este modo se reduce en su riesgo de cumplimiento además de facilitar a las autoridades competentes el ejercicio de sus poderes de un modo efectivo. El claro establecimiento de las atribuciones de control y de análisis y asesoramiento, los requerimientos de estructura organizativa, junto con las competencias, conocimiento habilidades y autoridad refuerzan la posición de esta función en las entidades.

Finalmente será de importante calado la inclusión del riesgo de Blanqueo de Capitales por parte de la EBA en las directrices SREP a finales de 2021 que ya adelantó con las expectativas dirigidas a finales de 2020 a los supervisores prudenciales donde les insta al uso de indicadores clave de seguimiento obtenidos de la información reportada por las entidades por motivos prudenciales, la revisión y atención a los posibles indicadores de vulnerabilidades en materia de prevención de blanqueo motivada por deficiencias o riesgos operacionales, de crédito, de financiación o liquidez.



Las instituciones financieras están especialmente expuestas a este tipo de manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto permanente con el público y por las propias características de su negocio, parte del cual descansa sobre el sistema de pagos.



Seguridad de la Información

Tecnología avanzada ante una amenaza creciente

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. En ese sentido, en 2020 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad de la Información, cuya duración se amplía hasta 2022. El objetivo es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores.

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

El robo a empresas de datos confidenciales masivos, los ataques de acceso de servicio y el phishing (suplantación de una empresa o entidad pública para conseguir información confidencial de la víctima), los accesos a Swift o el malware con cifrado (ransomware) son las principales estrategias de los ciberdelincuentes.

Las instituciones financieras están especialmente expuestas a este tipo de manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto permanente con el público y por las propias características de su negocio, parte del cual descansa sobre el sistema de pagos.

Un modelo reforzado

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en tres líneas de defensa: la primera está formada por la tecnología, el negocio, las operaciones, etc.; la segunda la integran los órganos de control de riesgo y cumplimiento normativo; y la tercera línea la defiende Auditoría Interna.

Desde el punto de vista de la organización, en la primera línea se implantó en 2018 un nuevo modelo dentro de la Dirección de Seguridad de la Información con tres gerencias: riesgos tecnológicos, ciberseguridad y monitorización de la seguridad y prevención del fraude electrónico.

Sobre esa nueva estructura reforzada, Bankinter emprendió en 2019 un conjunto de proyectos más complejos, con tecnología avanzada, haciendo hincapié en la protección del correo, la navegación, los puestos finales de usuarios y sobre todo a los proveedores.

Por otro lado, durante este año 2020 Bankinter ha tomado la decisión de que el área de Seguridad de la Información pase a reportar al Comité de Dirección, dando así valor e importancia a estos asuntos que tanto daño están ocasionando en la sociedad digital actual.

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

La actividad del área se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios, que son el eslabón más débil de la cadena de seguridad.

Nuevo sistema para 2021

Uno de los objetivos más importantes para 2021 es la implantación de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá cinco beneficios: mejora de la experiencia (el cliente no tendrá que firmar por muchas operativas), mayor seguridad por la creación de la pieza de know your customer (conocemos sus hábitos), imagen de innovación desde ciberseguridad (pioneros en un sistema completo), cumplimiento normativo (directiva PSD2) y ahorro de costes (reducción de envíos de SMS y otros procesos).