

Banca Comercial

El esfuerzo comercial y los cambios organizativos dan resultado

Los resultados del ejercicio en Banca Comercial, o de personas físicas, fueron muy satisfactorios, sobre todo si tenemos en cuenta las dificultades asociadas al segundo año de la pandemia de coronavirus y el impacto negativo del repricing de los préstamos hipotecarios, afectados por la rebaja del euríbor. El intenso esfuerzo comercial permitió superar estos inconvenientes y conseguir en algunas rúbricas récords históricos de actividad de la entidad.

Como resultado de todo ello, los ingresos de Banca Comercial en Bankinter España alcanzaron los 663,2 millones de euros, un 11% más que en 2020, siendo, con un 31%, el negocio con la mayor aportación al margen bruto de la entidad.

Banca Comercial en España consiguió alcanzar la cifra récord de 4.177 millones de euros de nueva producción hipotecaria, un 44% más que el ejercicio anterior. La cartera hipotecaria de este negocio se situó en 29.200 millones de euros, con un crecimiento de un 5%, que se compara muy favorablemente con el incremento del 1,3% del sector a noviembre. La hipoteca es uno de los productos captadores de clientes con alta vinculación y rentabilidad y en 2021 más del 50% de la producción hipotecaria se realizó con clientes nuevos.

Nueva producción hipotecaria

4.177

M€

+44%

Cartera hipotecaria

29.200

M€

+5%

Nuevos clientes

111.000

clientes

la cifra anual más alta en términos históricos

En cuanto a la cuenta nómina, otro de los principales productos captadores, también tuvo un comportamiento excelente a lo largo del ejercicio. Se abrieron 66.600 cuentas nómina nuevas en Banca Comercial en España y su saldo alcanzó los 14.900 millones de euros, frente a los 12.700 millones de 2020, lo que supone un incremento del 17%. En cinco años, el banco ha multiplicado su cartera por 2,7, lo que confirma el éxito continuado de un producto que mantiene sus condiciones desde hace casi diez años.

El gran impulso comercial se reflejó también en la captación de 111.000 clientes, la cifra anual más alta en términos históricos.

En fondos de inversión también se alcanzaron cifras récord de actividad comercial. El incremento neto de fondos de inversión sin incluir el efecto mercado rozó los 3.000 millones de euros, duplicando la cifra alcanzada en el ejercicio anterior. La cartera de fondos de inversión de clientes de Banca Comercial en España se situó en 24.000 millones, con un crecimiento de 4.700 millones sobre 2020.

Patrimonio récord

En el área de Banca Patrimonial, la evolución fue igualmente positiva. El patrimonio gestionado entre los clientes de este segmento llegó hasta un récord de 49.900 millones de euros, frente a los 42.800 millones de 2020. El crecimiento fue especialmente elevado en el patrimonio de asesoramiento y delegado, que es el de más alto valor añadido. En Banca Personal, el segmento inmediatamente inferior, el volumen alcanzó los 29.800 millones de euros, con un patrimonio neto nuevo, es decir, sin efecto mercado, de 2.800 millones.

Patrimonio gestionado
área de Banca
Patrimonial

49.900

M€

El crecimiento fue especialmente elevado en el patrimonio de asesoramiento y delegado, que es el de más alto valor añadido.

Transformaciones

El esfuerzo comercial, que permitió al área batir récords en captación de nuevos clientes, contratación de productos de activo y pasivo y en patrimonio bajo gestión, se combinó en 2021 con el lanzamiento de dos proyectos de transformación del modelo de atención a clientes que persiguen una mayor escalabilidad y productividad del modelo comercial y que suponen la reordenación de la organización del negocio:

- **En 2021 se creó el área de Banca Retail**, que agrupa los antiguos segmentos de Banca Personal, Particulares y Extranjeros bajo una misma responsabilidad jerárquica. Los clientes en esta área de negocio estaban tradicionalmente segmentados tan solo por criterios de renta o patrimonio. Con el nuevo modelo de atención se incorporan decenas de variables adicionales que permiten una mejor perfilación del cliente, más adecuada a sus necesidades financieras y potencial. Una segmentación más precisa y la alineación de las responsabilidades funcionales sobre los diferentes canales de atención a clientes permiten establecer un modelo homogéneo y coherente de atención a clientes que mejora la calidad de servicio, es más escalable y amplía la capacidad comercial del banco.
- **En 2021 también se creó el Área de Banca Patrimonial**, que integra todos los canales de distribución a altos patrimonios, es decir, la Red de Oficinas del banco en España y la Red de Agentes. Entre otras iniciativas, el proyecto de transformación de este negocio incluye la revisión del modelo de segmentación de clientes que en el pasado solo tenía en cuenta el patrimonio y que se ha enriquecido incorporando otras variables que permiten perfilar adecuadamente al cliente en función de sus necesidades y potencial. Las diferentes líneas de acción del plan de Banca Patrimonial pretenden homogeneizar y escalar la estrategia y experiencia del cliente, dar un servicio más adecuado a sus necesidades y situar a Bankinter como referente en el negocio de altos patrimonios.

Los desafíos

Con vistas a 2022, el desafío principal es mantener el notable ritmo de crecimiento en el margen bruto y el tono de actividad comercial. Para ello, el área de Banca Comercial desarrollará y consolidará los cambios organizativos y de modelo de atención a clientes introducidos en 2021, y potenciará todos los negocios de comisiones, con foco especial en Seguros.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo