

Banca Privada

Un cambio para mejorar la experiencia de cliente

Este negocio ha integrado durante 2021 bajo un mismo departamento a los clientes de Banca Privada de la Red de Oficinas y la Red Agencial. Con este movimiento, Bankinter pretende mejorar la eficiencia del servicio, así como la experiencia del cliente, al agilizar la toma de decisiones y, en consecuencia, la respuesta a sus necesidades en un entorno como el actual, en el que es clave la rapidez de actuación.

Se puso en marcha también un nuevo modelo de segmentación de clientes, usando el big data, incorporando algoritmos con sus atributos actuales y a valor futuro y desarrollando a partir de todos estos datos modelos que permiten clasificarlos en función de sus necesidades y no de su patrimonio, de cara a ofrecer

para todos ellos un servicio adaptado. Además se ha puesto especial énfasis en adoptar un modelo de asesoramiento independiente para los clientes de rentas más altas lo que se traducirá en una mayor, aun si cabe, transparencia en costes y una mejora clara de la experiencia del cliente.

El año pasado, Banca Privada obtuvo cifras récord en inversión y en activos bajo gestión. En el caso de la inversión se superaron los 5.000 millones de euros (5.188 en concreto) y en cuanto activos bajo gestión se rondaron los 50.000 millones (49.920)

Banca Privada

	2021	2020	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	44.929	41.901	+7,2%
Recursos totales (en mill€)	32.779	29.193	+12,3%
Recursos típicos (en mill€)	13.534	13.135	+3,0%
Inversión (en mill€)	5.189	4.767	+8,8%

Banca Corporativa

La mayor aportación al margen bruto, pese a las dificultades

Fue un año especialmente complicado para el negocio por la evolución del entorno. A pesar de ello, Banca Corporativa continuó siendo el segmento con una mayor aportación al margen bruto (249,5 millones) y al beneficio antes de impuestos (185,7 millones) del banco.

Se intervino de forma activa y destacada en la generación y colocación de nuevos vehículos de inversión, como Mountain (de la empresa logística Montepino) y Tumbet (del grupo hotelero Meliá).

El riesgo de firma (avales nacionales, internacionales y créditos documentarios) registró un crecimiento muy importante. Se realizaron operaciones por 270 millones nuevos y se cerró el ejercicio en 3.589 millones.

Banca Corporativa

	2021	2020	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	6.283	5.970	5,2
Recursos totales (en mill€)	8.817	7.931	11,2
Recursos típicos (en mill€)	8.343	7.682	8,6
Inversión (en mill€)	12.775	13.120	-2,6

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo