

# Gestión del Riesgo

# 2021

Informe Anual Integrado



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Gestión del Riesgo

**Sólido crecimiento de la inversión ante una recuperación con incertidumbres**

El ejercicio estuvo marcado por la evolución de la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia (con un impacto asimétrico que afectó sobre todo a la hostelería, el ocio y el transporte) y por la progresiva recuperación de la actividad económica, amparada en el mantenimiento de las medidas extraordinarias aprobadas por los gobiernos.

Bankinter siguió aplicando en 2021 de forma proactiva las medidas de apoyo iniciadas en 2020, así como las extensiones y novedades legislativas registradas durante el año, y al cierre del ejercicio presentaba las siguientes cifras en moratorias y programas de garantía pública:

## Moratorias legislativas y no legislativas

	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €			Distrib. por fases		
		Total	Moratorias legislativas	Moratorias no expiradas	1	2	3
Hogares		1.589.890	765.606	11.148	80,7%	16,5%	2,8%
Garantizados por inmuebles residenciales		1.460.992	730.043	10.159	81,3%	16,9%	1,8%
Sociedades no financieras		461.763	461.199	23.006	81,5%	7,4%	11,0%
Pequeñas y medianas empresas		356.587	356.023	12.577	88,7%	9,6%	1,7%
Garantizados por inmuebles comerciales		202.971	202.874	18.886	70,5%	7,1%	22,4%
<b>Total préstamos y anticipos</b>	<b>22.257</b>	<b>2.068.190</b>	<b>1.243.342</b>	<b>34.153</b>	<b>81,0%</b>	<b>14,3%</b>	<b>4,7%</b>

## 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		67.792	99,0%	0,0%	1,0%
Sociedades no financieras		6.424.919	93,3%	5,4%	1,3%
<b>Total préstamos y anticipos</b>	<b>31.073</b>	<b>6.523.733</b>	<b>93,4%</b>	<b>5,3%</b>	<b>1,3%</b>

Desde finales de 2020 hasta el tercer trimestre de 2021, los organismos oficiales, y en particular el Banco de España, mejoraron sus previsiones económicas. En el último trimestre de 2021 se frenó esta tendencia optimista como consecuencia de la escasez de suministros, el incremento de los precios de la energía y la propagación de nuevas variantes del virus. Así, dentro de la tendencia de recuperación, persiste una elevada incertidumbre.

En este contexto, la actividad crediticia de Bankinter mantuvo en 2021 un ritmo sólido de crecimiento. La inversión se elevó hasta los 68.000 millones de euros, un 5,7% más que en el año anterior. En el mercado español el aumento fue del 3,9%, frente a una caída del 0,3% en el conjunto del sector, con datos a noviembre.

**La inversión se elevó hasta los 68.000 millones de euros, un 5,7% más que en el año anterior.**

## Eje central de la estrategia

Bankinter mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos, cuya gestión es uno de los ejes centrales de su estrategia competitiva. 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.

En el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que inspiran la estrategia del Grupo:

**Declaración de apetito al riesgo.** Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo moderado y prudente. Su objetivo es un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrente y saneada, 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 en el ejercicio de su actividad se ajustan 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, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente. Se mantienen además unos principios de anticipación ante nuevos desarrollos regulatorios que permitan reducir su impacto potencial.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo de crédito, en línea con los valores reflejados por la tasa de mora más baja del sistema financiero español, junto con las menores pérdidas esperadas bajo escenarios de estrés.
- Colaboración con entidades financieras de primer orden en cada país, con reconocida solvencia y rating suficiente para limitar los riesgos de contraparte.
- Adaptación 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, cumpliendo en todo momento con los niveles objetivos de capital y operando de manera rentable.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado en la cartera de negociación, de manera que en escenarios de estrés las pérdidas generadas tengan un impacto muy reducido sobre la cuenta de resultados.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

- Una cartera ALCO compuesta por títulos de bajo riesgo y una rentabilidad acorde a los requerimientos de ROE de la entidad, concebida para reducir la volatilidad del margen financiero y ajustar el impacto de eventuales movimientos de tipos de interés.
- Crecimiento intenso en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas, caracterizados por una mayor calidad del riesgo y por su notable aportación a la cuenta de resultados a través de la generación de margen, comisiones u otros ingresos de carácter recurrente.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia con objeto de mejorar su rentabilidad.
- Reducción de la dependencia de mercados mayoristas, apoyada en un crecimiento equilibrado de los recursos 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. El propósito es velar por su estabilidad y evitar una concentración excesiva de vencimientos.
- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos para evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- Contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, incluyendo la preservación de los recursos ambientales.
- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de Bankinter 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 y tendente a cero en todo momento.
- Refuerzo del control de la reputación de la entidad (buen gobierno corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- Menor exposición al riesgo de compromisos por pensiones, a través de los mitigantes más apropiados (externalización, instrumentos de cobertura, diversificación).
- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes de Banca Privada y de 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, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- Diversificación de las líneas de actividad. Para ello, se aprovecharán oportunidades en empresas del sector financiero complementarias o relacionadas con el modelo de negocio principal.
- Mantenimiento de un nivel de capital *Common Equity Tier 1* (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, que supera al mínimo regulatorio, con un objetivo a medio plazo entre el 10% y el 12%.

**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.**

## Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Riesgo de crédito

**Impagados en niveles mínimos y coberturas adecuadas**



La recuperación económica y la prolongación de las ayudas públicas fueron determinantes para que los saldos de préstamos impagados y dudosos se mantuvieran en niveles mínimos a lo largo del ejercicio. Su evolución futura va a depender esencialmente de la efectividad de la recuperación económica y del ritmo de retirada de las medidas. Los sectores más afectados por la crisis, así como los hogares cuyo empleo depende de los mismos, mantienen una vulnerabilidad elevada, debido al deterioro de sus ingresos y de su posición financiera.

Por otro lado, el significativo incremento del endeudamiento de las administraciones públicas hace especialmente vulnerable a la economía española ante el posible deterioro de las condiciones de financiación.

La gestión de los riesgos en Bankinter se ha venido preparando frente a estas vulnerabilidades que podrían materializarse en deterioros futuros en las carteras crediticias, si bien menos intensos de lo que se preveía al inicio de la crisis y frente a los cuales la entidad cuenta con las coberturas adecuadas, tras las dotaciones extraordinarias realizadas en 2020. Puede encontrarse

una amplia información adicional en el apartado 'Impacto de la crisis sanitaria' de la Nota 46 del Informe Legal Consolidado.

## Morosidad contenida

En síntesis, un año más el riesgo crediticio evolucionó dentro una senda de moderación y con cifras de morosidad muy contenidas gracias a las medidas extraordinarias contra la pandemia y a la proactividad del banco en su aplicación. El riesgo crediticio computable (que incluye los riesgos de firma) creció un 6,2% en el ejercicio.

El riesgo en vigilancia especial aumentó un 29,8% como consecuencia principalmente de la reclasificación de clientes en los sectores más afectados por COVID-19. El riesgo dudoso se mantuvo estable (+0,5%) y el índice de morosidad cayó hasta el 2,24%, lo cual supone una reducción en el ejercicio del 5,4%. El índice de morosidad en el mercado español fue del 2,4%, frente al 4,29% de la media del sector, según datos del Banco de España de noviembre de 2021.

### Calidad de activos - Riesgo de crédito

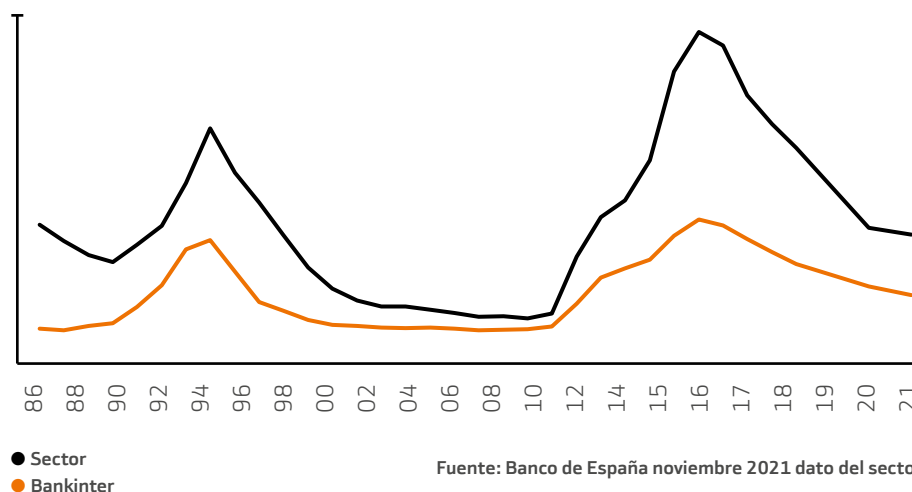
Miles de euros	31-12-2021	31-12-2020	Variación	% Variación
<b>Riesgo computable</b>	<b>75.667.818</b>	<b>71.243.941</b>	<b>4.423.877</b>	<b>6,2%</b>
Fase 1 (Riesgo normal)	71.864.821	67.933.648	3.931.173	5,8%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	2.109.457	1.625.086	484.371	29,8%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	1.693.541	1.685.207	8.333	0,5%
<b>Provisiones por riesgo de crédito</b>	<b>1.076.381</b>	<b>1.020.270</b>	<b>56.111</b>	<b>5,5%</b>
Fase 1 (Riesgo Normal)	203.711	212.511	-8.801	-4,1%
Fase 2 (Riesgo Vigilancia Especial)	102.973	69.430	33.543	48,3%
Fase 3 (Riesgo Dudoso)	769.698	738.329	31.369	4,2%
Índice de morosidad (%)	2,24%	2,37%	-0,13%	-5,4%
Índice de cobertura de la morosidad (%)	63,56%	60,54%	3,02%	5,0%
<b>Activos adjudicados</b>	<b>170.655</b>	<b>227.145</b>	<b>(56.490)</b>	<b>-24,9%</b>
Provisión por adjudicados	89.767	110.241	-20.474	-18,6%
Cobertura adjudicados (%)	52,60%	48,53%	4,07%	8,4%

Las provisiones por riesgo de crédito se incrementaron un 5,5% en previsión de los efectos potenciales de la pandemia, tal como se explica ampliamente en la citada Nota 46 del Informe Legal Consolidado.

Al cierre de diciembre de 2021 la cartera de activos adjudicados era de 171 millones de euros, un 0,3% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 24,9% en el ejercicio.

A continuación, se describe la evolución y las principales magnitudes por áreas de negocio en términos de riesgo computable:

### Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Fuente: Banco de España noviembre 2021 dato del sector.

**Personas físicas.** El crédito creció un 6,5%, con dinamismo en todos los segmentos. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 31.724 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,0%. La cartera hipotecaria de vivienda mostraba un Loan To Value del 56% y un 87% tenía como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad era del 1,6%. El esfuerzo medio (medido como la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantuvo en niveles muy bajos (22%). Durante el ejercicio despegó la actividad hipotecaria iniciada el año anterior en Irlanda y cerró diciembre con un saldo de 424 millones de euros. El crédito al consumo se normalizó en el ejercicio y creció un 7,4%, con un negocio de 2.671 millones de euros, un 3,5% del riesgo crediticio total. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad siguieron controlados en los niveles característicos de este tipo de actividad.

**Banca Corporativa.** El riesgo crediticio decreció un 5,1%, hasta los 16.403 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,66%. Bankinter mantuvo una sólida posición competitiva basada en la especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio en un segmento de negocio cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional.

**Pequeñas y Medianas Empresas.** Creció en el ejercicio un 3,0% y la cartera se situó en 15.171 millones de euros, con un índice de morosidad del 5,2%. 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.** Su cartera crediticia aportó al balance un riesgo de 7.611 millones de euros, con un crecimiento del 8,8% y un índice de morosidad del 1,72%.

Personas físicas

**31.724**

M€

+2,0%

Banca Corporativa

**16.403**

M€

-5,1%

Pymes

**15.171**

M€

+3,0%

Portugal

**7.611**

M€

+8,8%

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo



# Riesgos estructurales y de mercado

## Repunte de la inflación



El ejercicio se caracterizó por un repunte de la inflación y por la actuación de los bancos centrales, que mantuvieron como el año anterior sus políticas de suministro de abundante liquidez e intervención en los mercados financieros de deuda. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales siguieron provocando 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 reprecaciones 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 +9,3%/-2,5% 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 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 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 2021, 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). La cifra de recursos se encuentra 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 2021, la ratio de LCR se situó en el 228.6%, frente al 198.1% registrado a cierre de 2020.

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 151,0%, por encima del 133,0% 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%.

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 2021.

Por otro lado, mensualmente se realiza un seguimiento del Valor en Riesgo de las posiciones en cartera de la filial Bankinter Luxemburgo, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de esta cartera a cierre del ejercicio era de 0,06 millones de euros.

VaR 2020 trading	
millones de euros	Último
VaR tipo de interés	0.46
VaR renta variable	0.40
VaR tipo de cambio	0.06
VaR tipo de volatilidad	0.40
<b>Total VaR</b>	<b>0.71</b>

**Durante 2021, la posición de liquidez de la entidad mejoró significativamente debido a la positiva evolución del gap comercial.**





# Riesgo reputacional

## Avances en el modelo de gestión

El riesgo reputacional se genera cuando no se satisfacen las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.), cuya reacción puede afectar negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

Para gestionar este tipo de riesgos, hay que entender su naturaleza única. Su singularidad es que dependen de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, o incluso derivar de otros riesgos.

En 2021, la entidad realizó avances en el modelo de gestión de este tipo de riesgos, actualizando la priorización de los grupos de interés y el repertorio de eventos de riesgo reputacional, y desarrollando un indicador global de exposición.



El modelo de gestión de estos riesgos se basa en la prevención. Identificarlos y controlarlos de manera proactiva es clave para 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, además de una 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 continuidad del negocio.

La responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad alcanza a todos los empleados, que tienen la orientación de 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.

# Riesgo operacional

## Un eficiente modelo 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 de 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.

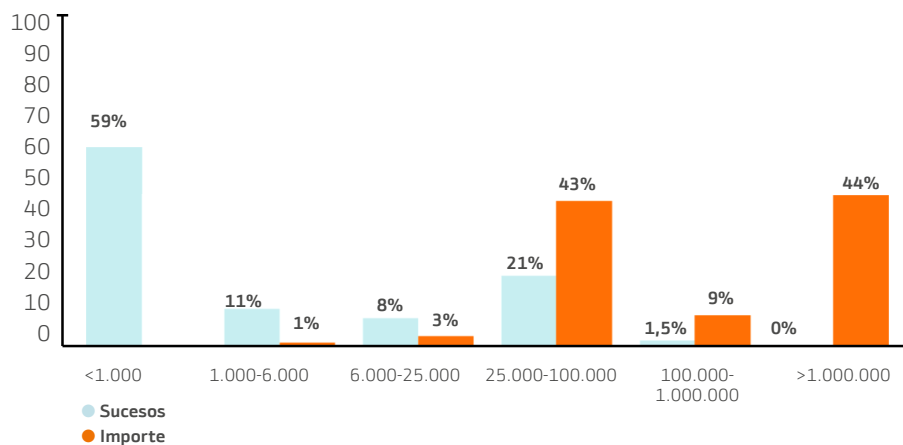
**0** \*Puede encontrarse amplia información adicional sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. En 2021 Bankinter realizó avances importantes en la gestión del riesgo de cambio climático de la cartera, que se explican ampliamente en el Estado de Información No Financiera.

Con el fin de lograr un esquema eficiente de gestión del riesgo operacional, la entidad establece los siguientes principios básicos de actuación:

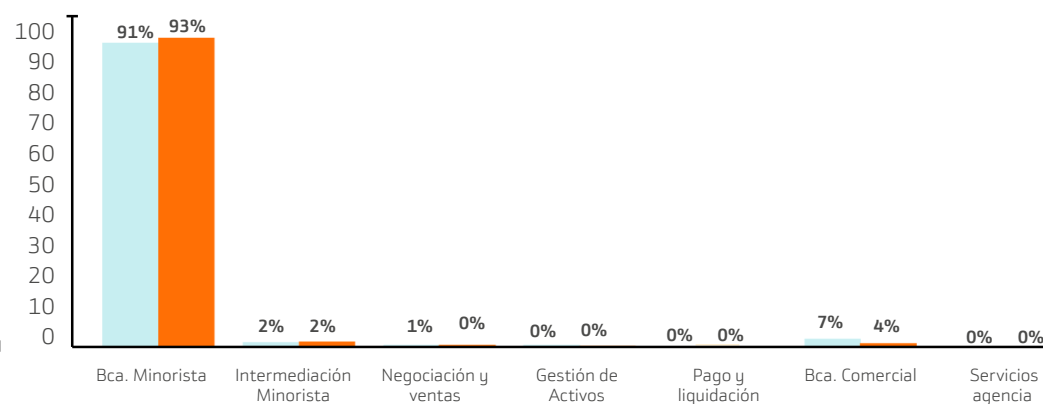
- Gestión orientada a la mitigación preventiva de los mayores riesgos operacionales.
- Modelo descentralizado de gestión.
- Revisión periódica de la situación y grado de gestión de cada unidad.

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

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Cumplimiento Normativo

**Un nuevo marco institucional para reforzar la segunda línea de control**



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 nacionales e internacionales exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético con el conjunto de la sociedad.

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 refrendada con la entrada en vigor (a raíz de la crisis económica y financiera, primero; y de la crisis de la pandemia, después) de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión, obligando a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

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 la función de cumplimiento se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

## Nueva Dirección de Control y Cumplimiento

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. En este sentido cabe destacar, que en enero de 2021 se conformó la nueva Dirección de Control y Cumplimiento que integra las áreas encargadas de las siguientes segundas líneas de control en la entidad:

- Unidad de Control de Riesgos y validación interna
- Unidad de Control y Análisis Financiero
- Unidad de Cumplimiento Normativo
- Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

La decisión pretende homogeneizar los sistemas de información de estas áreas de control de segundo nivel, asegurar una mayor interacción entre ellas y contar con un mapa de riesgos único. Todo ello redundará en una mayor eficiencia y optimización de recursos y dotará a la segunda línea de control de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones, en línea con las mejores prácticas en este ámbito.

La nueva Dirección es desde septiembre 2021 una función corporativa cuya estructura permite una gestión coordinada de todos los riesgos a nivel de grupo, manteniendo las singularidades y especialidades de cada país. Además, el nuevo marco facilita una mejor coordinación de las áreas de control y cumplimiento a nivel global, así como una simplificación de los informes y controles dentro de la organización, al establecerse políticas y procedimientos comunes y una metodología única, de acuerdo con los nuevos estándares internacionales de control interno.

Esta estructura corporativa sigue el modelo basado en las tres líneas de defensa y se integra en la cultura de riesgos de Bankinter, que está profundamente enraizada en la organización e impulsada por la fuerte implicación del

Consejo de Administración y la Alta Dirección. Su aplicación permite el uso ágil y eficiente de las herramientas y los sistemas necesarios para asegurar el cumplimiento de las normas e impedir comportamientos no deseados. La cultura de control de riesgos se refuerza mediante una política de incentivos alineada con el apetito al riesgo del Grupo, un programa de formación continua y obligatoria de toda la plantilla, y un canal de denuncias reforzado.

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2021 las áreas básicas de la función de cumplimiento, que se organiza en las siguientes unidades:

- **Control y asesoramiento en materia de transparencia bancaria y productos, servicios de inversión, abuso de mercado, Reglamento Interno de Conducta y conflictos de interés.** 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 y financiación del terrorismo.** En el ejercicio 2021 se reforzó el marco de control y gestión del riesgo y se desarrolló el seguimiento centralizado.
- **Control de Riesgos y Validación Interna.** Esta unidad se encarga del control de los riesgos de crédito, operacional, tecnológicos, y de mercado e institucionales.
- **Control y Análisis Financiero.** Revisa el marco general de control interno financiero y de servicios externalizados.

Las funciones de Cumplimiento Normativo y Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo se integran en la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativo, que tiene responsabilidades de alcance global y de carácter corporativo y de apoyo a los órganos de gobierno del Grupo. El responsable de la Dirección de Control y Cumplimiento actúa bajo la tutela del director de Riesgos, si bien depende jerárquicamente de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración de Bankinter. La Dirección de Control y Cumplimiento vela por el control efectivo en lo relativo al respeto a la cultura y a las políticas de riesgos de la entidad; al cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos; y al cumplimiento de la normativa establecida. Asimismo, vigila que los riesgos se gestionen de acuerdo con el nivel definido de apetito al riesgo.

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.

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano de la Alta Dirección 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 Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración.

- **El Comité de Productos y Riesgo Operacional.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes y es el órgano al que se reporta la información relativa al riesgo operativo y operacional de la entidad. Durante 2021 se continuó con la revisión, no solo de los nuevos productos y servicios, sino también de los que componen la cartera actual. De esta forma, se garantiza 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 establecer y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010 y resto de normativa aplicable. Deberá conocer los riesgos en esta materia de la entidad y asegurar que se toman las medidas necesarias para mitigarlos de forma efectiva.

Asimismo, como apoyo a la función de supervisión del Consejo de Administración se han constituido otros comités especializados de la Alta Dirección, en los que la Dirección de Control y Cumplimiento participa para asegurar la eficaz y homogénea gestión del riesgo, como el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional. Además, también está presente en diversos comités, como los de Seguimiento del Mapa de Riesgos Corporativos, Modelos de Riesgo de Crédito, Operativo de Gestión de Datos, Coordinación de Riesgos Tecnológicos, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, y Externalización.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

## Mapa regulatorio a tres años

El Grupo Bankinter ha atribuido al Área de Regulación, adscrita a la Secretaría General, las competencias propias de la identificación y comunicación de los cambios normativos. El área de Regulación facilita por tanto la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos y en consecuencia reduce sus riesgos. En este sentido elabora anualmente un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia en la materia. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos que requirieron la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Entre ellos destacan los relacionados con la normativa derivada del paquete legislativo sobre Finanzas

Sostenibles de la Unión Europea, así como la elaboración de un nuevo reporte al Banco de España derivado de la Circular 4/2021 sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

También fue una prioridad el cese definitivo o pérdida de representatividad de determinados plazos y divisas del LIBOR anunciado por la Financial Conduct Authority del Reino Unido, con asesoramiento al área de Regulación al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones a adoptar a fin de mitigar su impacto y llevar a cabo una transición ordenada.

La entrada en vigor de la normativa de protección del consumidor (como la relativa a los créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago) requirió asimismo determinadas adaptaciones que refuerzan la protección de los clientes. En la misma línea se adaptó la guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España.

Otro cambio regulatorio de calado fue el derivado del Reglamento de Depositarios Centrales de Valores, en concreto lo relativo al régimen de Disciplina de Liquidación de Valores, así como las Directrices de ESMA sobre la función de Cumplimiento Normativo y la resultante de la transposición de la Directiva 2015/849 sobre la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo

## Intensa actividad

De cara a 2022, se espera una intensa actividad normativa. Estos son los principales proyectos en marcha:

- Los desarrollos normativos de nivel dos del paquete legislativo de Finanzas Sostenibles. El Grupo Bankinter apuesta y apoya este paquete legislativo que fortalecerá la resiliencia de Europa.
- La flexibilización de algunos aspectos de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, a raíz del *quick fix* (modificación rápida) realizado por las autoridades europeas en respuesta a la pandemia de la COVID-19.
- La evolución en la transición de determinados plazos y divisas del LIBOR, calculados durante 2022 bajo una metodología sintética, y su transición ordenada hacia índices libres de riesgo designados por la Comisión Europea.
- La adaptación de la entidad a las modificaciones realizadas y en curso de revisión de PRIIPS, el Reglamento de productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros.
- Las propuestas de reglamento sobre Mercados de Criptoactivos y sobre Inteligencia Artificial y los resultados de la aplicación del reglamento de Régimen Piloto sobre las infraestructuras de Mercado basado en DLT.
- Los desarrollos del paquete de la Unión Europea sobre prevención de blanqueo de capitales y de financiación terrorista, con la creación de la nueva autoridad europea, las modificaciones al reglamento de datos que deben acompañar a las transferencias de fondos, y el reglamento sobre la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Más a largo plazo, será necesario prestar atención a reglamentos aún en curso de adopción, pero de gran impacto, como la propuesta sobre Resiliencia Operativa Digital del Sector Financiero (DORA, en inglés), la iniciativa de la Unión Europea sobre inversión minorista y las revisiones de directivas como la de Crédito al Consumo o la de Crédito Hipotecario.

### Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo

# Seguridad Digital

## Un nuevo plan director a tres años

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. Para atender a ese compromiso, en 2021 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad. El objetivo es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores. Además, durante el ejercicio Bankinter decidió que el área de Seguridad de la Información pase a llamarse Seguridad Digital y elaboró un nuevo Plan Director, que marca la estrategia y los objetivos en seguridad de la información de la entidad para los próximos tres años.

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 de 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. En 2021 se creó una nueva gerencia para potenciar la continuidad y respuesta ante incidentes.

Sobre esa nueva estructura reforzada, Bankinter ha emprendido un conjunto de proyectos con un nivel de madurez superior y cuyo principal foco ha estado en los vectores de mayor amenaza. Es importante destacar que no sólo es necesario proteger los activos de la entidad; también hay que velar por la seguridad dentro de la cadena de suministros para garantizar un correcto funcionamiento de los procesos de negocio.

## Concienciación

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 (smishing) llamadas telefónicas (vishing), etc. 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 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.

### Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo