

Red de Agentes

Un modelo de negocio reforzado que casi duplica sus beneficios

La Red de Agentes de Bankinter reforzó en 2021 su modelo de negocio, que constituye toda una referencia en el sector, con la incorporación de nuevos indicadores alineados con la normativa regulatoria y con una nueva segmentación de estos profesionales, en virtud de criterios tanto cuantitativos como cualitativos.

Este reforzamiento, junto con la estrategia de poner el foco en las actividades de mayor valor añadido de Banca Privada y Banca Personal, ya implementada en 2020, permitieron alcanzar un beneficio antes de impuestos de 35 millones de euros, un 85% más que en el ejercicio precedente.

La Red, compuesta por unos 400 profesionales con oficina propia que se asocian con Bankinter para prestar servicios financieros, gestionaba al cierre del año pasado unos recursos totales de 11.305 millones de euros (+18,6%) y atendía a 41.869 clientes (+5,8%). El balance medio por agente era de 60 millones.

Red de agentes

	2021	2020	% Dif.
Clientes activos (nº de clientes)	41.869	39.560	5,8
Recursos totales (en mill€)	11.305	9.530	18,6
Recursos típicos (en mill€)	2.599	2.510	3,6
Inversión (en mill€)	1.874	1.714	9,3

Red a Distancia

Cifras récord en los niveles de satisfacción del cliente

La calidad del servicio percibida por los clientes marcó en 2021 cifras récord. El 81,40% quedaron satisfechos y el 65,15% lo recomendaría. Además, en el 87,06% de las llamadas el cliente indicó que su gestión había quedado resuelta en el momento.

Banca Telefónica implantó nuevas tecnologías que facilitaron la gestión eficiente de los 2,1 millones de llamadas registradas a lo largo del ejercicio. La incorporación de un asistente virtual facilitó la autogestión de los clientes en más de medio millón de llamadas desde

mediados de año. Además, la implantación de un marcador automático hizo posible un aumento del 7% en las interacciones comerciales.

Las casi 800.000 llamadas realizadas con fin comercial se centraron en productos de valor (fondos de inversión, planes de pensiones y renta variable), así como en la nueva producción hipotecaria y en renovaciones de operaciones de activo no hipotecario, gestión integral de pago y negocio internacional. Banca Telefónica intervino en la comercialización de más de 91.000 operaciones.

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo