

ebankinter.com

Bankinter's way

Morgan Stanley

May, 2002

Agenda

1.- Overview

2.- Our value proposition

3.- Our recipe

Total customer funds

€ 18,7 bn

CAGR 5 year
10%

1965 1970 1975 1980 1985 1990 1995 2000



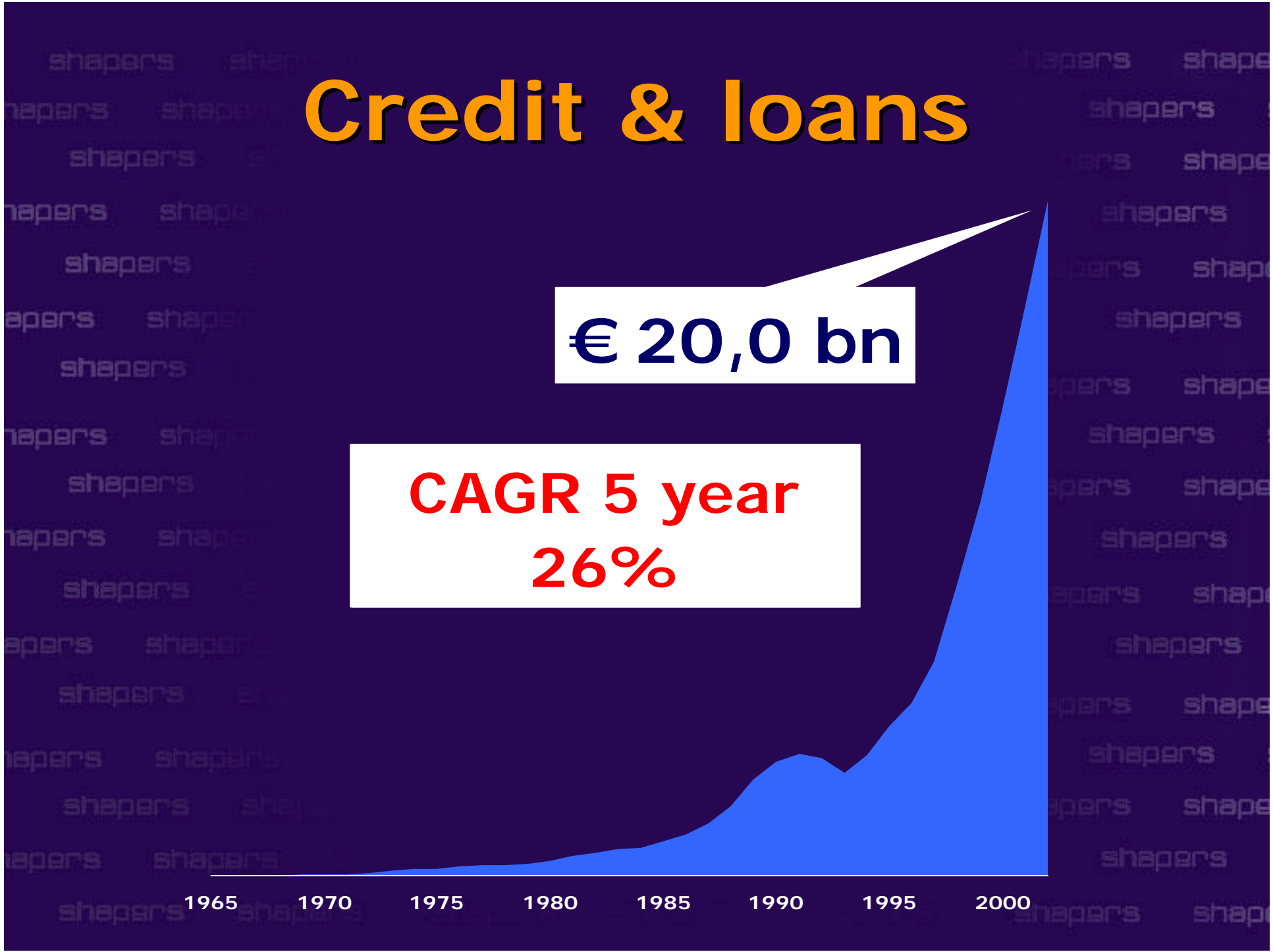
Year	Total Customer Funds (€ bn)
1965	~0.5
1970	~1.0
1975	~1.5
1980	~2.5
1985	~4.0
1990	~7.0
1995	~12.0
2000	18.7

Credit & loans

€ 20,0 bn

CAGR 5 year
26%

1965 1970 1975 1980 1985 1990 1995 2000



**We are the fastest
organic grower in
the market**

EUROMONEY

The world's best banks

BEST SMALLER BANK

Bankinter

The internet should change many of the rules of the game. In particular, for banks quick enough to exploit the opportunity, the internet offers the smaller players a chance to compete not just in retail banking, but also insurance and wholesale finance.

The winner of this year's smaller bank award does so for its rapid transformation from dowdy also-ran to internet leader. On Bankinter's fast and slick internet site customers can open an account, order credit cards and do everything expected of a high-tech retail institution. In addition, clients can trade on 24 of the world's largest stock markets with fixed commissions, and small businesses can access a range of services relevant to them.

A mark of how ambitious the bank's plans are is its recent deal with Lycos. As of January this year, Bankinter and Lycos have effectively joined up to create a borderless pan-European internet bank. Although most of the bank's services are only in Spanish there is no reason why this relationship should not open up Lycos' entire European and then global customer base to Bankinter's products.

EUROMONEY AWARD
FOR EXCELLENCE
2000

South Africa's brutal takeover battle

The power of the web in Latin America

Our Value Proposition

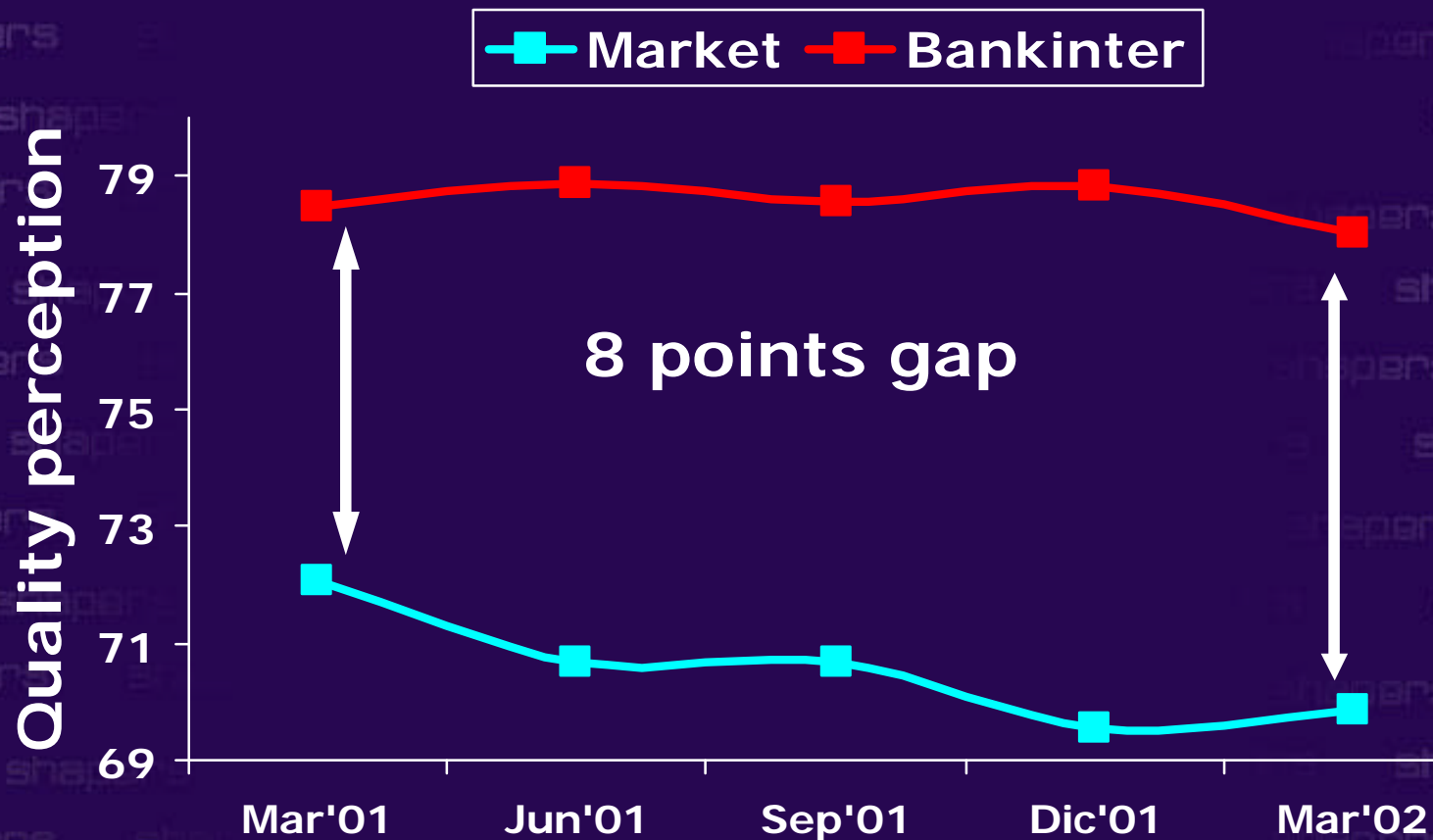
Our Value Proposition

-Quality of service

-Best products & services

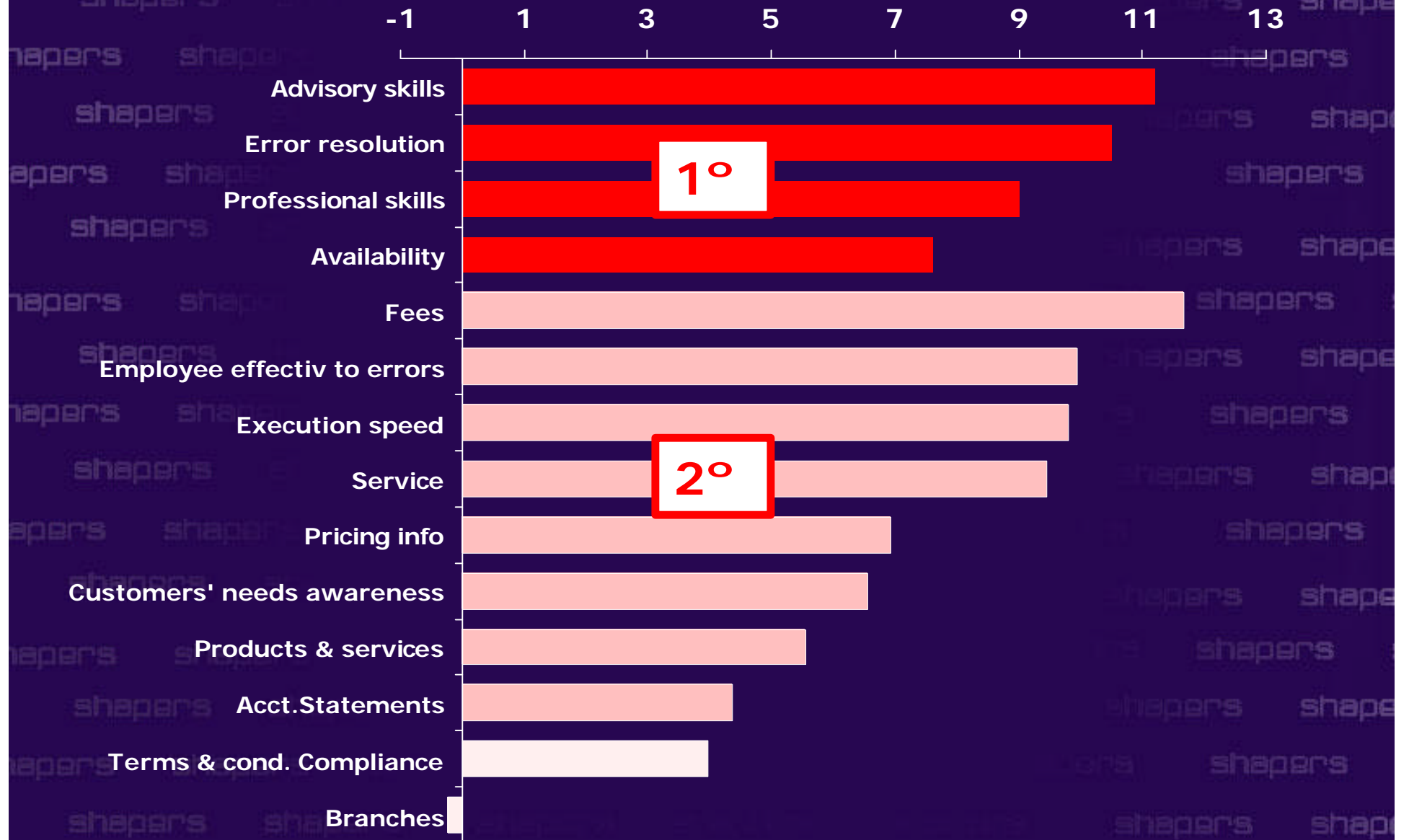
-Multichannel distribution

Customers' First Choice



Customers Satisfaction

(Gap with market and position)



Best products & services

2nd half of the 80 's

High yielding accounts

1st half of the 90 's

Mutual funds

2nd half of the 90 's

Mortgage loans

1st half of the 2000 's

Internet products & services

Multichannel player

Fully integrated

Distribution
channels

282 Branches

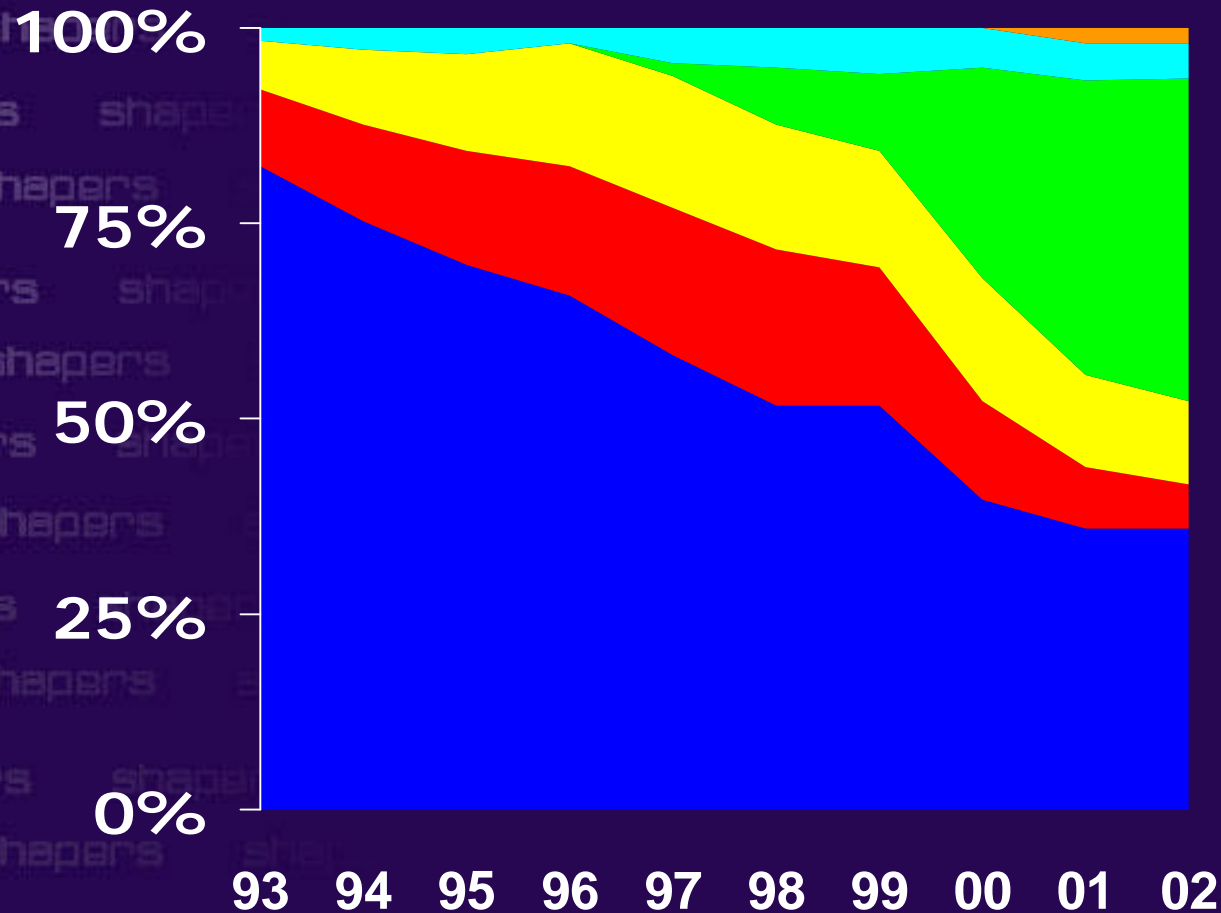
Telephone

1.126 F. advisors

405 Corp partnership

Internet

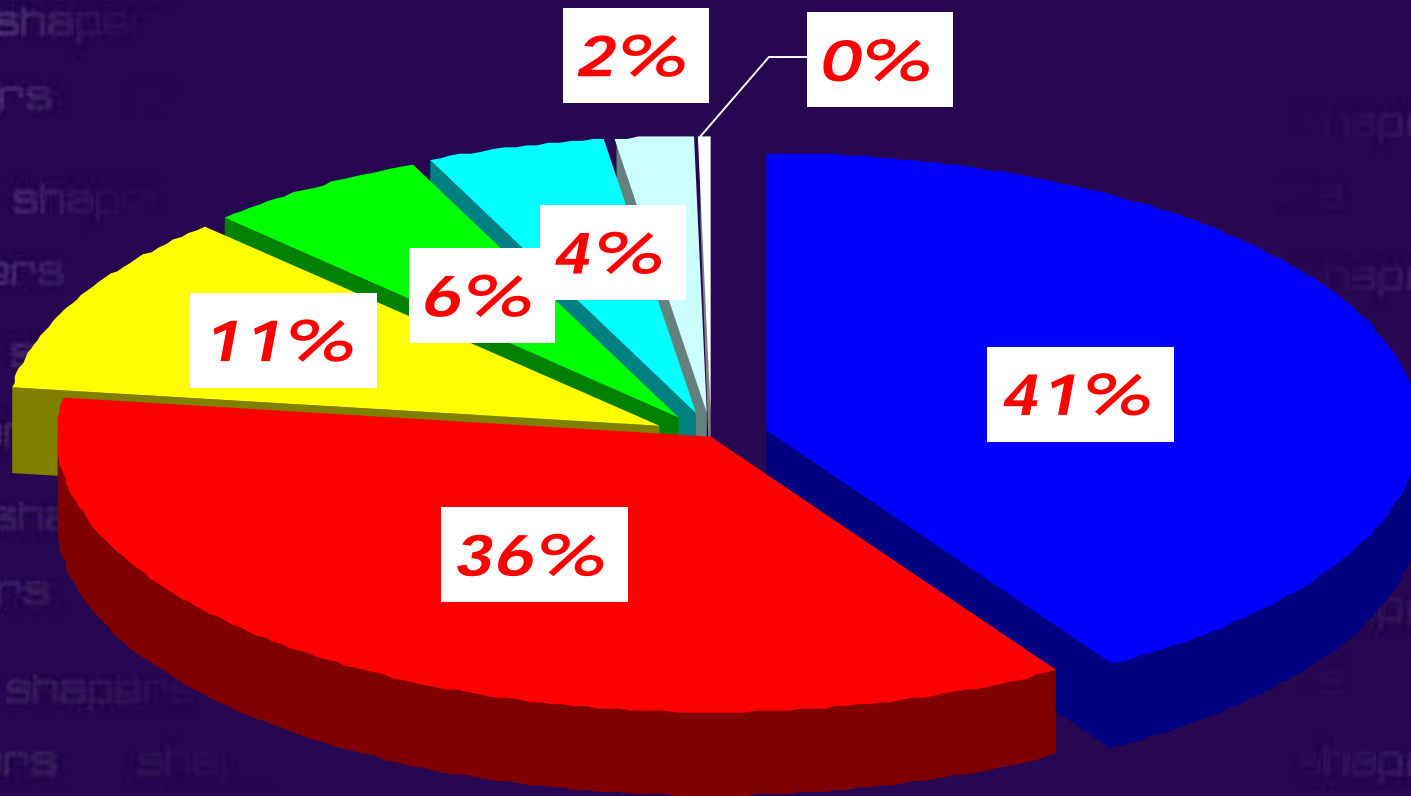
Transaction output evolution



- Mobiles
- Cards
- Internet
- Telephone
- Electronic Bkg.
- Branches

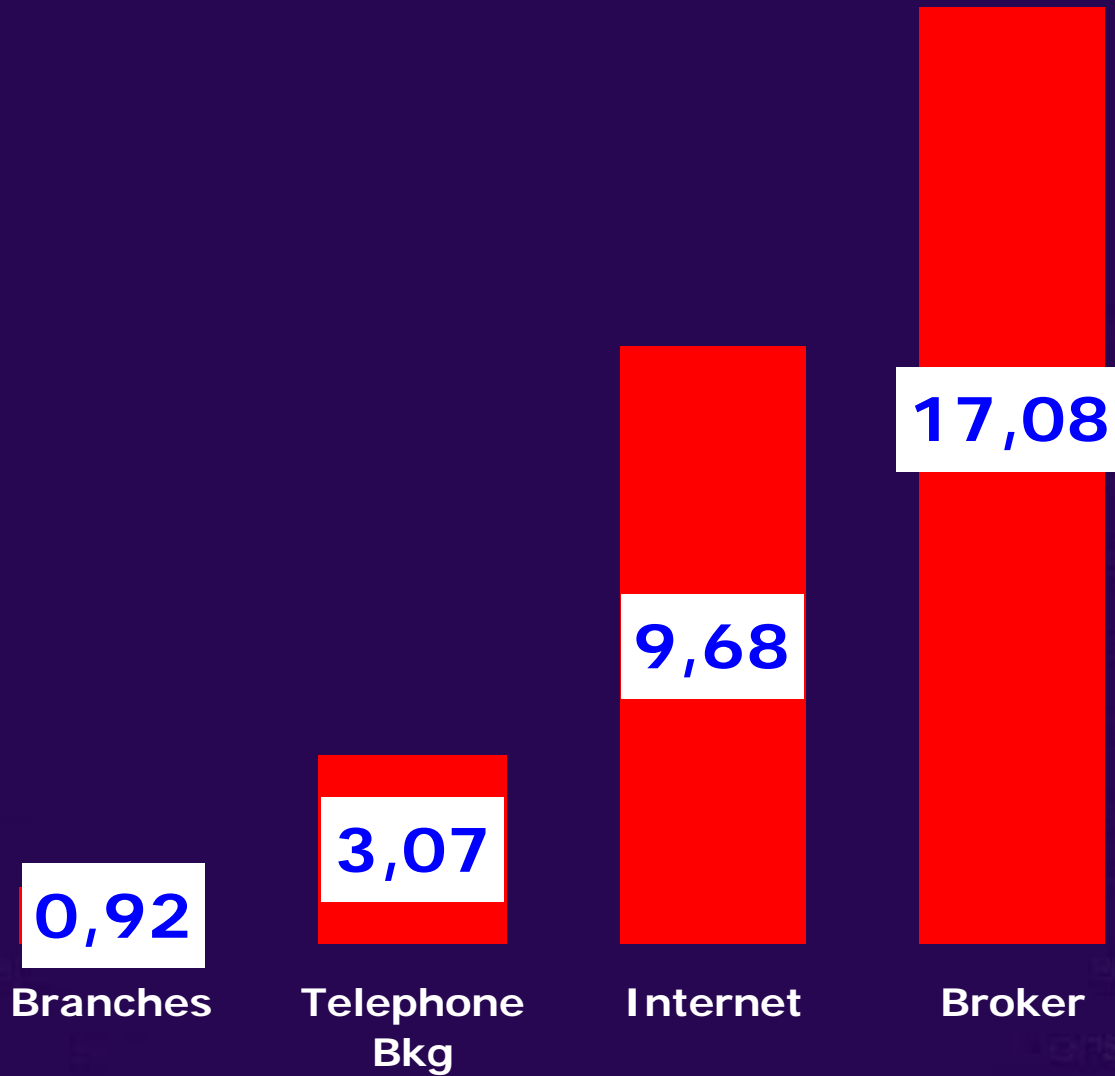
Transaction output

Internet Branches Telephone Bkg Electronic Bkg Cards Mobiles ATMs



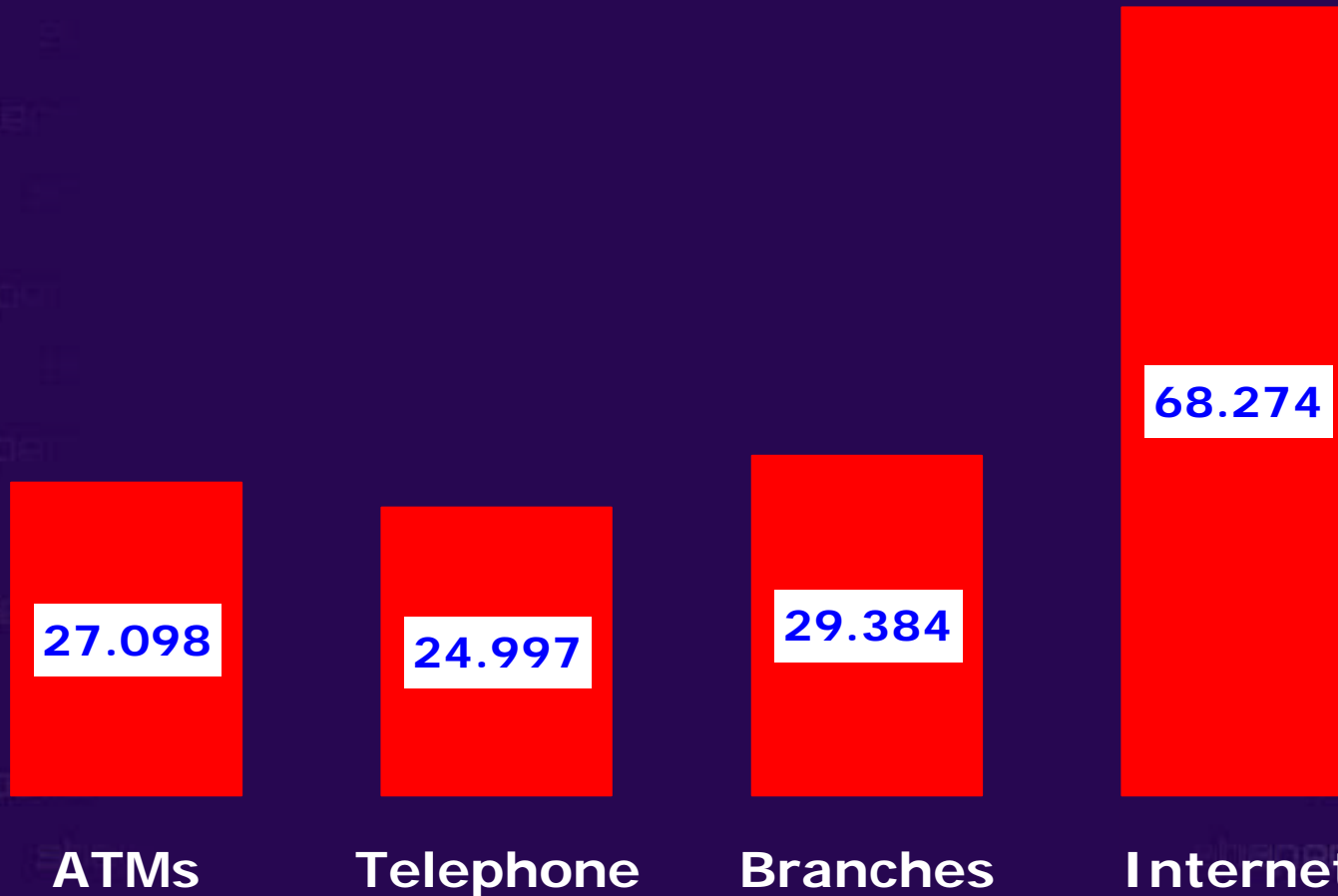
April 2002

Delivering convenience...



April 02

Contacts per day /channel



Total contacts/month: 4,2 MM.

April 02

Activity per channel

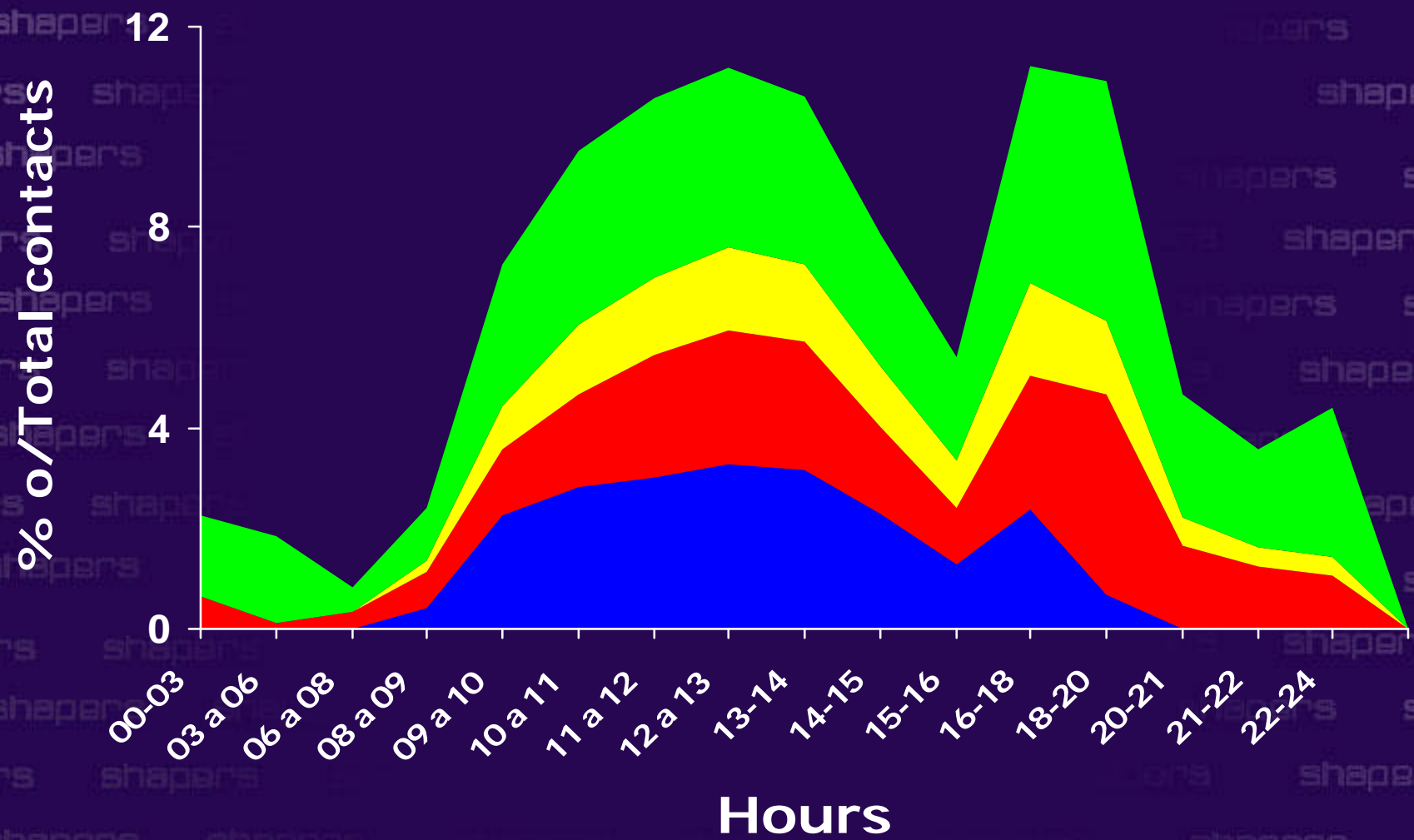
Individuals

%	Branches	Telephone	Internet	ATMs	Total
Customers	58	27	58	35	378.318
Contacts	16	16	49	19	4,2M
Operations	10	7	74	9	9,3M
Transactions	30	13	51	6	32,5M

April 02

Daily contacts

■ Branches ■ ATMs ■ Telephone ■ Internet



Dec 01



Our recipe

Our recipe

1) People

2) Technology

3) Innovation



Our team

Average age

36 years

University graduates

63 %

Teleworkers

55 %



Our team

Internal job rotation

31 %

External turnover

5 %



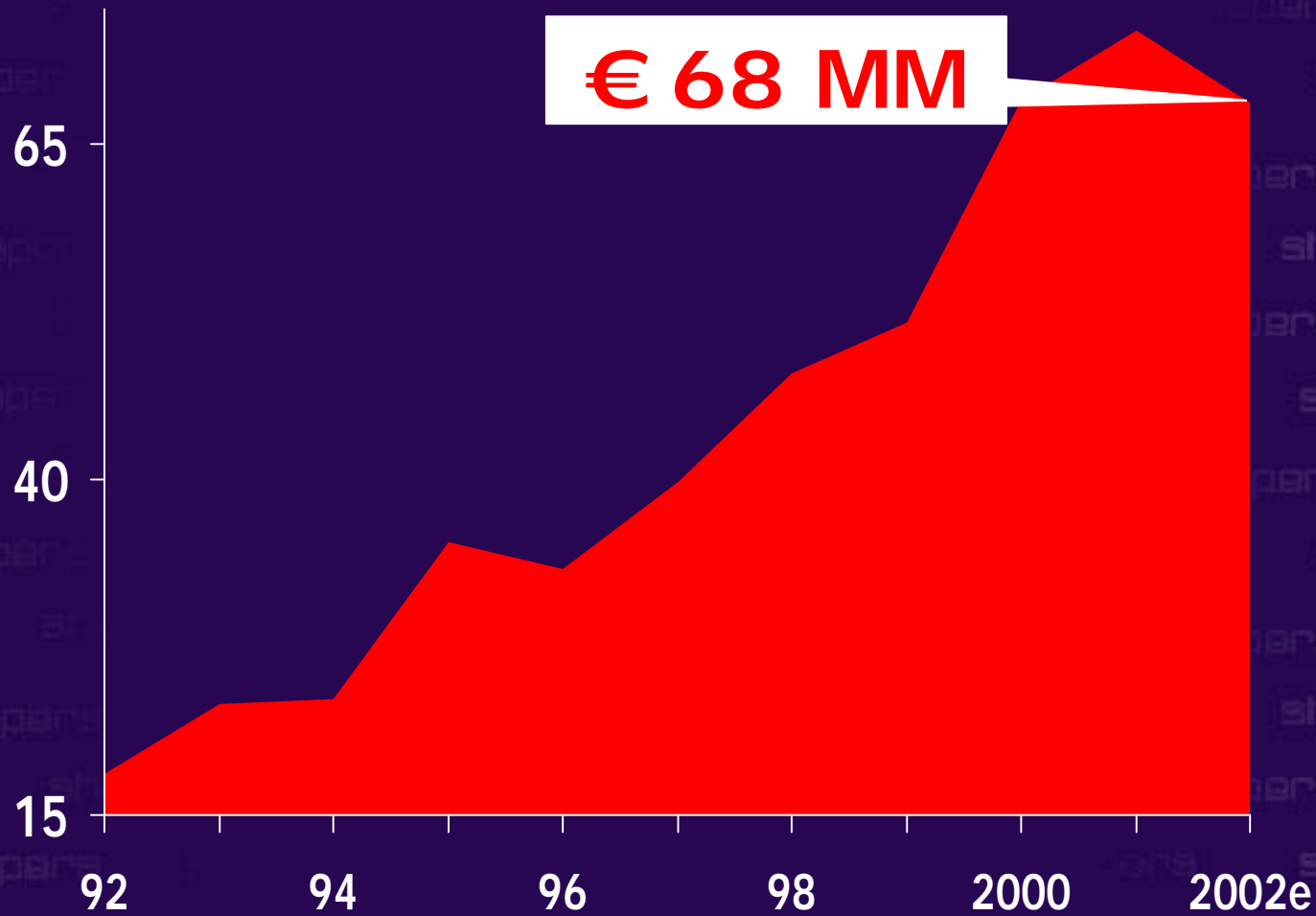
Our team

88% own 11%
of the capital



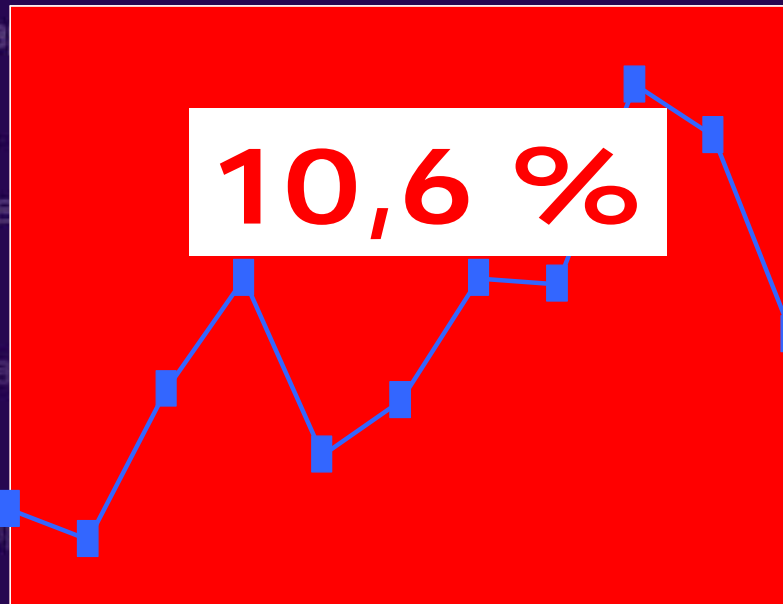
Technology

IT investment



IT investment over...

Operating margin

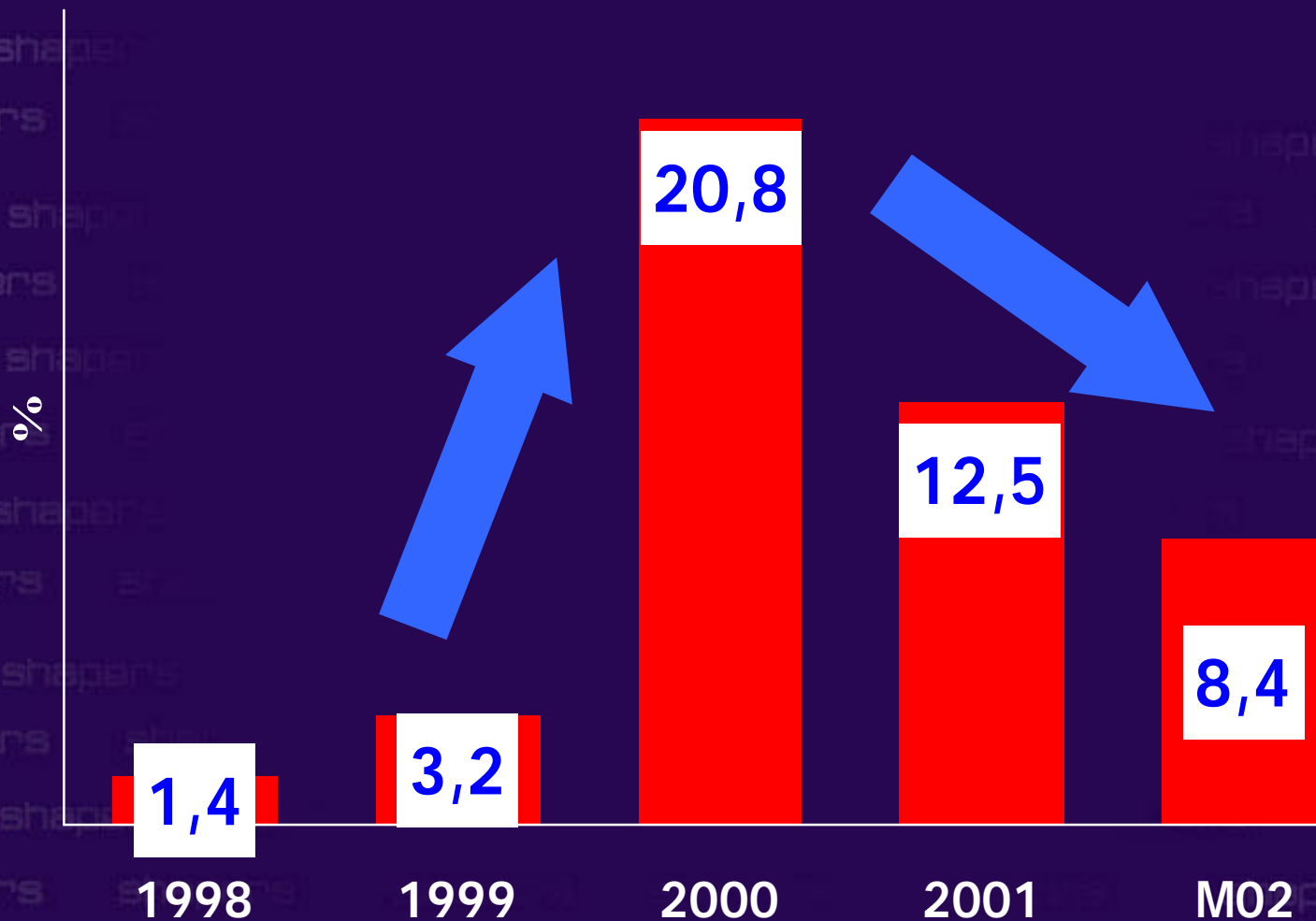


Operating cost



92 93 94 95 96 97 98 99 00 01 2 92 93 94 95 96 97 98 99 00 01 2

Internet investments over total cost



EUROMONEY



INTERNET AWARDS

BEST RETAIL INTERNET BANK

Bankinter

The retail bank that the wholesale sector could learn most from is Bankinter of Spain. "You have to admire the dedication of Bankinter's staff and management team," says Huw van Steenis, e-finance and financial service strategist at JP Morgan. "Few banking CEOs sit in an open-plan office with their internet development team."

Service is the key to a strong strategy in

this ability to monitor where money is being made and lost gives Bankinter a significant advantage over its rivals. "Bankinter has developed management information systems that are second to none," he says. Competitors are unable to monitor profitability as effectively. "Bankinter's ability to do this makes it easier to transform flow into money."

euromoney.com

internet awards

2000



Inte which banks are best on the web

In
wh
best on the web

clean up

risks of credit

lla
tis
lth

ors
e



Customer-centric

CRM

B126 - Informaci

Poten

Reco

Cuota :

Preau

Detalle Flash

Recur. mes


SAC Abierta NO

Emails

H.O

L607 - POTENCIAL DEL CLIENTE

Cliente: 006841513 SSSSSSSS



Cuota **14 %**

Perfil

	T2	T3	T4	T5
B1	A2	A3	A4	A5
B2	B3	B4	B5	
C1	C2	C3	C4	C5
D1	D2	D3	D4	D5

	Actual	Potencial	Recorrido
Beneficio:	54.672,00	386.000,00	331.328,00
Saldos balance:	387.000,00	38.000.000,00	37.613.000,00
Saldo pasivo:	111.000,00	15.100.000,00	14.989.000,00

Datos estimados

Renta estimada: 12.000.000,00 Fuente: BK00054

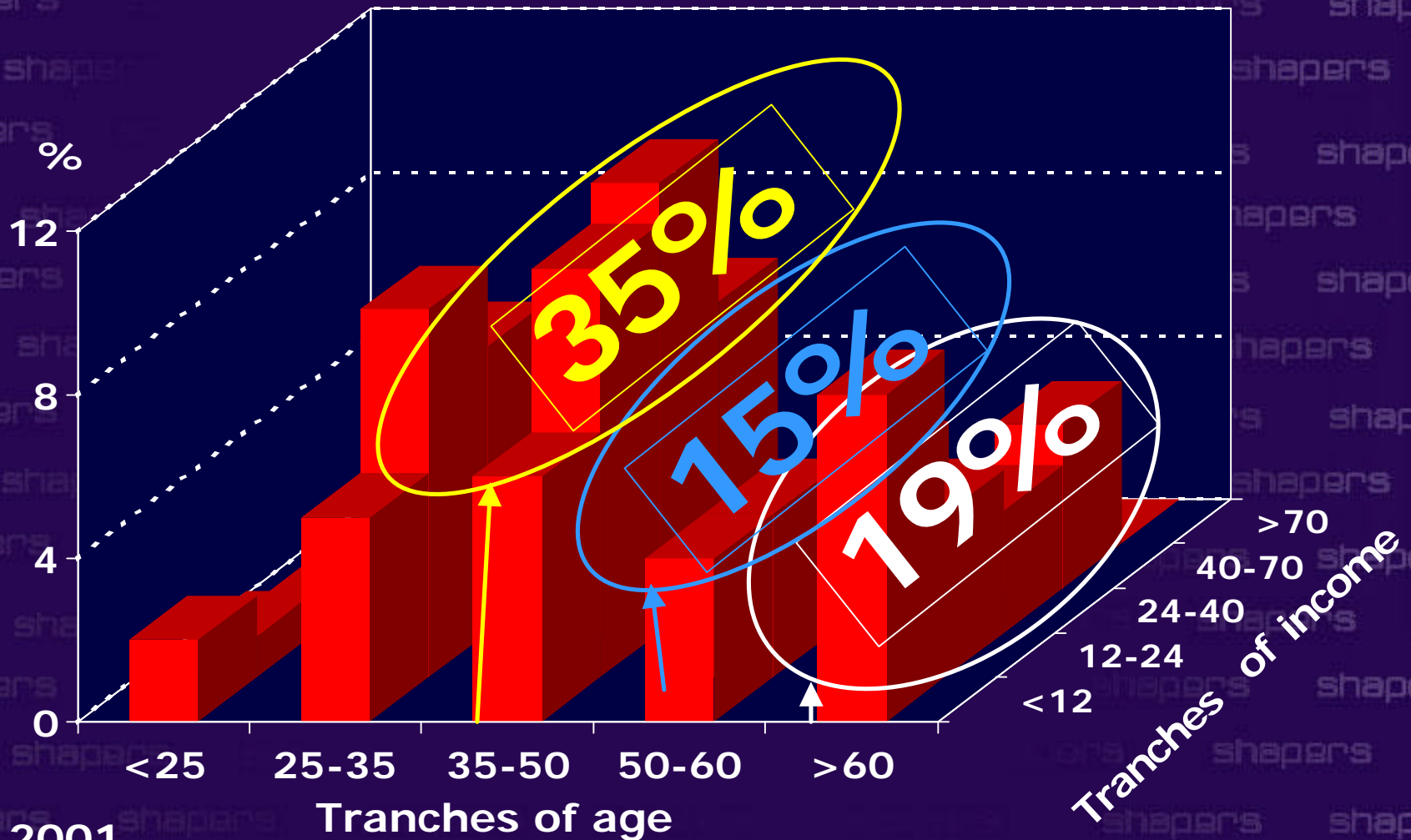
Patrimonio estimado: 0,00 Fuente:

Datos en pta Aceptar Cancelar

Customers' Insight

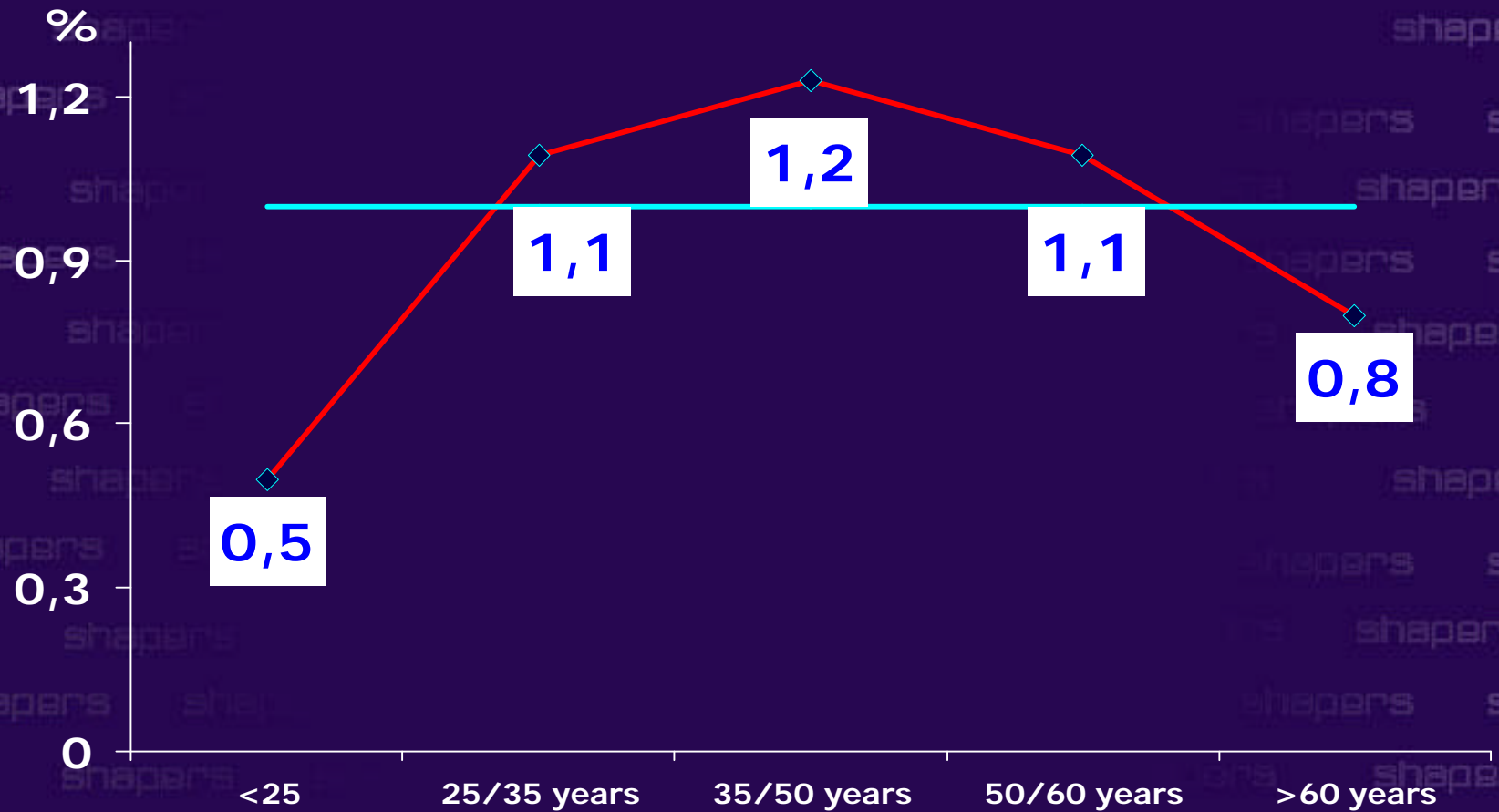
Customers

Total Bank



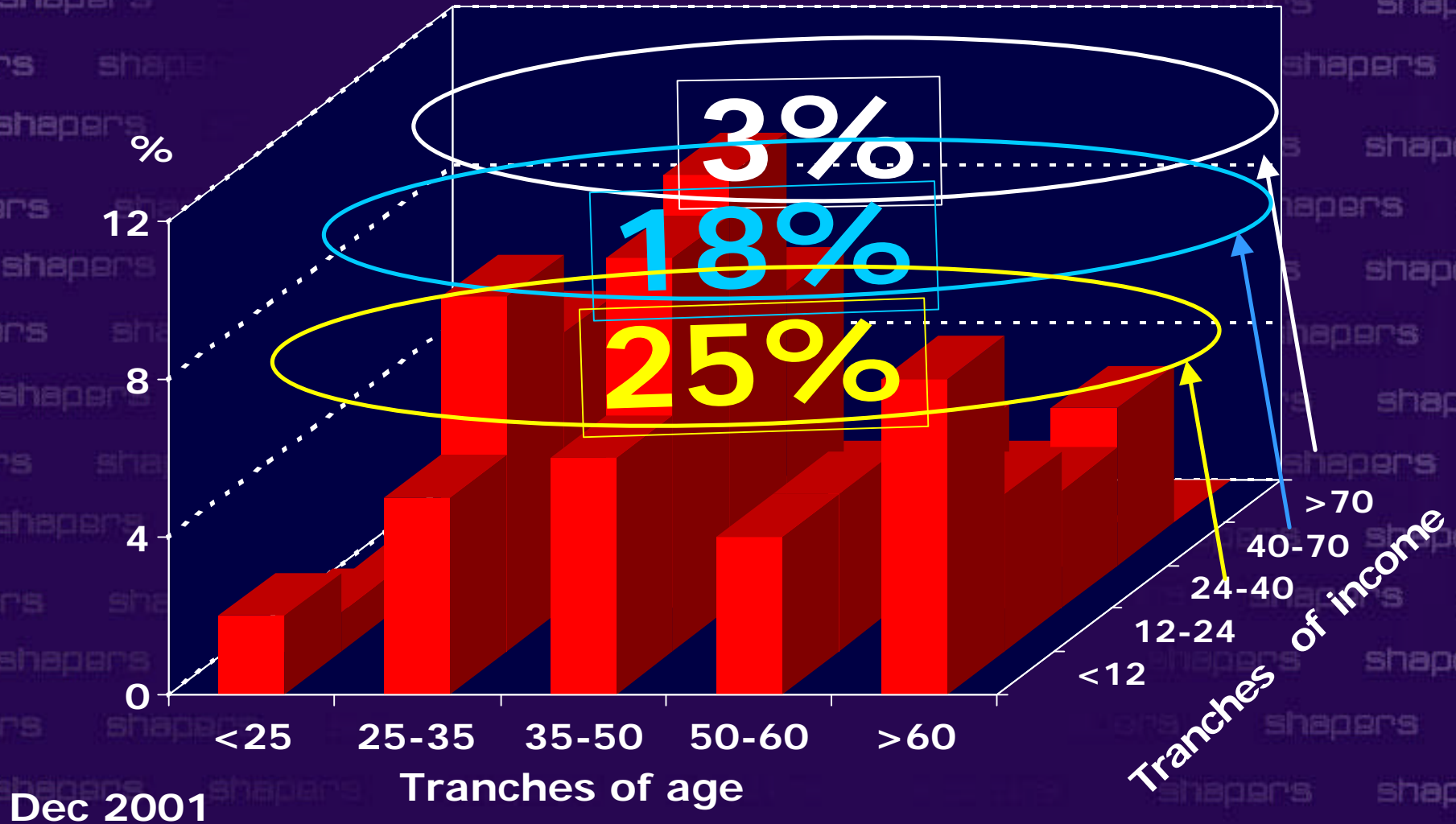
Dec 2001

Customers share per age

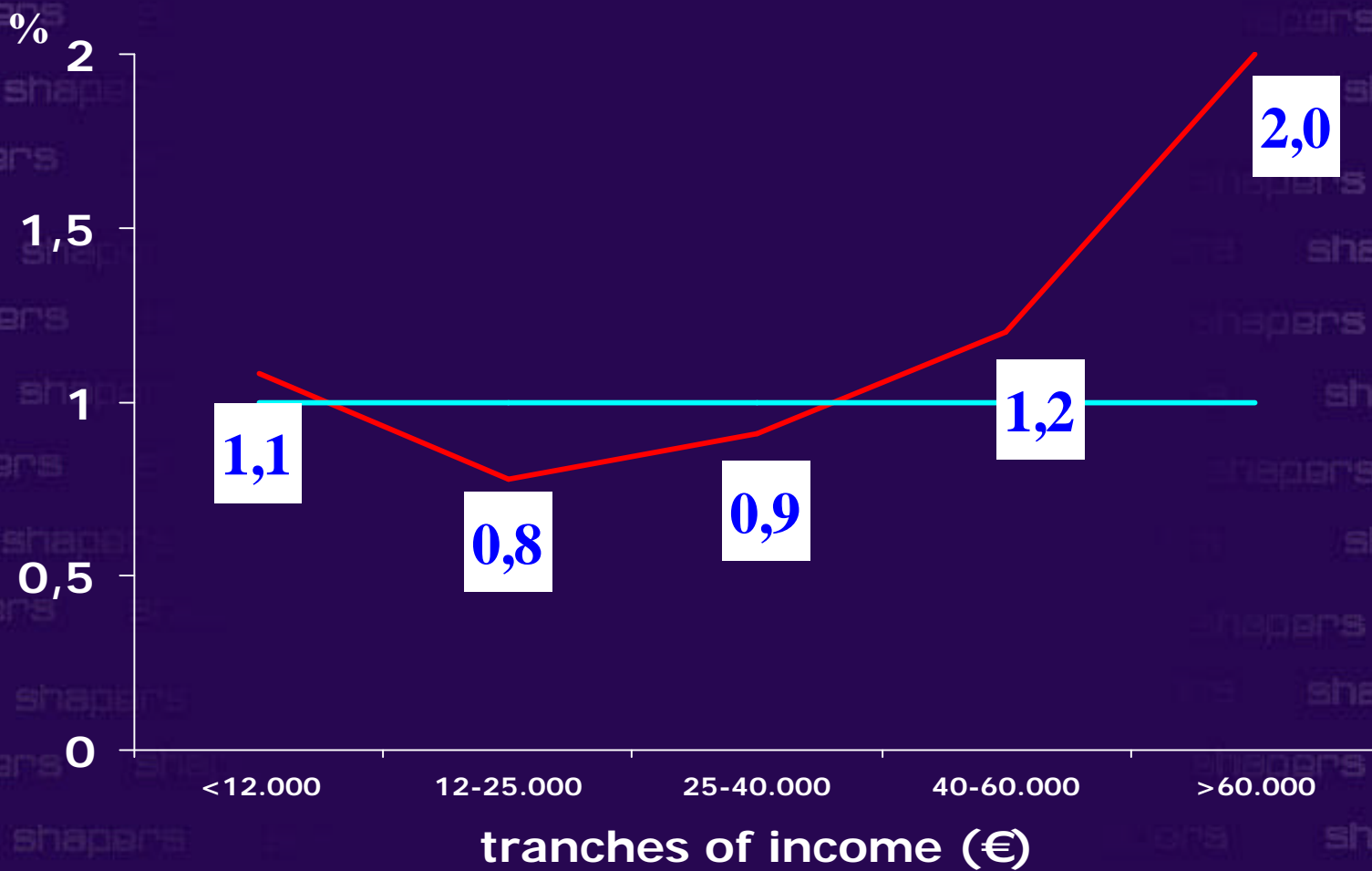


Customers

Total Bank

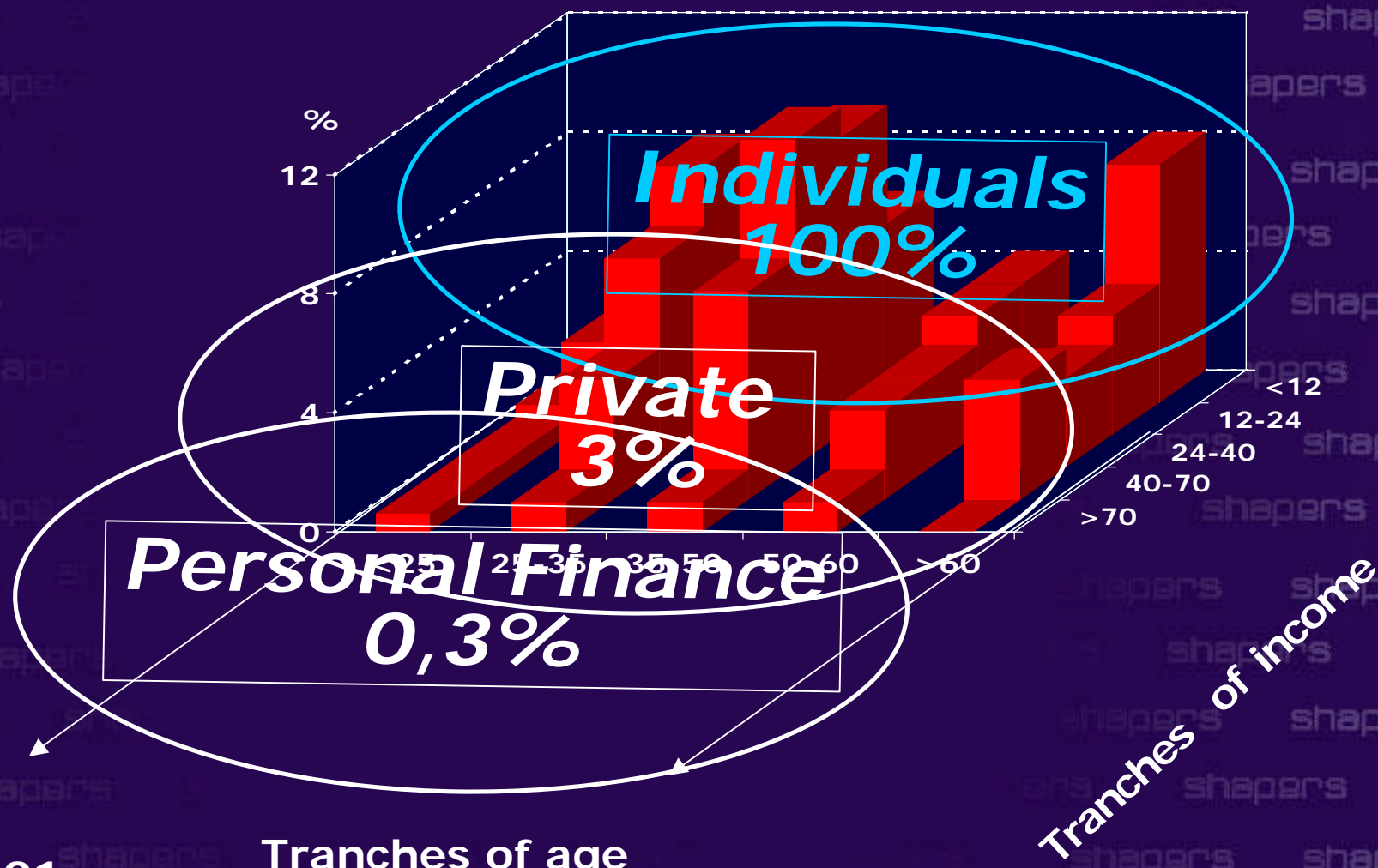


Customers share per income



Customers

Total Bank



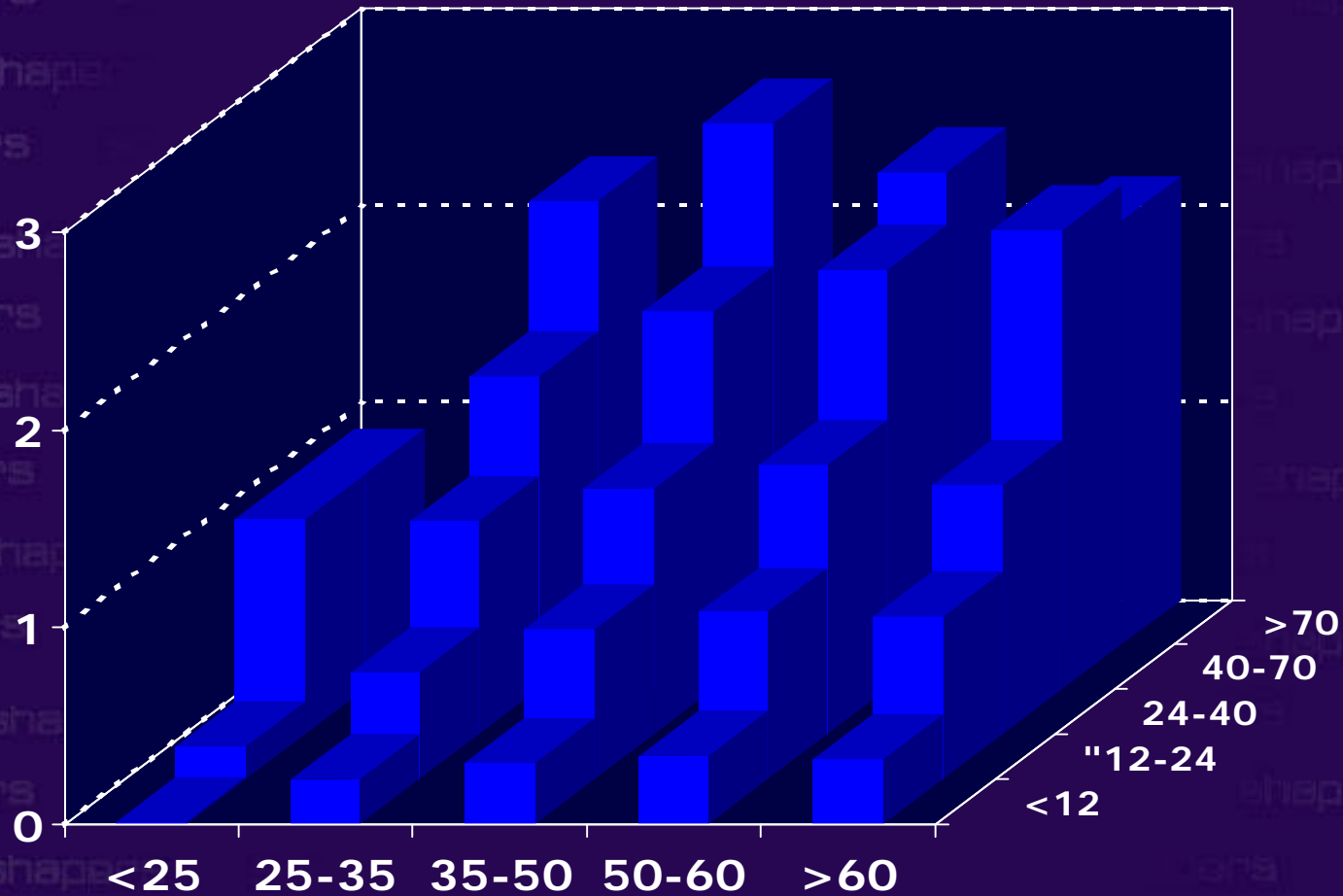
Dec 2001

Tranches of age

Tranches of income

Profit density

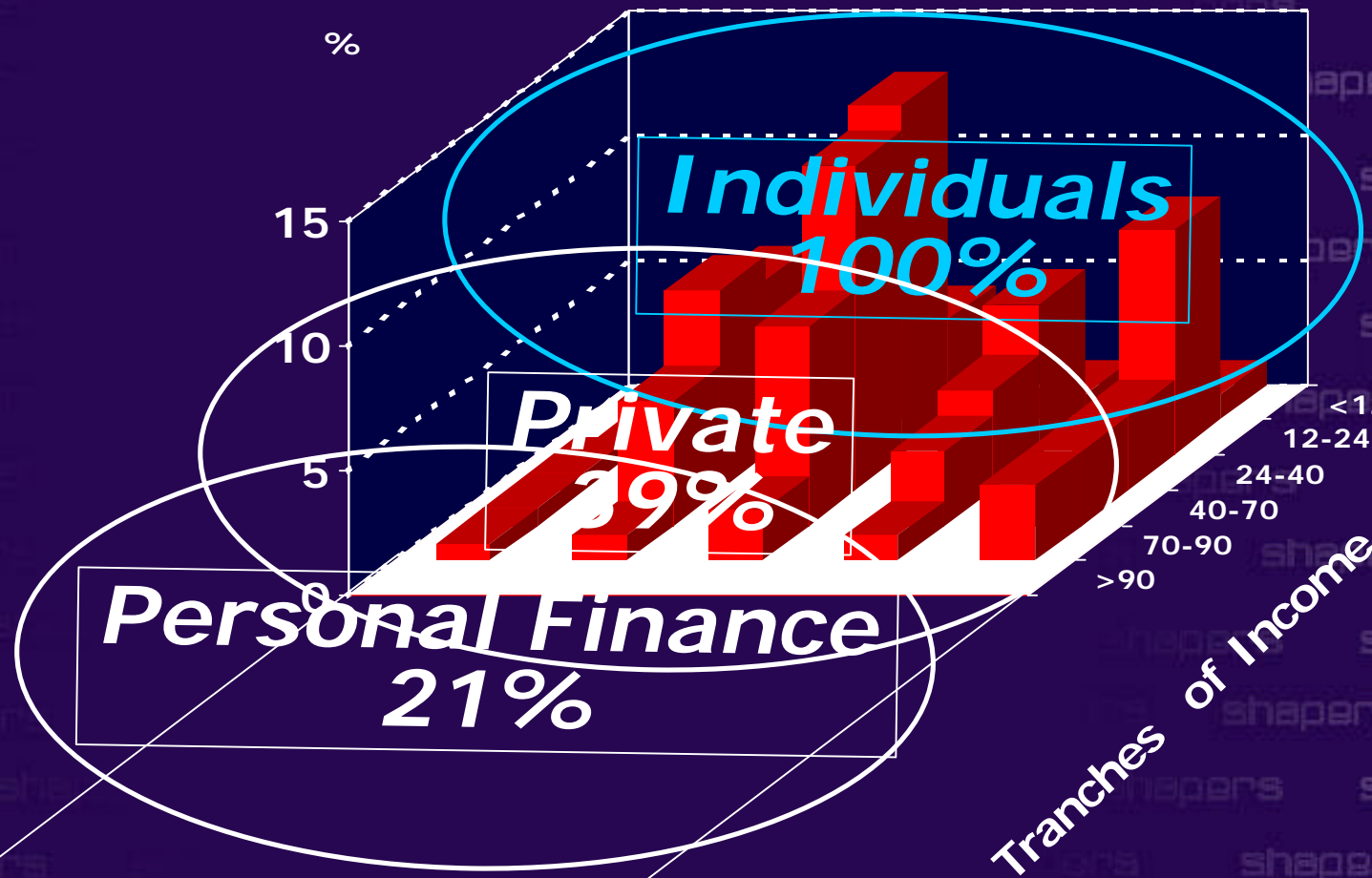
Total Bank



N° of times each group is more profitable than the average customer

Customers' profitability

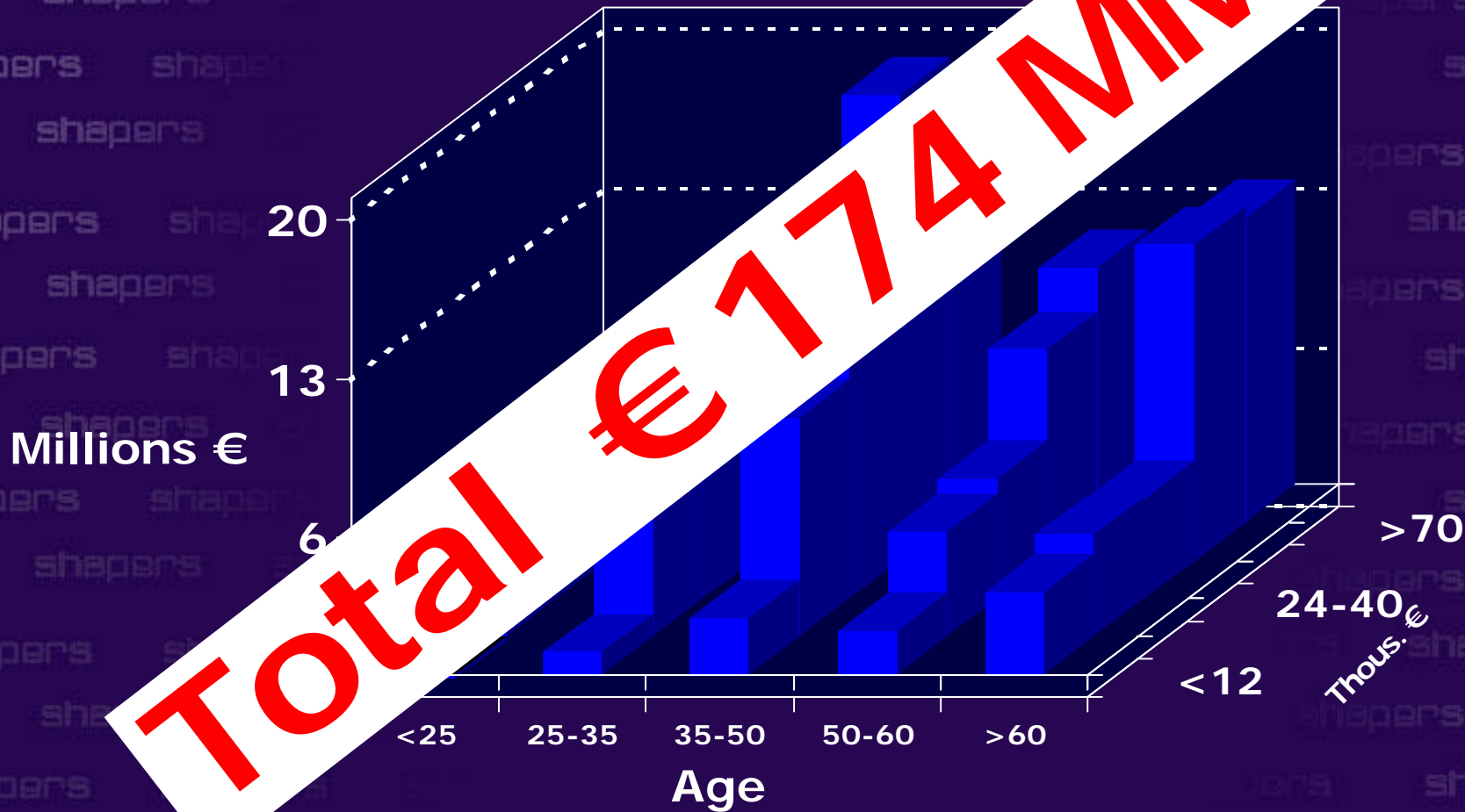
Total Bank



Dec 2001

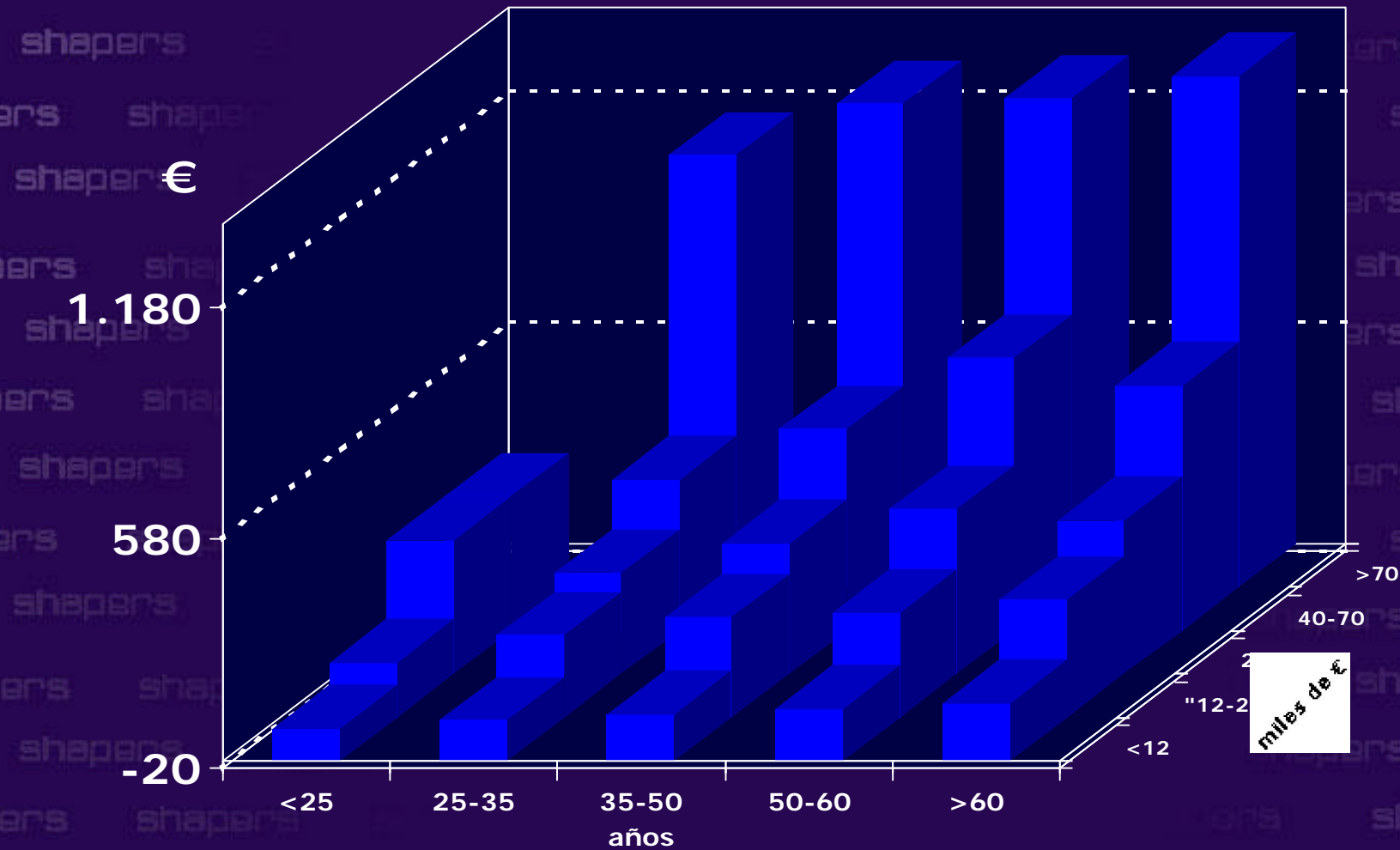
Tranches of Age

Customers' profitability (individuals)



Customers ~ P&L
potential upside

Customers' P&L upside



Customers' P&L upside

(individuals)

MM €

15

10

5

Total €135 MM

25-35

35-50

50-60

>60

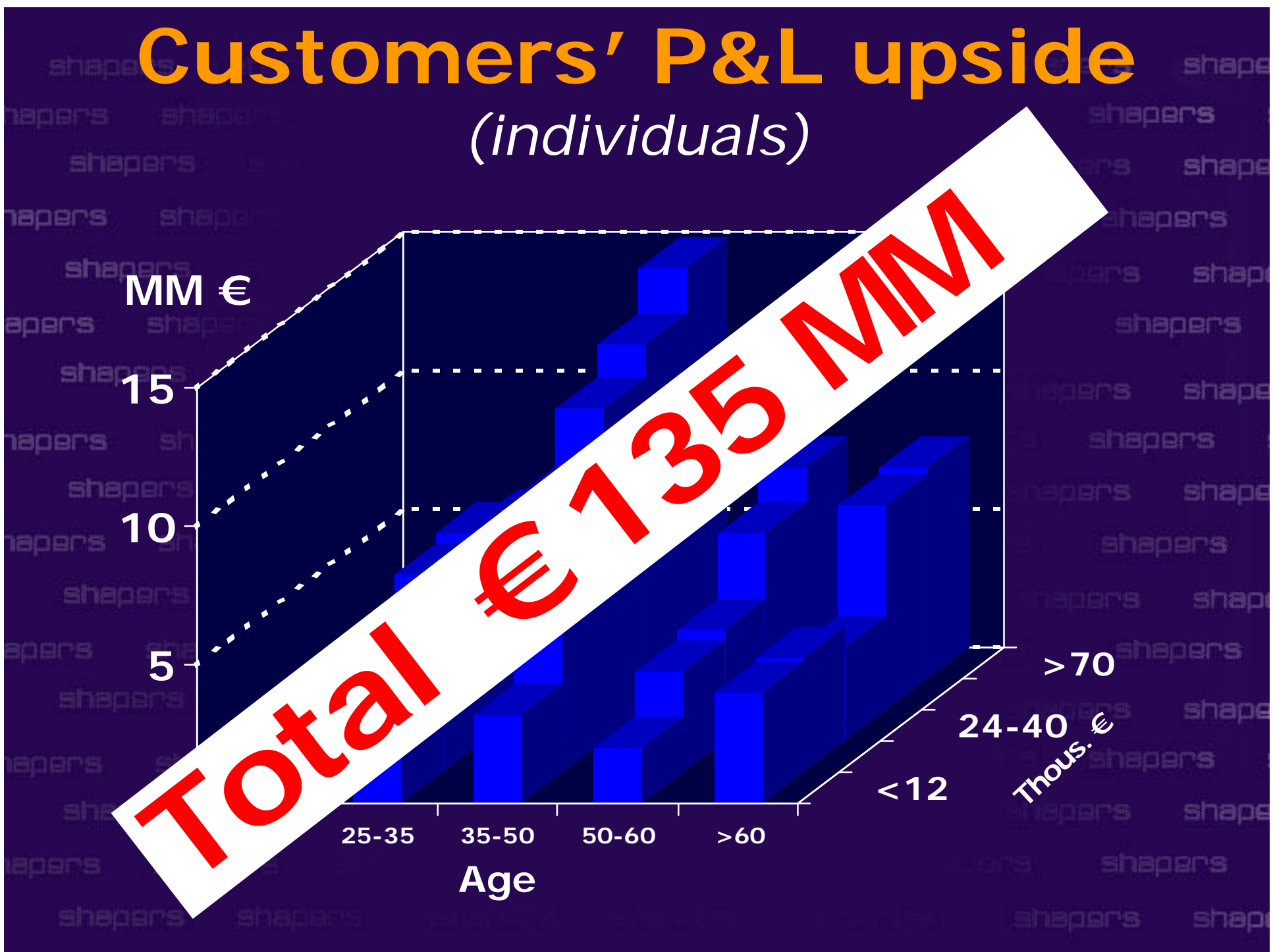
Age

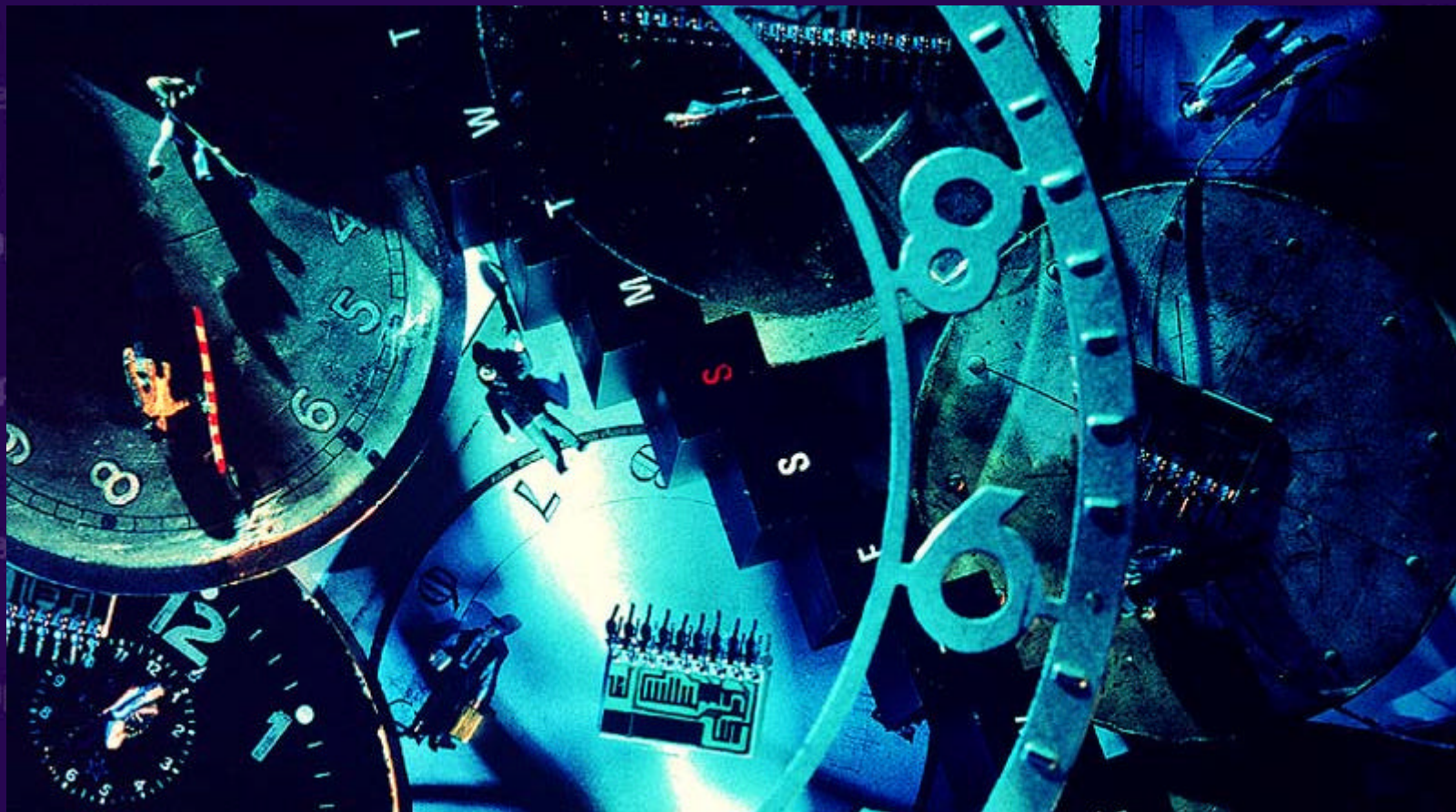
>70

24-40

<12

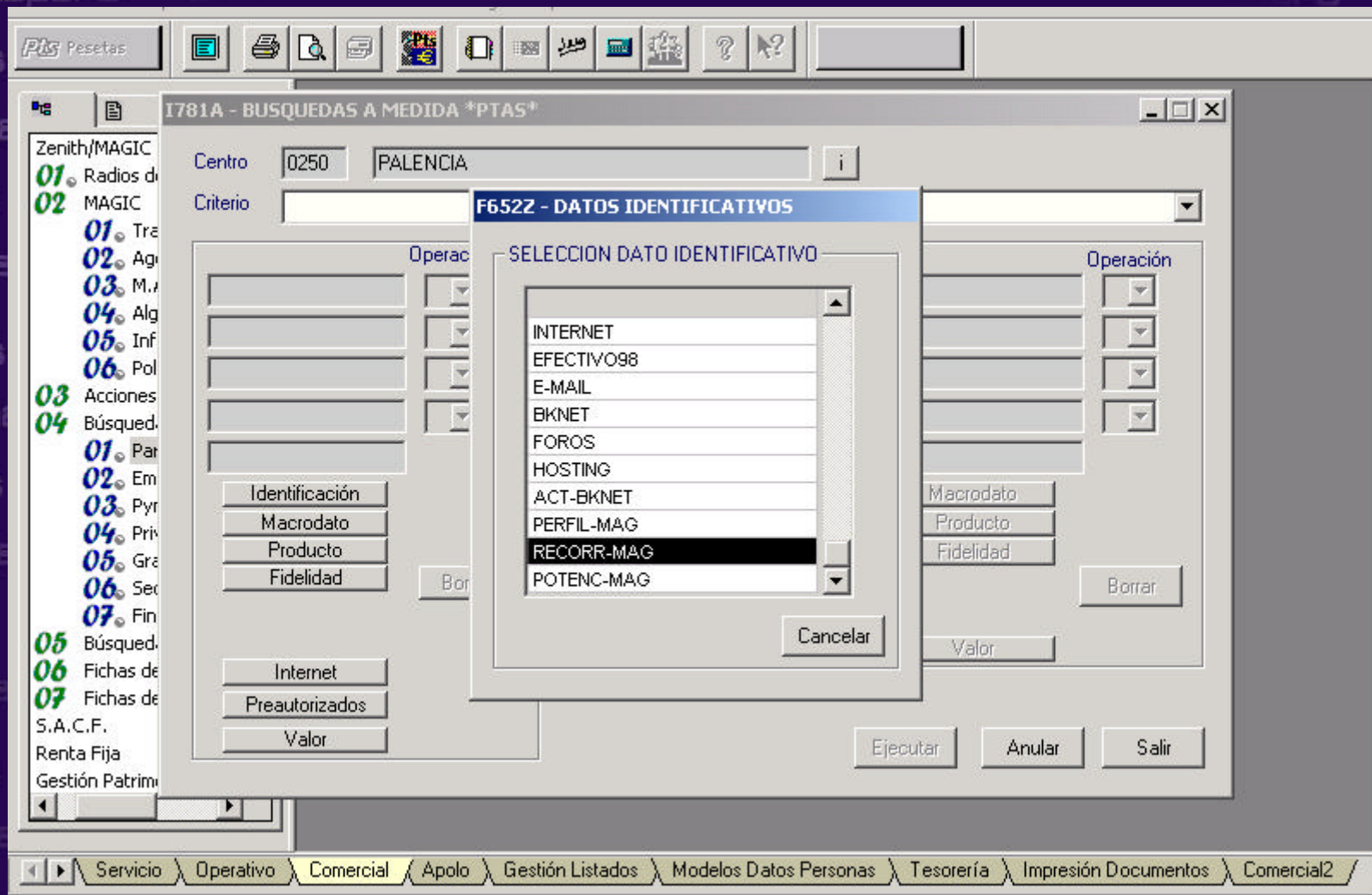
Thous. €





CRM

CRM



CRM

I781A - BUSQUEDAS A MEDIDA *PTAS*

Datos correspondientes a: Febrero - 2001

Criterio: RECORR-MAG > 100000

Centro: 0250 N° Clientes cumplen criterio: 843 de 2.149 Se muestran: 300 Bloqueados: 98

	Clientes	Teléfono	RECORR-MAG
000007994	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXERO	979 700169	3.832.400
000015946	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	979 743095	20.218.400
000032837	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	979 744110	71.110.200
000076181	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	979 746891	14.994.000
000096957	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	979 728286	9.452.200
000197694	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXISO	979 725086	4.775.300
000252686	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXISO	983 306428	14.987.400
000258937	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXE	943 353985	8.053.900
000327292	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXN	979 776163	9.389.300
000523502	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	979 749955	8.564.400
000524671	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXS	979 723209	12.895.100

Totales muestra: 5.380.226.600

Botones: Borrar, Email, Guardar Búsqueda, Transferir, Transferir Todos, Aceptar, Refresc., Salir

Barra de navegación: Servicio, Operativo, Comercial, Apolo, Gestión Listados, Modelos Datos Personas, Tesorería, Impresión Documentos, Comercial2

CRM

B129- DETALLE DEL FLASH

SSSS SSSS SSSS Tipo Flash: **OPORTUNIDAD**

Razón Flash

CLIENTE CON UN FONDO SOFISTICADO O CON ACCIONES Y SIN FONDO DE BAJO NIVEL DE RIESGO

Producto

FONDOS DE PENSIONES
BK DINERO 96
BK FONDO BONDS

Accion Recomendada

PRODUCTO MUY RECOMENDABLE FONDOS DE PENSIONES SI NO, OFRECER DIVERSIFICAR PARA CARTERA IDEAL:
BK DINERO 96 15,00
BK FONDO BONOS 20,00
F.TEL.VARIABLE 55,00
BK FUTURO IBEX FIM 10,00

Razón exacta

EDAD : 36 , NIVEL DE RENTA : T
PERFIL INVERSOR : BASTANTE RIESGO
PLAZO DE INVERSION : ENTRE 2 Y 10 AÑOS
CAPACIDAD INICIAL DE INVERSION APROX. : 3.000.000
NIVEL DE LENGUAJE FINANCIERO : NORMAL
PRODUCTOS QUE YA TIENE :

Características del lenguaje/Lenguaje Financiero **NORMAL**

Plan de Ahorro Sistemático para mantener el mismo nivel de Bienestar en caso de Jubilación, Invalidez, Fallecimiento, Paro y Enfermedades Graves
Podrá reembolsarlo en forma de Capital o Renta o una combinación de ambas
Flexibilidad Aportaciones: en periodicidad y cuantía
VENTAJAS FISCALES: Deducción la cantidad menor
- 1.100.000 PTS
- 20/ Rdtos Netos Trabajo, Empresariales o Profesionales
AMPLIA GAMA DE POLITICAS DE INVERSION:
RENTA FIJA C/P, RENTA FIJA, MIXTA Y VARIABLE

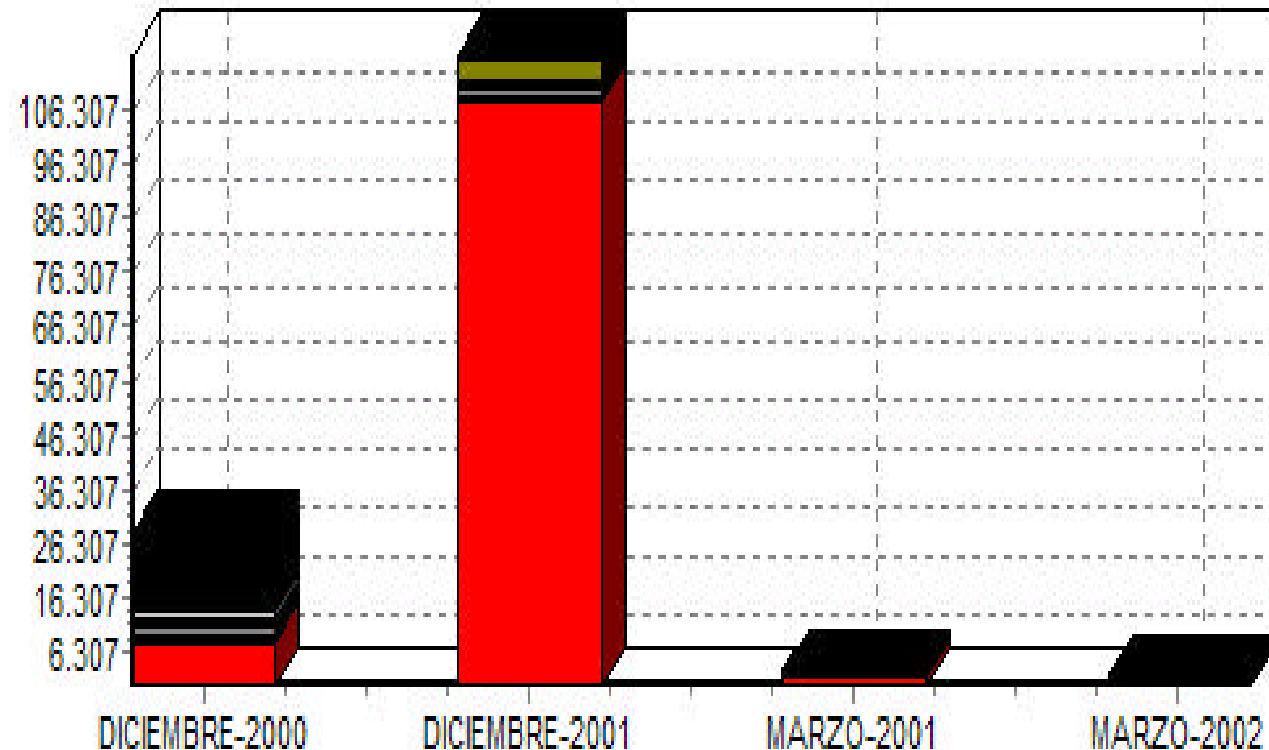
Pulsar para ver la Razón Exacta completa

Aceptar **Cancelar**

CRM

Importes acumulados a MARZO-2002

- CUOTA PRESTAMO
- COLEGIO ENSEMANZA
- TELEFONO
- SOCIEDAD MEDICA
- COMUN. DE PROPIETAR.
- TARJETAS
- RECIBOS VARIOS
- ELECTRICIDAD
- GAS
- CLUBS Y SOC. DEPORTI
- SEGURO VIDA
- SEGUROS VARIOS
- LINEA DIRECTA ASEG.
- CLUBS AUTOMOVIL



CRM

Datos Transaccionales - Informacion Anual

Canal : Total Canales **TARJETAS**

Concepto	ACUMULADO DICIEMBRE-2000		ACUMULADO DICIEMBRE-2001		ACUMULADO MARZO-2001		ACUMULADO MARZO-2002	
	Num.	Importe	Num.	Importe	Num.	Importe	Num.	Importe
+ CAJEROS Y ANTICIPOS	57	7.963,41	81	10.367,27	14	1.532,55	17	2.170,10
+ ALIMENTACION	29	2.284,00	39	2.923,08	13	768,73	9	616,25
+ GASOLINERAS	29	1.257,97	30	1.254,29	6	259,41	7	280,82
+ CONFECCION Y ZAPATER		1.868,79	37	2.298,70	12	844,50	6	404,88
+ LIBROS DISCOS OCIO	5	170,33	9	543,50	0	0,00	5	180,10
+ GRANDES ALMACENES	13	595,24	16	898,56	6	274,12	3	256,51
+ ELECTR MUEBLES DECOR	1	165,16	7	952,88	4	149,38	2	405,26
OPER.EXTR.SIN.COD AC	0	0,00	15	1.994,82	0	0,00	2	151,00
+ FERRET DROGUER PERFU	3	198,70	5	592,60	0	0,00	1	44,26
+ JUGUETES ARTS DEPOR	5	271,89	6	541,10	3	364,18	1	38,37
Total	187	16.719,65	264	24.555,86	60	4.297,69	53	4.547,55

Datos Relacionales

Tarjetas - Distribución Geográfica

Gráficos

Mensuales

Anuales

Seleccionar

Salir

CRM

Datos Transaccionales - Información Anual

Canal : TARJETAS - GRANDES ALMACENES - GRANDES ALMACENES

Concepto	ACUMULADO DICIEMBRE-2000		ACUMULADO DICIEMBRE-2001		ACUMULADO MARZO-2001		ACUMULADO MARZO-2002	
	Num.	Importe	Num.	Importe	Num.	Importe	Num.	Importe
EL CORTE INGLES	9	412,20	8	485,49	4	238,12	2	210,61
ZARA	0	0,00	5	279,68	2	36,00	1	45,90
CADENA CORTEFIEL	0	0,00	2	108,09	0	0,00	0	0,00
VIPS	0	0,00	1	25,30	0	0,00	0	0,00
C & A	2	107,97	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MARK & SPENCER	2	75,07	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Total

Datos Relacionales

Tarjetas - Distribución Geográfica

Gráficos

Mensuales

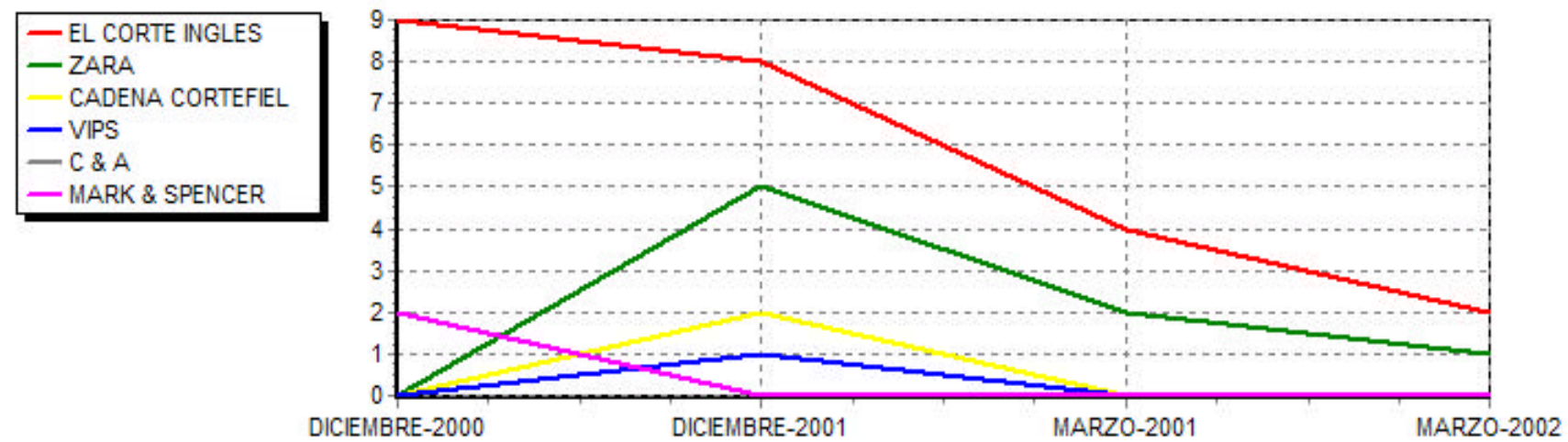
Anuales

Seleccionar

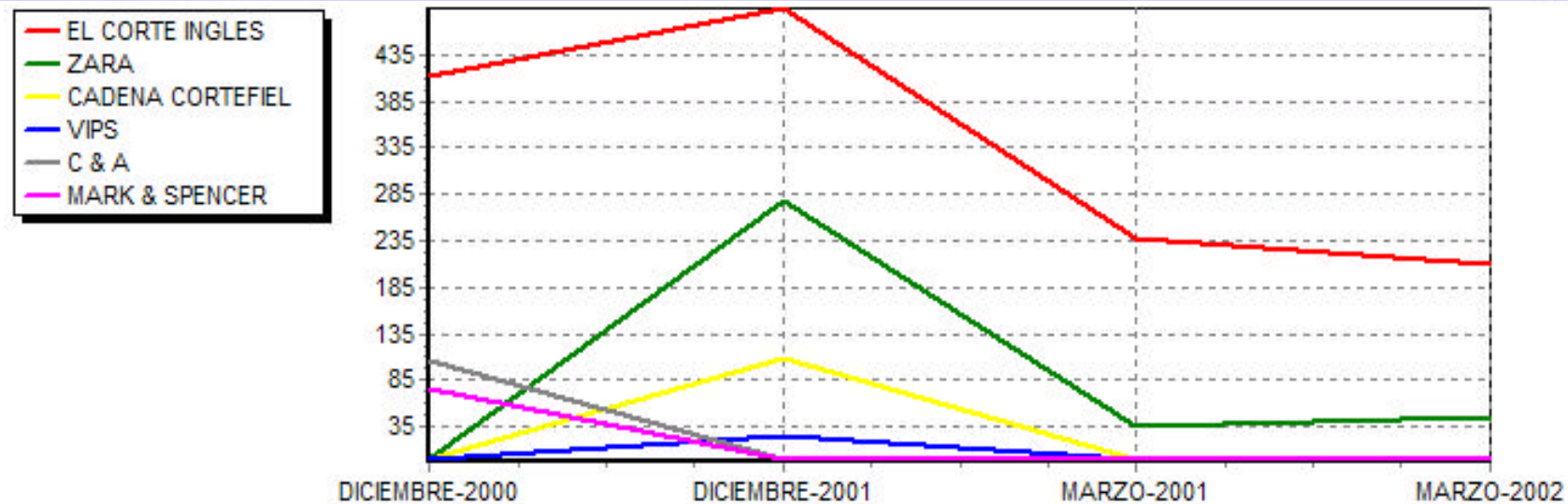
Salir



CRM



Portes acumulados a MARZO-2002



CRM

Datos Transaccionales - Informacion Anual

Canal : Total Canales **TARJETAS**

Concepto	ACUMULADO DICIEMBRE-2000		ACUMULADO DICIEMBRE-2001		ACUMULADO MARZO-2001		ACUMULADO MARZO-2002	
	Num.	Importe	Num.	Importe	Num.	Importe	Num.	Importe
+ CAJEROS Y ANTICIPOS	57	7.963,41	81	10.367,27	14	1.532,55	17	2.170,10
+ ALIMENTACION	29	2.284,00	39	2.923,08	13	768,73	9	616,25
+ GASOLINERAS	29	1.257,97	30	1.254,29	6	259,41	7	280,82
+ CONFECCION Y ZAPATER	28	1.868,79	37	2.298,70	12	844,50	6	404,88
+ LIBROS DISCOS OCIO	5	170,33	9	543,50	0	0,00	5	180,10
+ GRANDES ALMACENES	13	595,24	16	898,56	6	274,12	3	256,51
+ ELECTR MUEBLES DECOR	1	165,16	7	952,88	4	149,38	2	405,26
OPER.EXTR.SIN.COD AC	0	0,00	15	1.994,82	0	0,00	2	151,00
+ FERRET DROGUER PERFU	3	198,70	5	592,60	0	0,00	1	44,26
+ JUGUETES ARTS DEPOR	5	271,89	6	541,10	3	364,18	1	38,37
Total	187	16.719,65	264	24.555,86	60	4.297,69	53	4.547,55

Datos Relacionales

Tarjetas - Distribución Geográfica

Gráficos

Mensuales

Anuales

Seleccionar

Salir

CRM

R621 - Datos Relacionales - Distribucion GEOGRAFICA

DISTRIBUCION GEOGRAFICA

CONSUMO

CLIENTE

MARZO -2002

TOTAL PAGOS

Provincia	Datos Mensuales			Datos Acumulados			
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%	
MADRID	16	1.426,43	92.10	216	19.850,06	81.15	
LEON	0	0,00	0.00	23	2.065,90	8.44	
EXTRANJERO	1	122,35	7.89	21	1.243,84	5.08	
OTROS	0	0,00	0.00	9	750,67	3.06	
TARRAGONA	0	0,00	0.00	5	352,30	1.44	
ZARAGOZA	0	0,00	0.00	1	48,87	0.19	
VALLADOLID	0	0,00	0.00	1	48,50	0.19	
TERUEL	0	0,00	0.00	1	48,08	0.19	

DESGLOSE PAGOS

Concepto	Datos Mensuales			Datos Acumulados			
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%	
CAJEROS Y ANTICIPOS	6	750,00	48.42	88	11.245,20	45.97	
OPER.EXTR.SIN.COD ACT	1	122,35	7.89	38	3.389,65	13.85	
ALIMENTACION	2	169,97	10.97	35	2.607,64	10.66	
CONFECCION Y ZAPATER	2	135,95	8.77	35	2.018,44	8.25	
GASOLINERAS	2	86,36	5.57	30	1.222,52	4.99	
VIAJES Y TRANSPORTES	0	0,00	0.00	5	890,45	3.64	
GRANDES ALMACENES	1	157,12	10.14	14	874,61	3.57	
LIBROS DISCOS OCIO	2	82,77	5.34	13	622,78	2.54	
JUGUETES ARTS DEPORT	0	0,00	0.00	4	360,29	1.47	
ELECTR MUEBLES DECOR	0	0,00	0.00	4	312,27	1.27	



Otros

MADRID

EVOLUCION

Concepto	Datos Mensuales			Datos Acumulados		
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%
CAJEROS Y ANTICIPOS	6	750,00	52.57	78	9.983,10	50.29
ALIMENTACION	2	169,97	11.91	31	2.296,44	11.56
OPER.EXTR.SIN.COD ACT	0	0,00	0.00	15	1.994,81	10.04
CONFECCION Y ZAPATER	2	135,95	9.53	27	1.473,46	7.42
GASOLINERAS	2	86,36	6.05	24	958,79	4.83
VIAJES Y TRANSPORTES	0	0,00	0.00	5	890,45	4.48
GRANDES ALMACENES	1	157,12	11.01	10	714,80	3.60

CRM

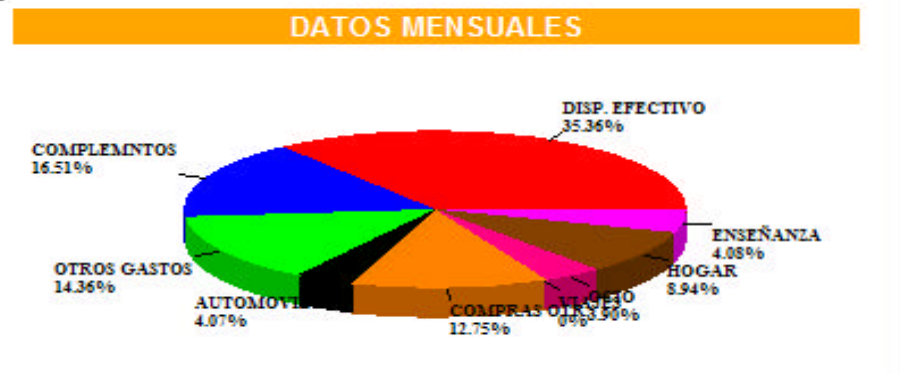
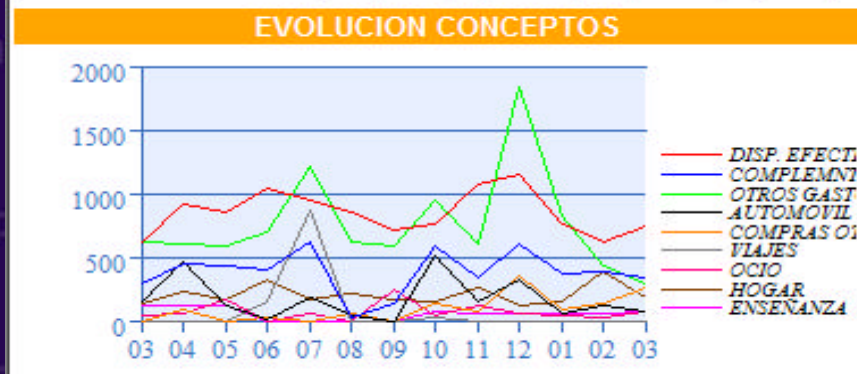
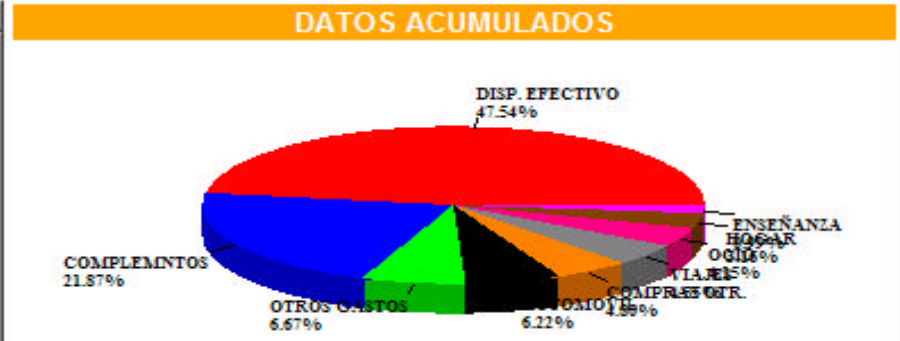
ESPAÑA		MADRID		CLIENTE		MARZO 2002	
POR ZONAS							
Zona	Datos Mensuales			Datos Acumulados			L
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%	
OTRAS ZONAS	9	888,13	62.26	129	13.826,73	69.65	-
A.METROPOLIT - NORTE-NOROESTE	5	354,18	24.82	70	4.951,19	24.94	-
CAPITAL - ZONA MEDIA/ALTA	0	0,00	0.00	7	694,32	3.49	-
CAPITAL - ZONA ALTA	1	157,12	11.01	6	266,65	1.34	-
CAPITAL - ZONA MEDIA	1	27,00	1.89	4	111,17	0.56	-
TOTAL	16	1.426,43	100	216	19.850,06	100	
TOTAL CONCEPTOS							
Concepto	Datos Mensuales			Datos Acumulados			
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%	
CAJEROS Y ANTICIPOS	6	750,00	52.57	78	9.983,10	50.29	
ALIMENTACION	2	169,97	11.91	31	2.296,44	11.56	
OPER.EXTR.SIN.COD ACT	0	0,00	0.00	15	1.994,81	10.04	
CONFECCION Y ZAPATER	2	135,95	9.53	27	1.473,46	7.42	
GASOLINERAS	2	86,36	6.05	24	958,79	4.83	
VIAJES Y TRANSPORTES	0	0,00	0.00	5	890,45	4.48	
GRANDES ALMACENES	1	157,12	11.01	10	714,80	3.60	
LIBROS DISCOS OCIO	2	82,77	5.80	12	400,54	2.01	
ELECTR MUEBLES DECOR	0	0,00	0.00	4	312,27	1.57	
JUGUETES ARTS DEPORT	0	0,00	0.00	3	261,72	1.31	
FERRET DROGUER PERFUM	1	44,26	3.10	3	235,53	1.18	
REP Y SERV AUTOMOVIL	0	0,00	0.00	1	219,64	1.10	
MADRID							
DETALLE		EVOL. ZONAS		EVOL. CONCEPTOS TOTALES			
ZONA OTRAS ZONAS				EVOLUCION			
Concepto	Datos Mensuales			Datos Acumulados			
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%	
CAJEROS Y ANTICIPOS	5	650,00	73.18	68	9.212,05	66.62	
OPER.EXTR.SIN.COD ACT	0	0,00	0.00	12	1.377,43	9.96	
CONFECCION Y ZAPATER	1	96,00	10.80	19	1.064,07	7.69	
VIAJES Y TRANSPORTES	0	0,00	0.00	4	857,27	6.20	
LIBROS DISCOS OCIO	2	82,77	9.31	12	400,54	2.89	
GASOLINERAS	1	59,36	6.68	7	320,68	2.31	
ELECTR MUEBLES DECOR	0	0,00	0.00	2	244,57	1.76	

CRM

R669 - Datos Relacionales - Distribucion GEOGRAFICA

DISTRIBUCION GEOGRAFICA CONSUMO El Cliente PERIODO

CONCEPTO	Datos Mensuales			Datos Acumulados		
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%
⊕ DISP. EFECTIVO	6	750,36	35.36	88	11.245,20	47.54
⊕ COMPLEMENTOS	5	1.179,18	16.51	77	5.173,88	21.87
⊕ OTROS GASTOS	4	467,18	14.36	10	1.579,54	6.67
⊕ AUTOMOVIL	2	86,36	4.07	34	1.473,14	6.22
⊕ COMPRAS OTR.	4	270,53	12.75	20	1.136,37	4.80
⊕ VIAJES	0	0,00	0.00	8	1.077,55	4.55
⊕ OCIO	2	82,77	3.90	17	983,07	4.15
⊕ HOGAR	3	189,73	8.94	10	748,29	3.16
⊕ ENSEÑANZA	2	86,55	4.08	4	235,61	0.99
TOTAL	27	2.120,79	100	268	23.652,65	100



CRM

R669 - Datos Relacionales - Distribucion GEOGRAFICA

DISTRIBUCION GEOGRAFICA

CONSUMO

EICliente

PERIODO

CONCEPTO AUTOMOVIL

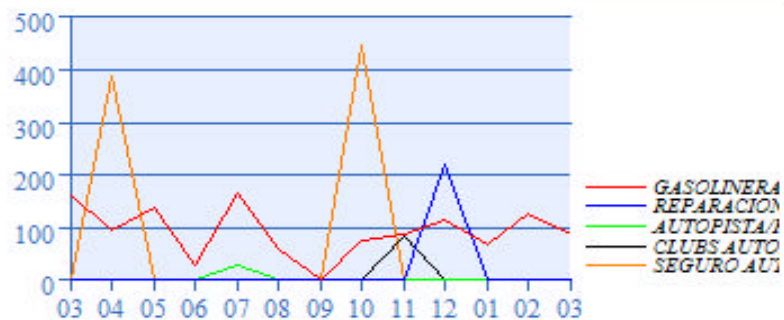
[VOLVER](#)

Concepto	Datos Mensuales			Datos Acumulados		
	Op.	Importe	%	Op.	Importe	%
<input type="checkbox"/> GASOLINERAS	2	86,36	100.00	30	1.222,52	82.98
<input type="checkbox"/> REPARACION/SERV.	0	0,00	0.00	1	219,64	14.90
<input type="checkbox"/> AUTOPISTA/PARKING	0	0,00	0.00	3	30,98	2.10
<input type="checkbox"/> CLUBS AUTOMOVIL	0	0,00	0.00	0	0,00	0.00
<input type="checkbox"/> SEGURO AUTO (LDA)	0	0,00	0.00	0	0,00	0.00
TOTAL	2	86,36	100	34	1.473,14	100

DATOS ACUMULADOS



EVOLUCION CONCEPTOS



DATOS MENSUALES



CRM

3837 - DATOS DE CONTACTOS *EURO*

Contactos - Información Anual

UTILIZACION

Concepto	ACUMULADO DICIEMBRE 2000		ACUMULADO DICIEMBRE 2001		ACUMULADO MARZO 2001		ACUMULADO MARZO 2002	
	Contactos	Actividad	Contactos	Actividad	Contactos	Actividad	Contactos	Actividad
+ SERVICIO INTERNET	762	8.259	1.669	13.956	208	1.183	626	2.054
+ CAJEROS AUTOMATICOS	56	57	82	82	16	16	16	16
+ RED OFICINAS	5	11	58	129	11	17	10	28
+ BANCA TELEFONICA	10	54	38	40	1	22	7	21
+ S.A.C.	1	0	1	1	0	0	0	0
+ BANCA VIRTUAL (C.ADMTVO.)	0	0	0	0	0	0	0	0
+ RED AGENCIAL (C.ADMTVO)	0	0	0	0	0	0	0	0
+ BANCA INTERACTIVA	0	0	0	0	0	0	0	0

Datos Transaccionales

Graficos

Uso canal/momento

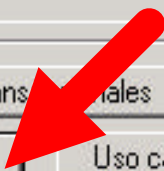
Histórico de Contactos

Mensuales

Anuales

Seleccionar

Salir



CRM

MODELO DE CONTACTOS - ACTIVIDAD POR CANAL

UTILIZACION

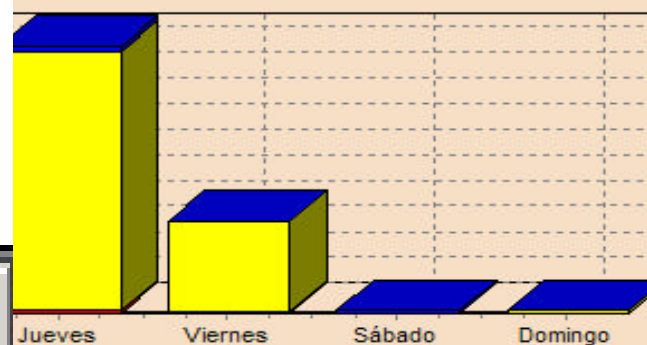
Contactos - Acumulado a MARZO 2002

CANAL	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	TOTAL
RED OFICINAS	3	0	3	3	1	0	0	10
BANCA TELEFONICA	0	6	1	0	0	0	0	7
SERVICIO INTERNET	80	103	168	201	71	0	3	626
CAJEROS AUTOMATICOS	3	2	3	5	1	2	0	16
Total	86	111	175	209	73	2	3	

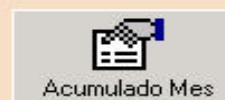
Contactos - Distribucion diaria - Acumulado a MARZO 2002

- RED OFICINAS
- BANCA TELEFONICA
- SERVICIO INTERNET
- CAJEROS AUTOMATICOS

RED OFICINAS
BANCA TELEFONICA
SERVICIO INTERNET
CAJEROS AUTOMATICOS



Desglose por canal



CRM

MODELO DE CONTACTOS - ACTIVIDAD POR CANAL

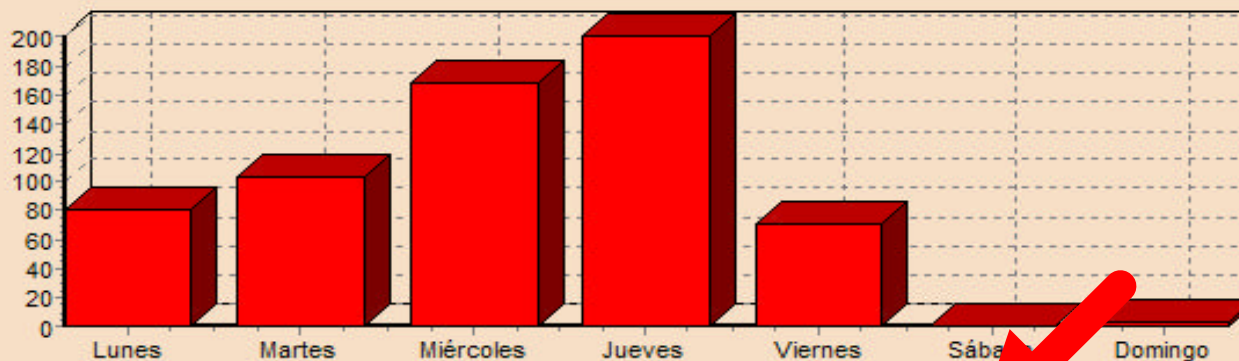
SERVICIO INTERNET

Contactos - Horario preferido - MARZO 2002

Distribución Horaria

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
00-03							
03-06							
06-09							
09-12							
12-15	7		18				
15-18		7		26	5		
18-21							
21-24							
Total	18	11	51	68	12	0	0

Contactos - Distribucion diaria - Acumulado a MARZO 2002



Distribución Mensual

Evolución

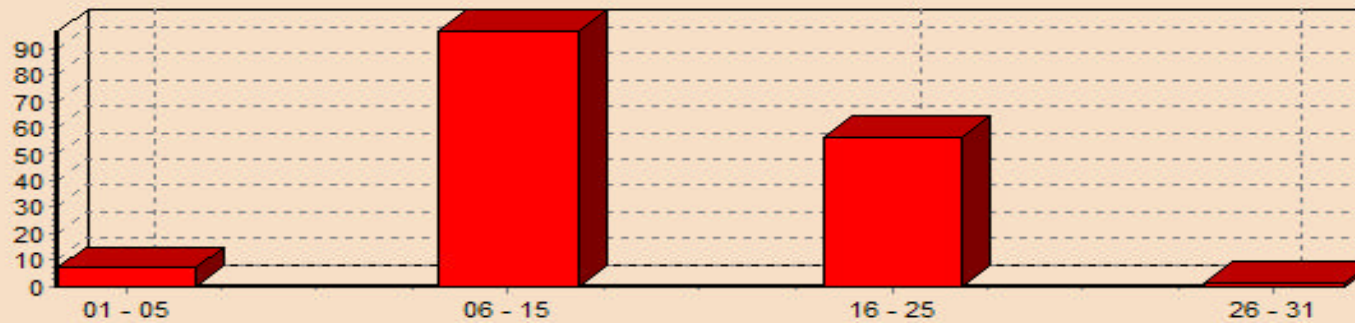
Lista Anterior

CRM

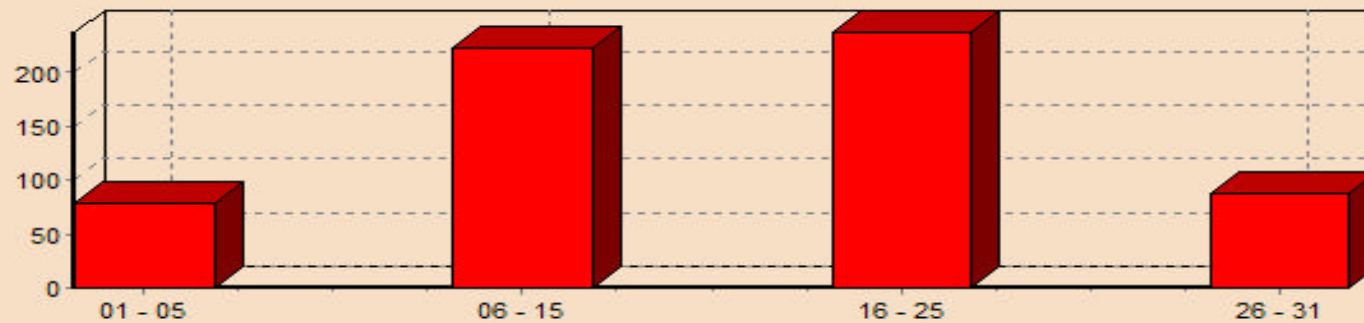
MODELO DE CONTACTOS - ACTIVIDAD POR CANAL

SERVICIO INTERNET

Contactos - Evolucion Mensual



Contactos - Evolucion Anual



Locally driven



Centrally driven



Customized

e**bankinter**.com

atención al

EL CLUB

SUBASTAS

INICIO ASESOR INVERSIONES ECUENTA TARJETAS DEPÓSITOS FONDOS SEGUROS BROKER HIPOTECAS

Mis cuentas Transferencias Pagos Mis tarjetas Mis depósitos Mis inversiones Mis préstamos Otros servicios

- Extracto i
- Asesor In
- Solicitar e
- Paso a ec
- Consultas
 - de Saldo
 - de Movimientos
 - de Retenciones
 - de Domicilios
 - de Titulares
- Renombre mis cuentas
- Buscador movimientos

¿Le gustaría tener hasta 30.000,00 euros?

[Solicite aquí su préstamo inmediato](#) desde 436,24 euros al mes.

a: 29/10/99 10:5:

Cambio aplicado a 1 EUR = 166,36

EXTRACTO INTEGRAL

Ver Saldo en:

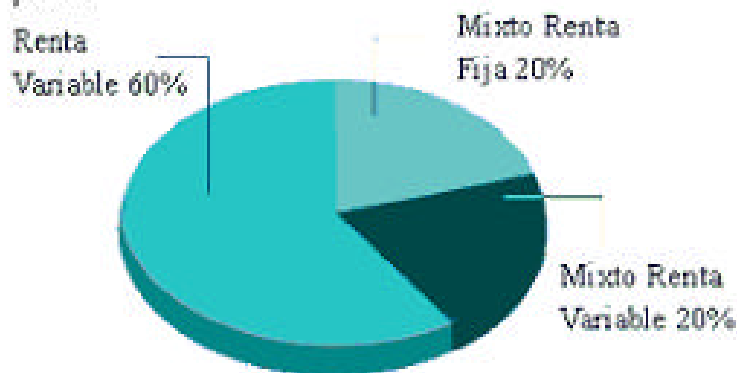
Cuentas Corrientes	Saldos	Opciones
Cuenta Corriente	-1.336,46 EUR	Opciones:
Cuenta Corriente	0,01 EUR	Opciones:
Total saldos disponibles	-1.336,45 EUR	

Tarjetas Saldos Opciones

[24-diciembre-2001]

De ebankinter para ,

Recuerde que aún no ha aportado a su Plan de Pensiones y que no está aprovechando su beneficio fiscal. Aporte el máximo que pueda deducir, y le recomendamos que diversifique su inversión con esta distribución, ajustada a su perfil:



Para ver, los Planes de esta cesta y compararlos con su inversión actual, el importe que fiscalmente le interesa aportar y, por supuesto para contratarlos on line, pinche ["PLANES PENSIONES"](#)

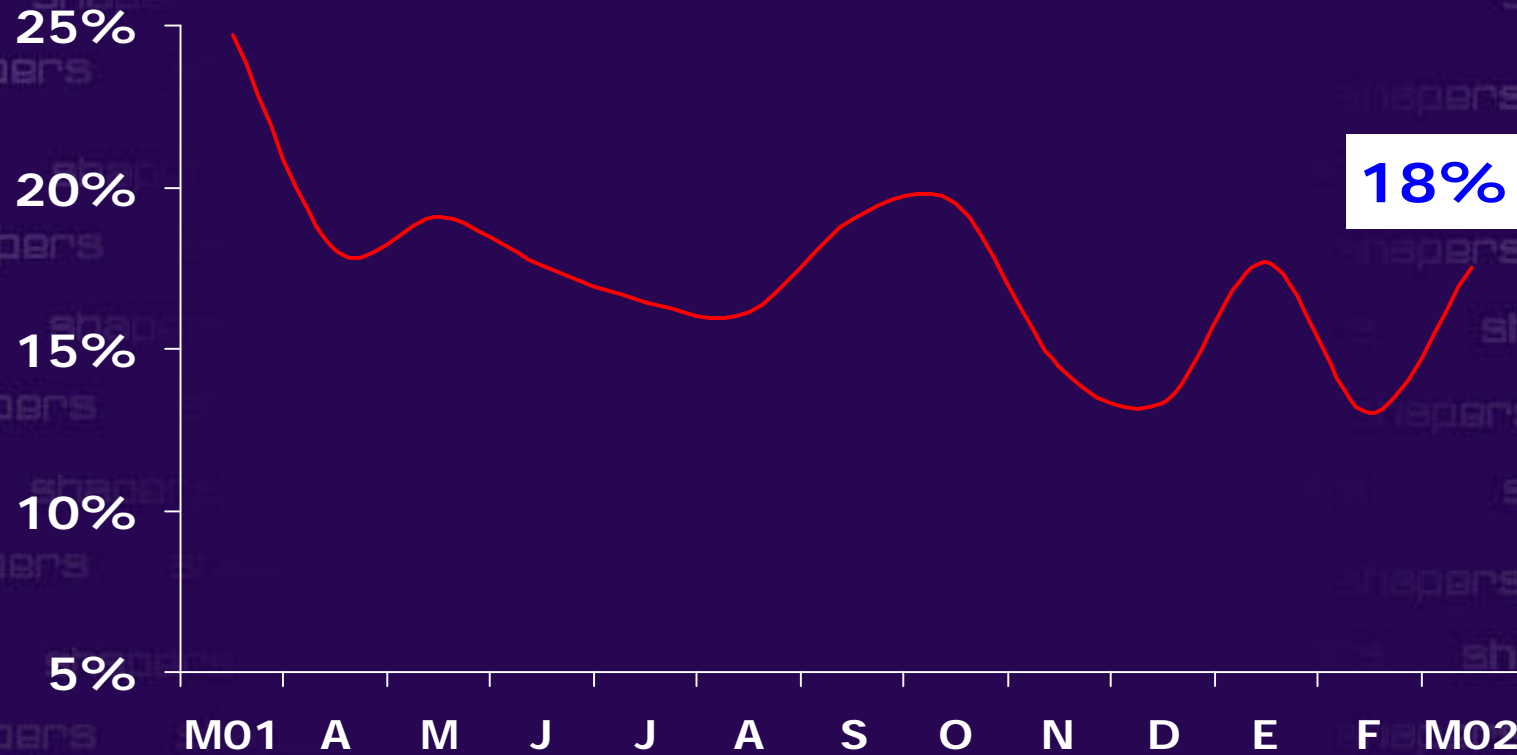
- Si desea que esta pantalla vuelva a aparecerle pinche: [PRÓXIMA CONEXIÓN](#)
- Para que este mensaje no vuelva a aparecerle, [CERRAR](#).

Centrally driven

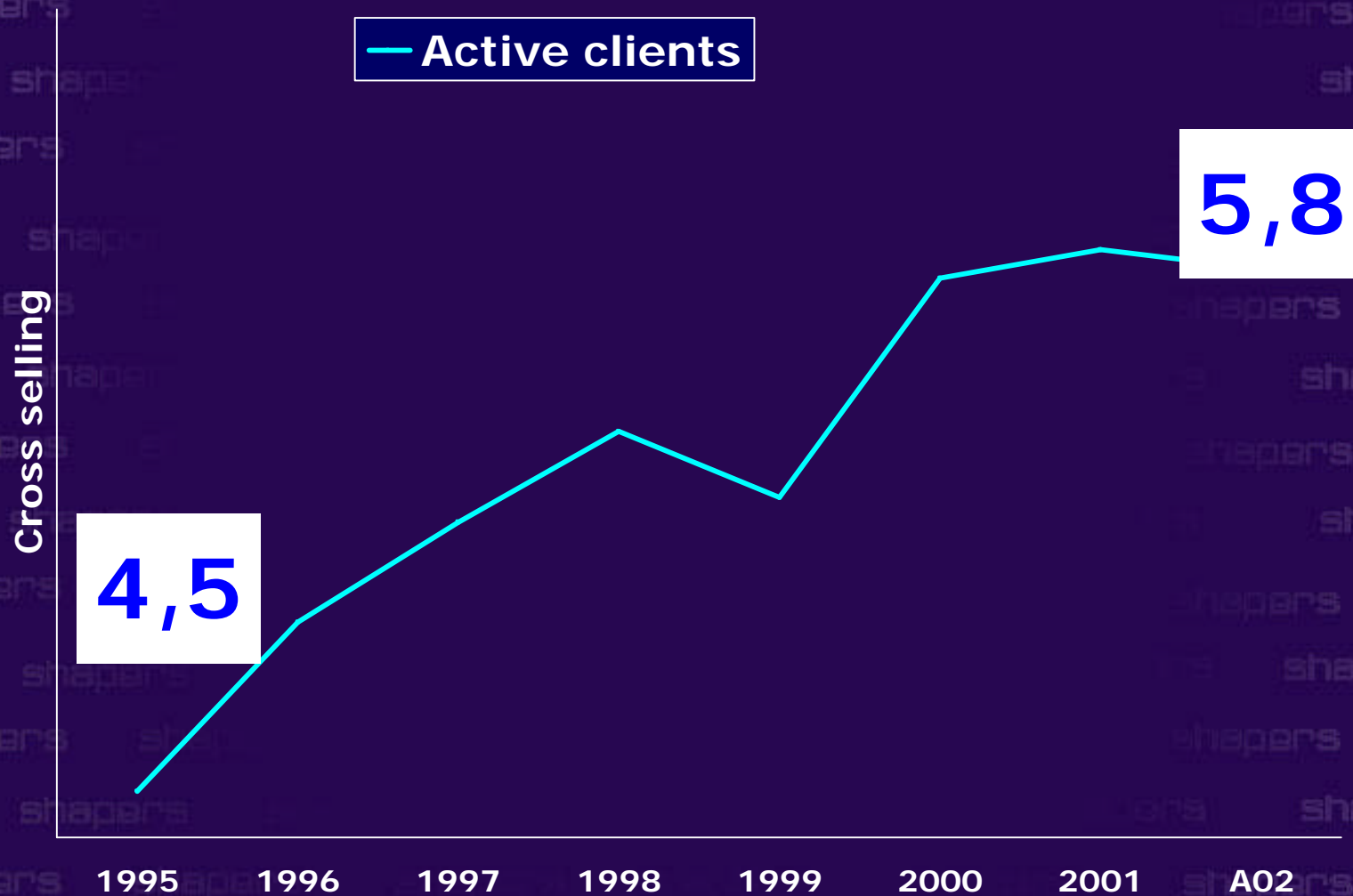
(% success)



Driven sales o/ total sales



Products per customer



**How are we
doing in
Internet ?**

Usuario:

Contraseña:

Extracto Integral

OPCIONES DE SEGURIDAD

Estoy en un ordenador privado.

Estoy en un ordenador público o compartido.

Hágase cliente

Consiga un **BMW Compact** a 512.000 bytes/seg

[ver](#)



Premiamos el traspaso de valores con 20 operaciones por el 0,60% del nominal

[ver](#)

[Seguridad y Privacidad](#)

[New English version](#)

[Acceso Empresas](#)

» DESTACADOS

Novedades

Relación con inversores

Bankinter

Abón auncis taris

Aviso legal

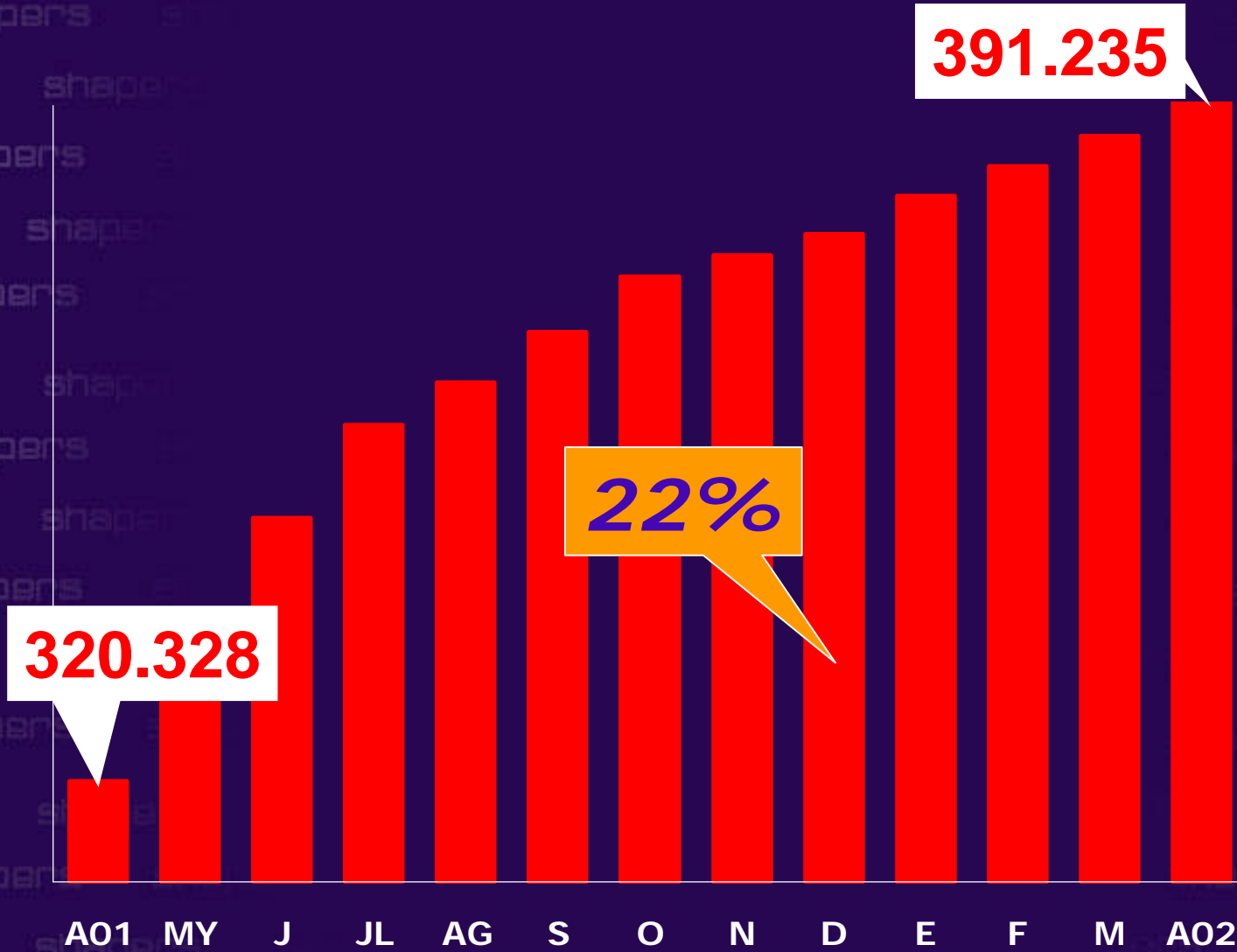
Información euro

Su hipoteca al euribor a 10. Con la cuál le costará su nueva p...

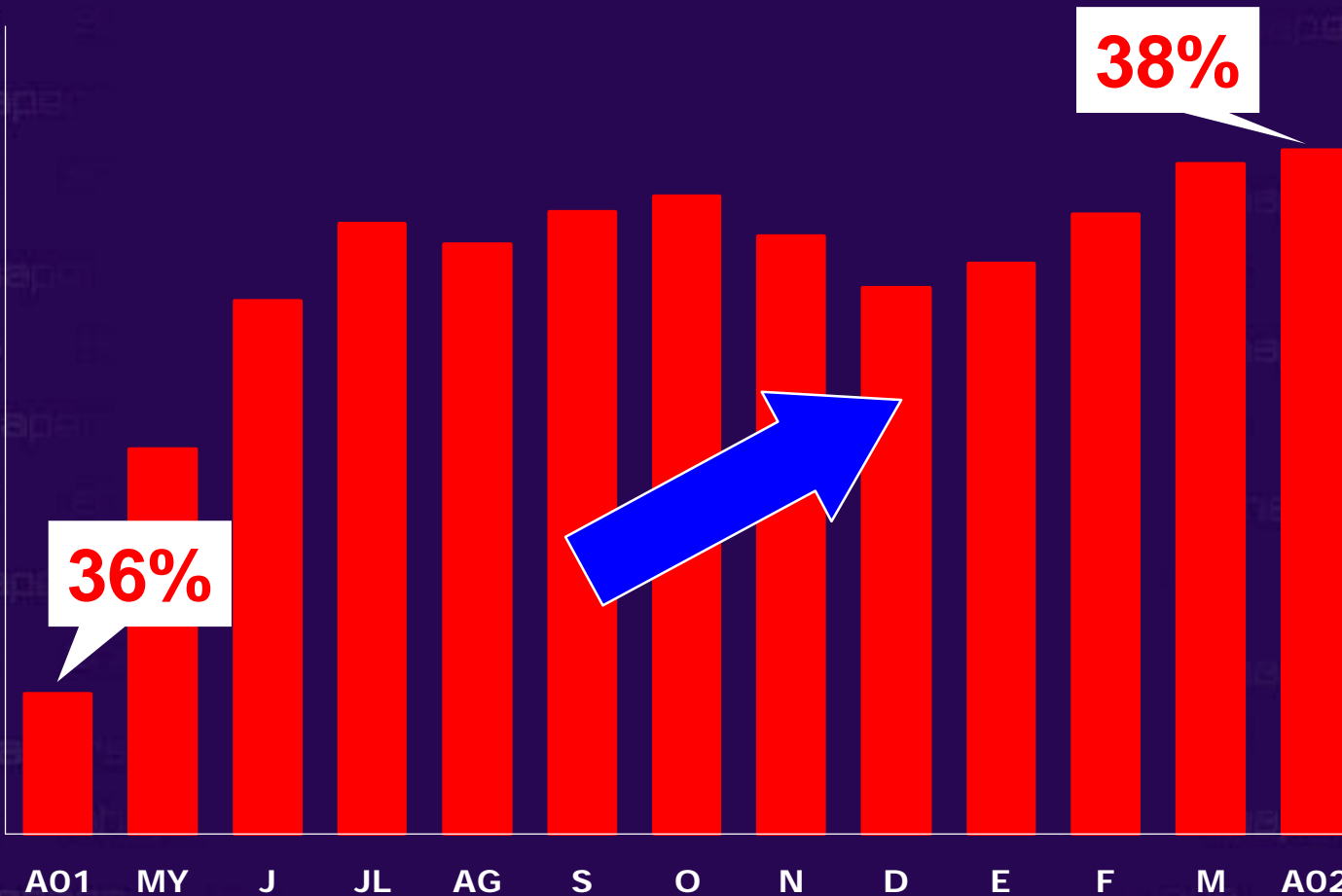
- con **asesor de seguros** conserá el mejor la situación en el mundo del seguro
- con **Agregador** podrá consultar sus fondos, alcans e hipotecas de más entidades financieras.
- **Más de 300 fondos:** Los mejores tanto nacionales como internacionales.

ebankinter.com

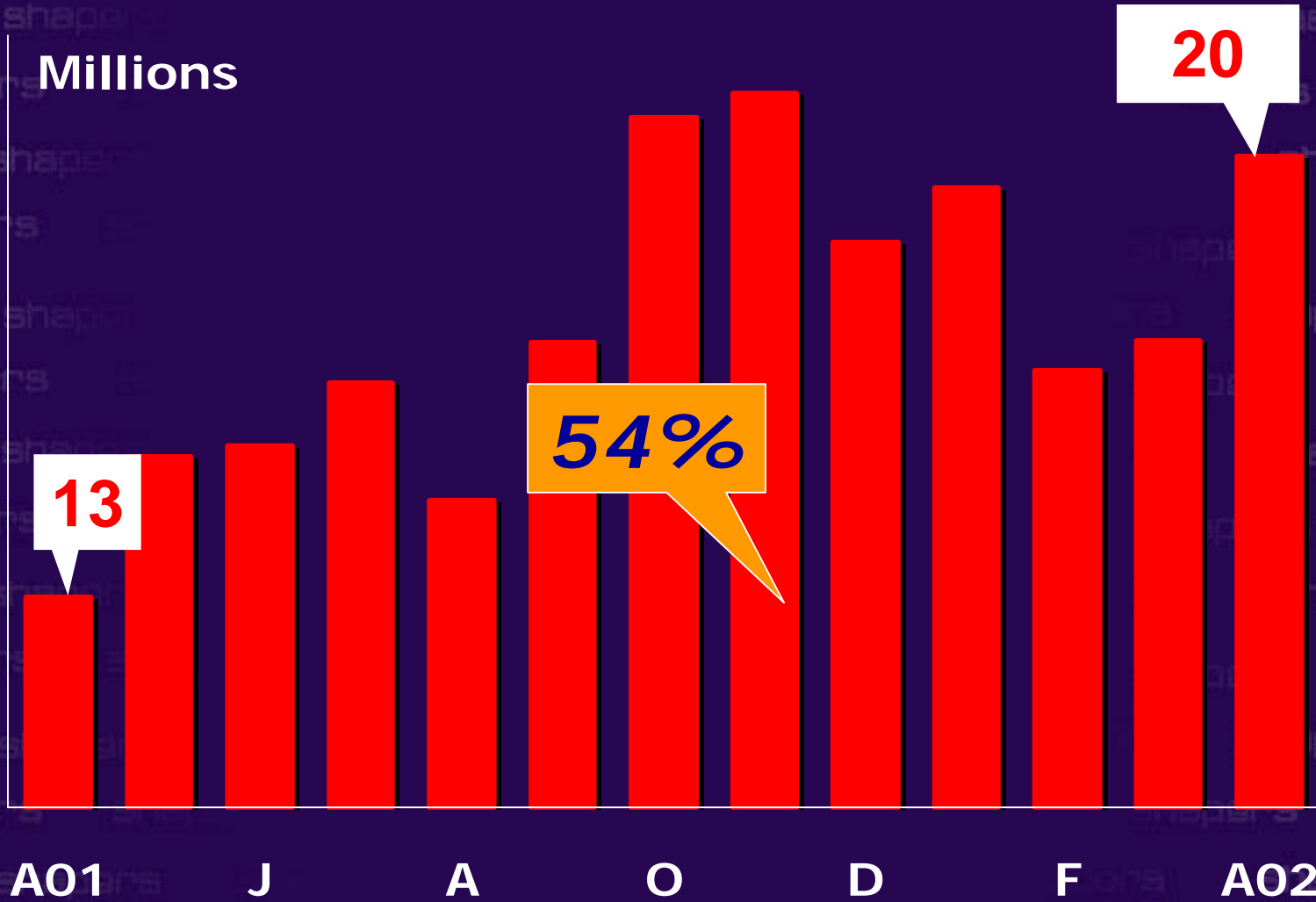
e-customers



Internet penetration of total customers



Transactions



E-Bankinter Broker | Home - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <https://broker.ebankinter.com/www/es-es/cgi/broker+home?tabfav=no>

Broker

1st in Spain

ebankinter responde guía rápida

Usuario:
 Contraseña:
 [Entrar]
 [Hágase Cliente]

Guía Rápida
 Seleccione lo que busca

BlueSky's Internet Broker Ratings - Spain - October 2001

Broker and Site Link	BlueSky Site Usability Rating	Email+ Phone Service Ratings	Overall Rating
	Trend & Score/100%	Trend & Score/100%	Trend & Position Trend & Score/100%
1. eBankinter	↑ 80.00%	↓ 71.65%	— 1st in ES ↑ 80.73%
4. Banesto	↑ 70.59%	↓ 61.27%	↓ 4th in ES ↓ 71.65%
5. maxblue	↑ 74.12%	↓ 62.24%	↓ 5th in ES ↓ 70.73%
6. Inversis	— 70.00%	↑ 69.15%	↑ 6th in ES ↑ 69.17%
7. BBVA.net	— 65.29%	↓ 53.98%	↓ 7th in ES ↓ 66.34%

Inicio 5 I... MSD... Cent... 2 M... Carlton M50 MSD... 15:43

Broker




3rd in Europe

broker **e**bankinter .com

ebankinter responde guía rápida

BlueSky's Internet Broker

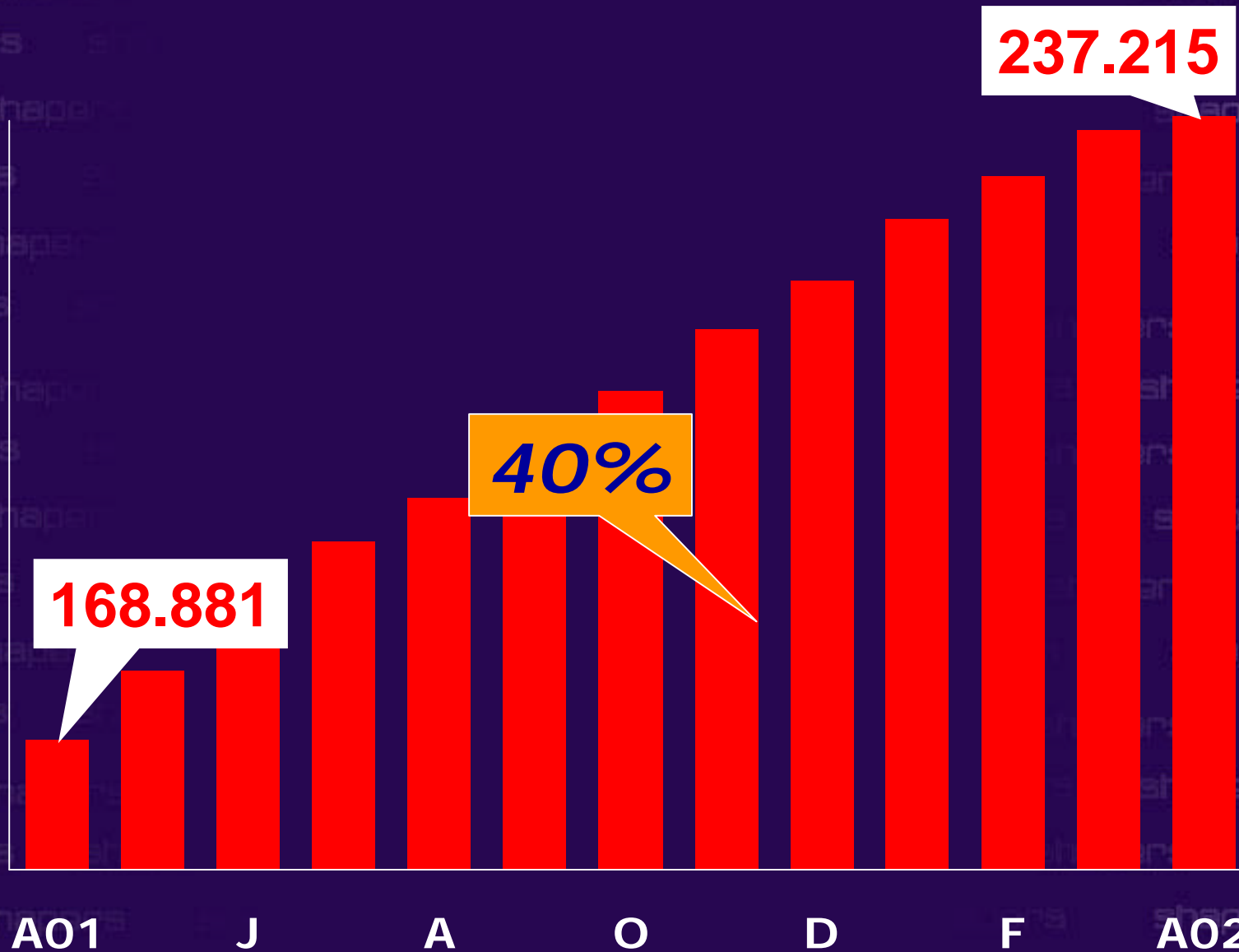
Top Rated Germany UK France Spain Italy Belgium Switzerland

Broker and Site Link	Trend & Position	"Overall" Rating Score/100% + Trend
 Germany DAB Bank	↑ 1st in DE	↑ 88.17%
 Germany Comdirect	↓ 2nd in DE	↓ 87.95%
 Spain ebankinter	— 1st in ES	↑ 80.73%
 Germany Consors	↑ 3rd in DE	↑ 80.31%

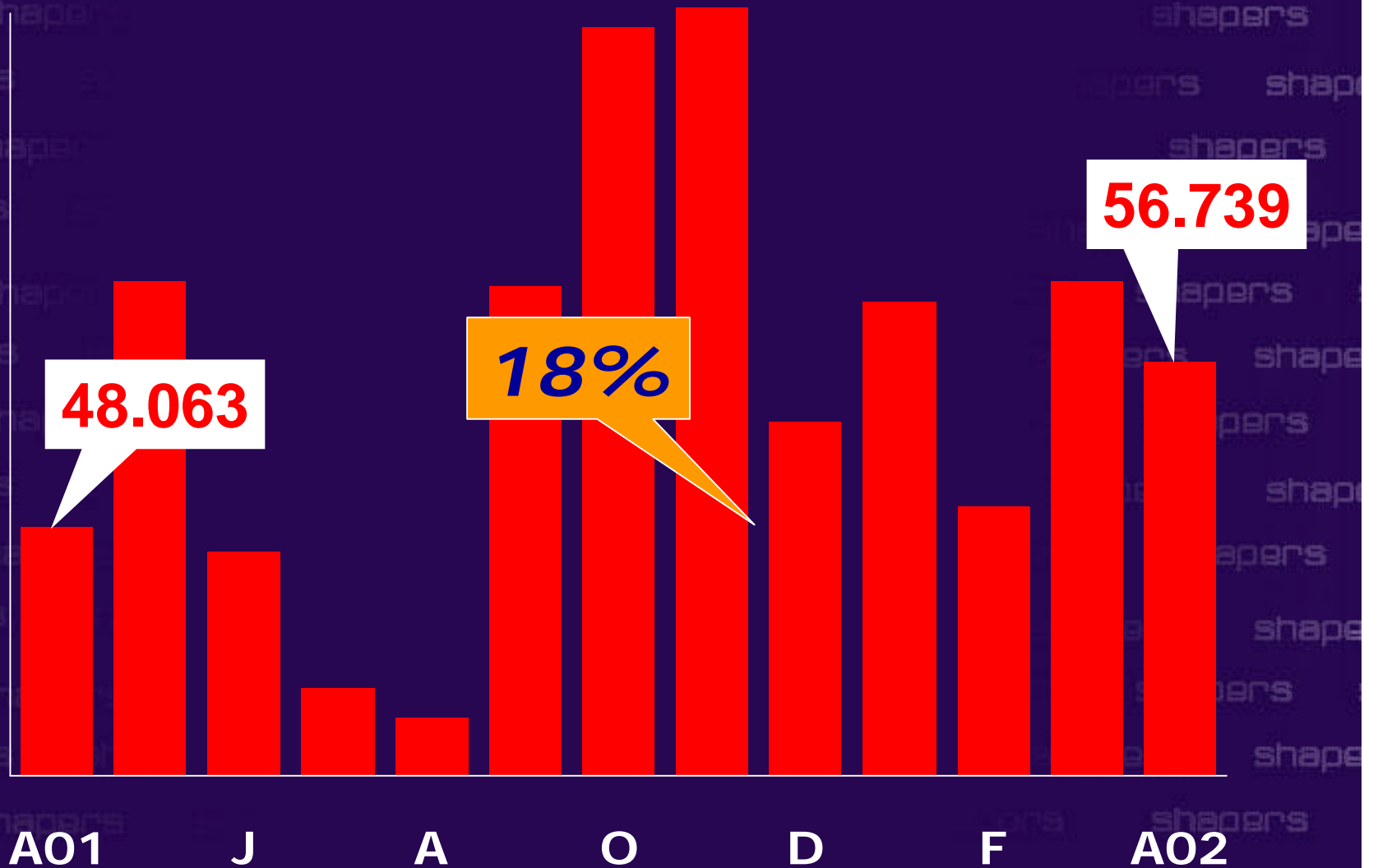
Opere con tarifa fija: En tiempo real y en los principales mercados, sabiendo de antemano lo que le cuesta.

Inicio | Star... | 5 L... | MSD... | Cent... | 2 M... | Carlton | M50 | MSD... | 15:43

e-broker customers

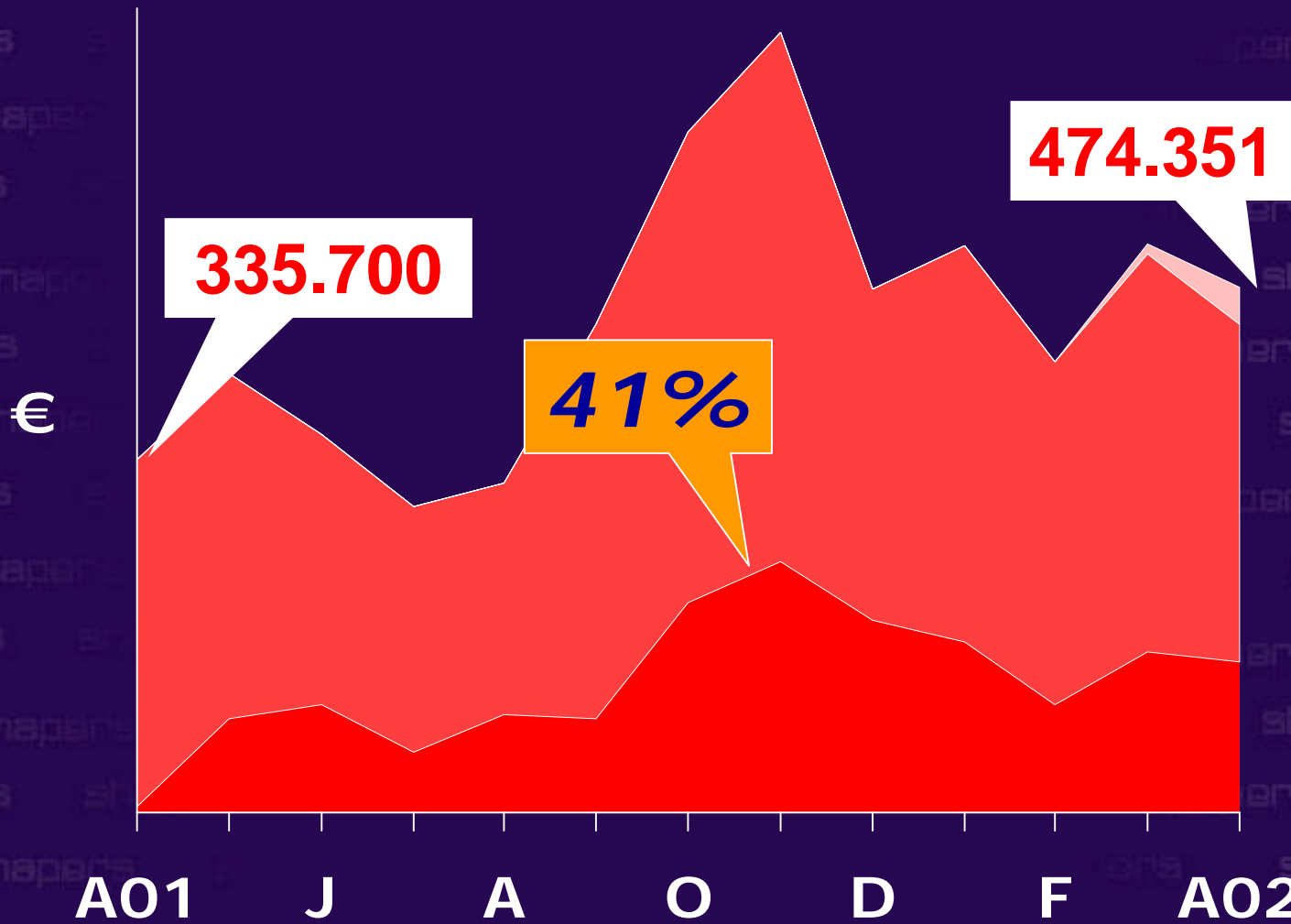


Order flow



Fee evolution

■ International ■ Spain ■ Warrants



- ▣ Paso a paso
 - ▣ Infórmese y haga números
 - ▣ Conozca el Préstamo Hipotecario de eBankinter
 - ▣ Etapas del Préstamo Hipotecario
- ▣ Simulador
- ▣ Solicitud
- ▣ Seguimiento
- ▣ Buscar casa
- ▣ Guía de compra y financiación de la vivienda
- ▣ Servicios para su hogar
- ▣ Diccionario
- ▣ Foro de fiscalidad



Solicitud, estudio y seguimiento **personalizado on line** de su hipoteca

emortgages

PRÉSTAMO HIPOTECARIO	TÉRMINO	TASA DE INTERÉS
6 meses	5,00%	5,25%
1 Año	5,00%	5,25%
Resto:	Eurobono	Revisión anual
Comisión Apertura:	0,40%	

Más información ▶ Solicitar ▶ Seguimiento ▶

Elija el diferencial en las **subastas de cambio de hipoteca**

Más información ▶
Solicitar ▶
Seguimiento ▶

SIMULADOR DE HIPOTECAS

Recomiende las hipotecas de ebankinter

Necesito una hipoteca por ...

0

Pesetas

Durante 25 Años

Calcular ▶

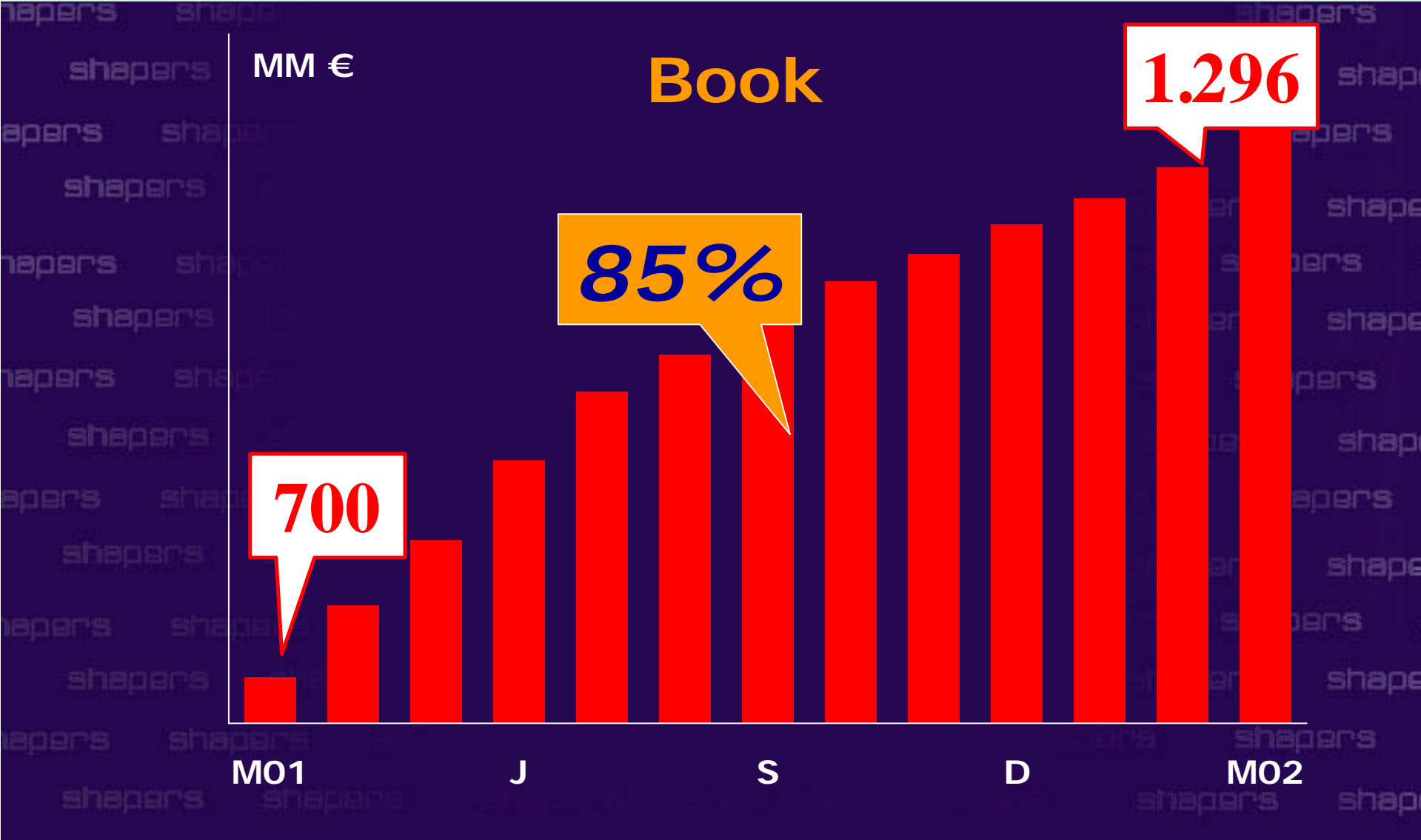
Tengo que pagar al mes :

0

Pesetas

Solicitar ▶

Compárenos ▶



- Subastas de hoy
- Mis pujas
- Histórico de subastas
- Buscar subastas

de:

a:

Buscar

- Home
- Condiciones Generales
- Cómo funciona
- Seguridad
- Preguntas frecuentes
- Diccionario
- Aprenda jugando
- Calcular rentabilidad
- ebankinter responde

eauctions

Deposits

Mortgages

Pension Plans

IR A SUBASTAS DE HOY ABIERTAS

Depósito en P... a 7... (REAL)

Fecha: 12.mar.2001 cierre en: 0:0:0" horas

Hora de Apertura: 00:00

Hora de Cierre: 07:00

Total a subastar: 100.000.000 PTA

Puja mínima: 10.000 PTA

Puja máxima: 25.000.000 PTA

Importe máximo por cliente: 25.000.000 PTA

Total aplicado: 512.000.093 PTA

Tipo medio ponderado: 5,92 %

Tipo de corte: 6,09 %

Acceder

Depósito en P... a 7... (REAL)

Fecha: 12.mar.2001 cierre en: 0:0:0" horas

Hora de Apertura: 07:00

Hora de Cierre: 00:00

Total a subastar: 100.000.000 PTA

Puja mínima: 10.000 PTA

Puja máxima: 25.000.000 PTA

Importe máximo por cliente: 25.000.000 PTA

Total aplicado: 35.311.119 PTA

Tipo medio ponderado: 5,79 %

Tipo de corte: 5,00 %

Acceder



- Mis cuentas ▾
- Actualizar datos
- Modificar bancos
 - Añadir Bancos
 - Eliminar Bancos
 - Claves de Bancos
 - Baja del servicio
- Renombro mis cuentas
- Mantenimiento perfil ▾
- Tarjetas de crédito
- Transferencias

Natalia Colmenero Ruiz

EXTRACTO DE CUENTAS CLASIFICADAS POR BANCOS

ver saldo en:

— BCH

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
--------------------	--------	----------------------

<u>Cuenta Corriente</u>	18.549	05-04-2001 08:00
-------------------------	--------	------------------

Total Saldos Disponibles	18.549	
---------------------------------	---------------	--

— Popular

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
--------------------	--------	----------------------

<u>CUENTA CORRIENTE</u>	901.600	05-04-2001 08:01
-------------------------	---------	------------------

Total Saldos Disponibles	901.600	
---------------------------------	----------------	--

— ebankinter

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
--------------------	--------	----------------------

<u>ecuenta</u>	210.898	05-04-2001 08:01
----------------	---------	------------------

Total Saldos Disponibles	210.898	
---------------------------------	----------------	--

— BBV

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
--------------------	--------	----------------------

<u>0182/9012/0201500763</u>	172.846	05-04-2001 08:00
-----------------------------	---------	------------------

Total Saldos Disponibles	172.846	
---------------------------------	----------------	--

eagggregator

- ▢ Mis cuentas ▾
- ▢ Actualizar datos
- ▢ Modificar bancos
 - ▢ Añadir Bancos
 - ▢ Eliminar Bancos
 - ▢ Claves de Bancos
 - ▢ Baja del servicio
- ▢ Renombrar mis cuentas
- ▢ Mantenimiento perfil ▾
- ▢ Preguntas más frecuentes
- ▢ Desconectar

Natalia Colmenero Ruiz

EXTRACTO DE CUENTAS CLASIFICADAS POR BANCOS

ver saldo en:

▢ BCH

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
<u>Cuenta Corriente</u>	18.549	05-04-2001 08:00
Total Saldos Disponibles	18.549	

▢ B.Popular

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
<u>Cuenta Corriente</u>	901.549	05-04-2001 08:00
Total Saldos Disponibles	901.549	

▢ ebankinter

▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
<u>ecuenta</u>	210.898	05-04-2001 08:01
Total Saldos Disponibles	210.898	

▢ BBV

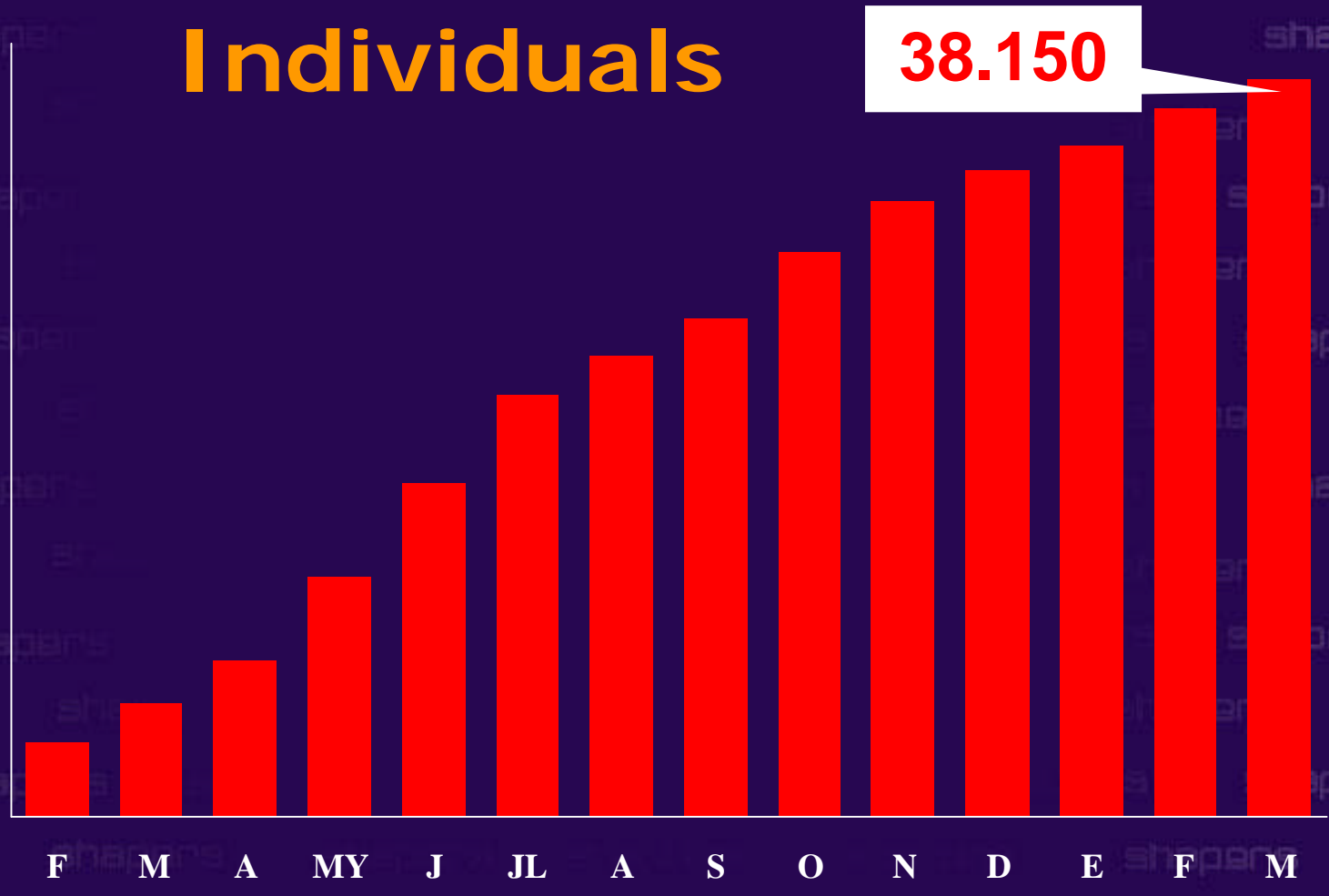
▶ ACTUALIZAR

Cuentas Corrientes	Saldos	Ultima Actualización
<u>0182/9012/0201500763</u>	172.846	05-04-2001 08:00
Total Saldos Disponibles	172.846	

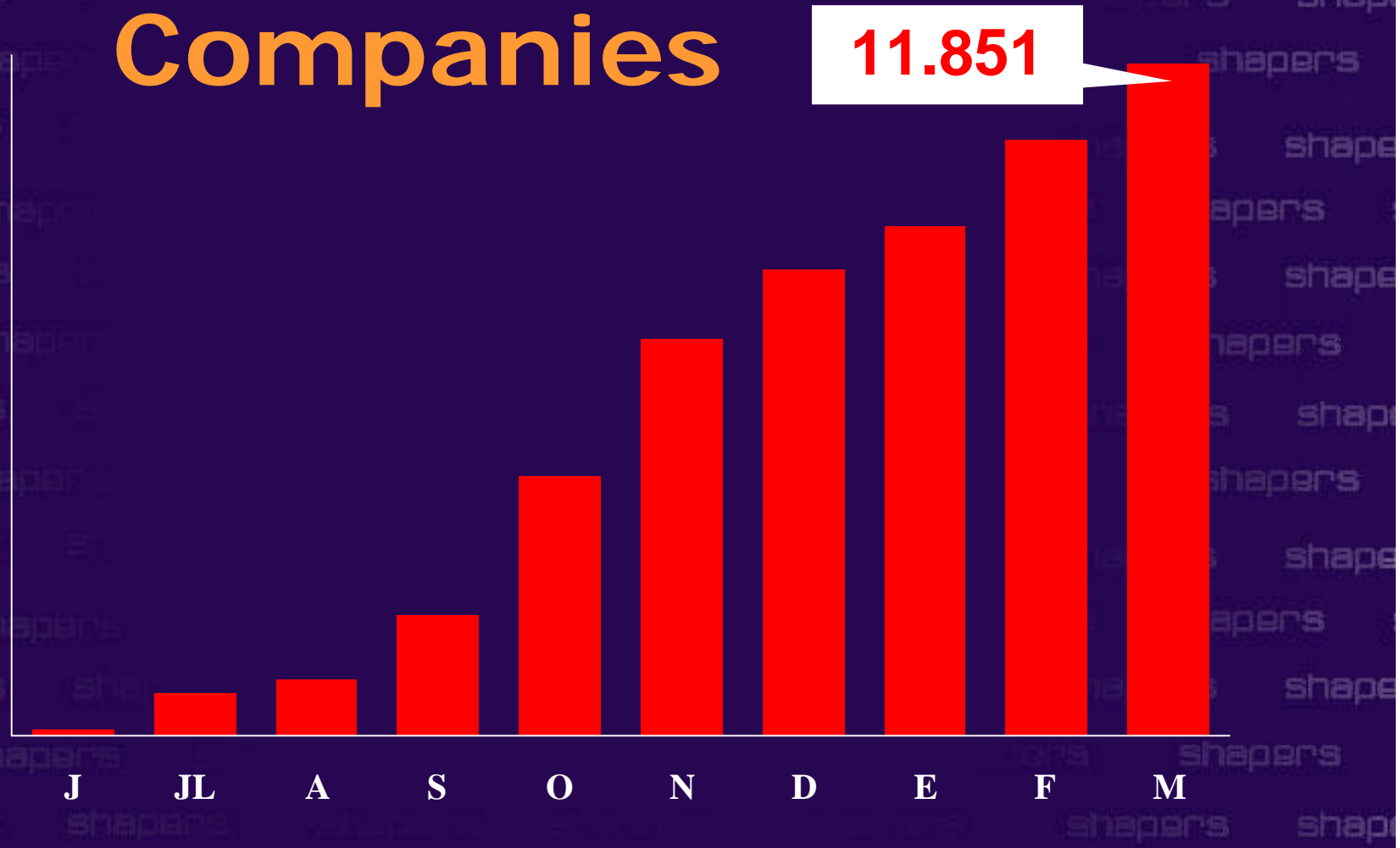
23 different Banks

Individuals

38.150



Companies



INICIO

CÓMO INVERTIR

ECUENTA

TARJETAS

DEPÓSITOS

FONDOS/PENSIONES

BROKER

HIPOTECAS

OPERAR

Bienvenida

Comparadores

Alertas Móvil

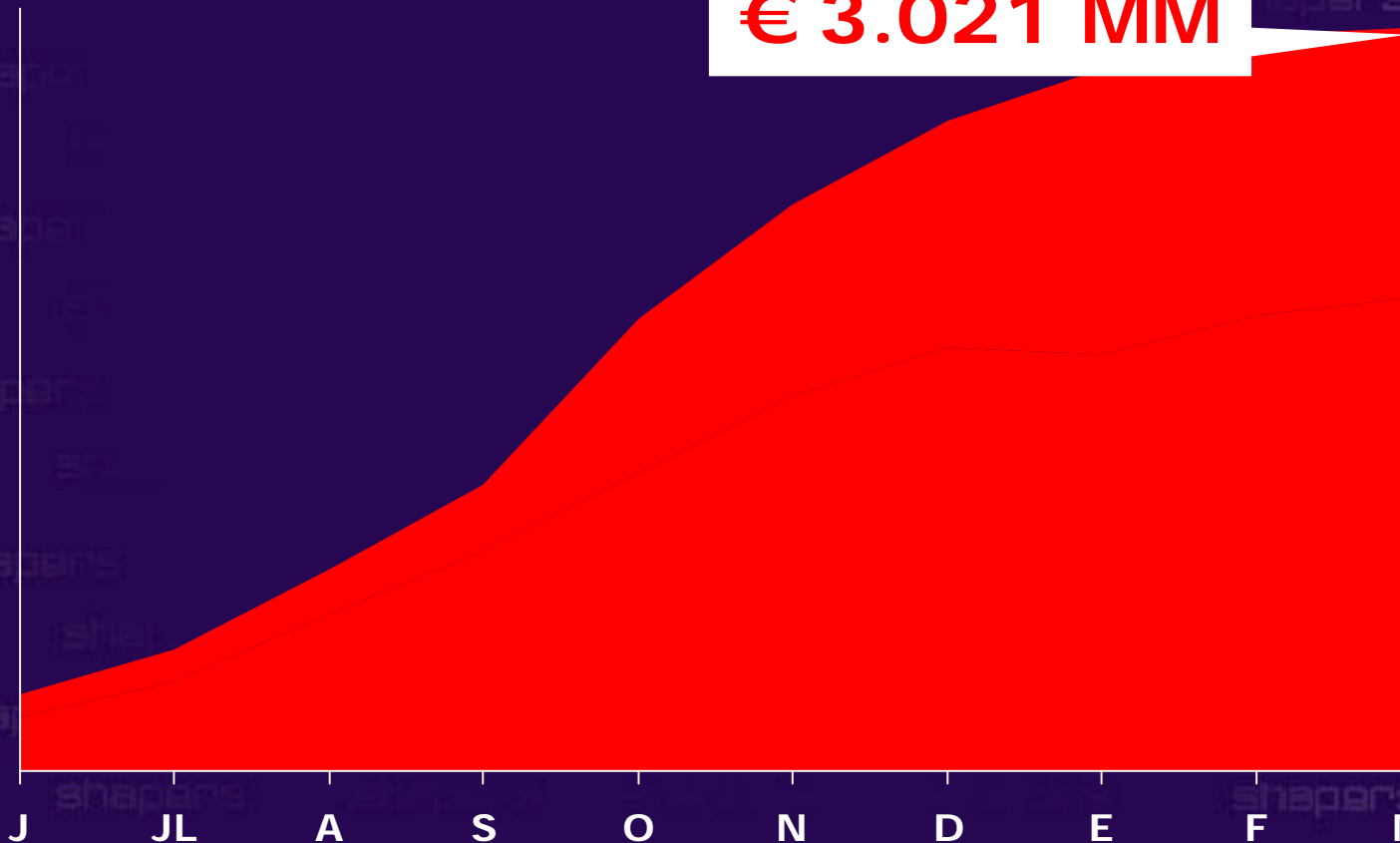
Wap

Subastas

Agregador

Aggregated balances

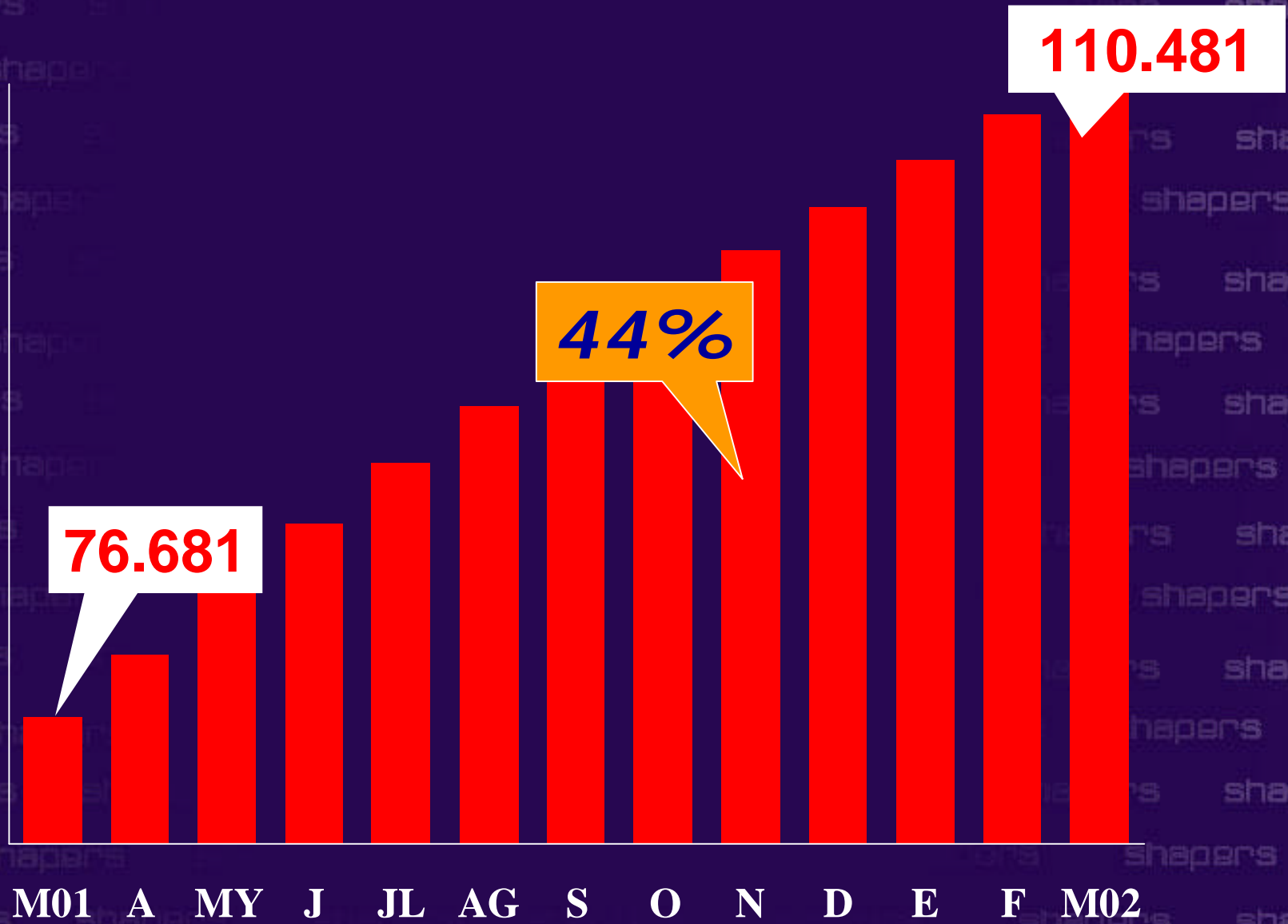
€ 3.021 MM



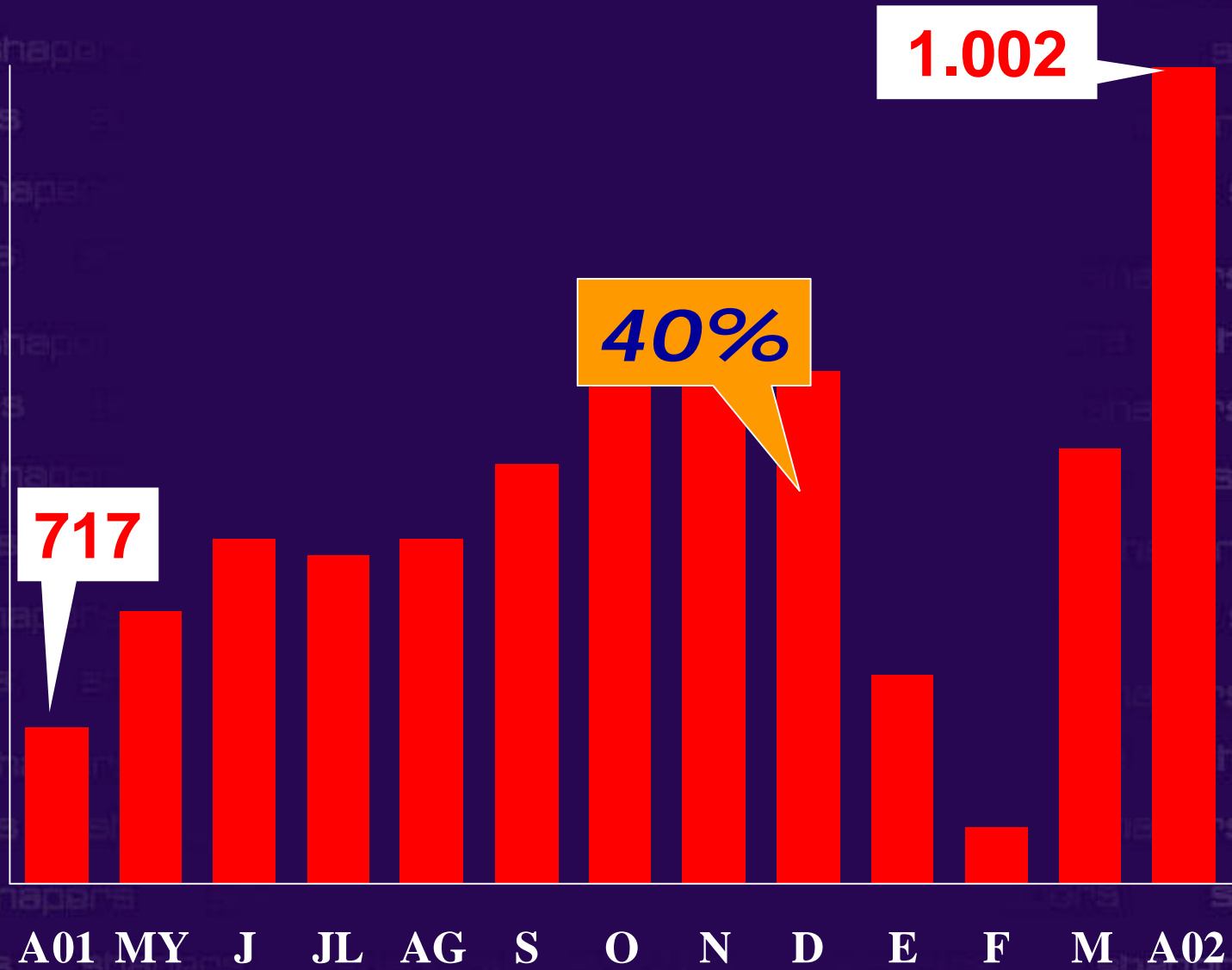
bankintermóvil



Customers

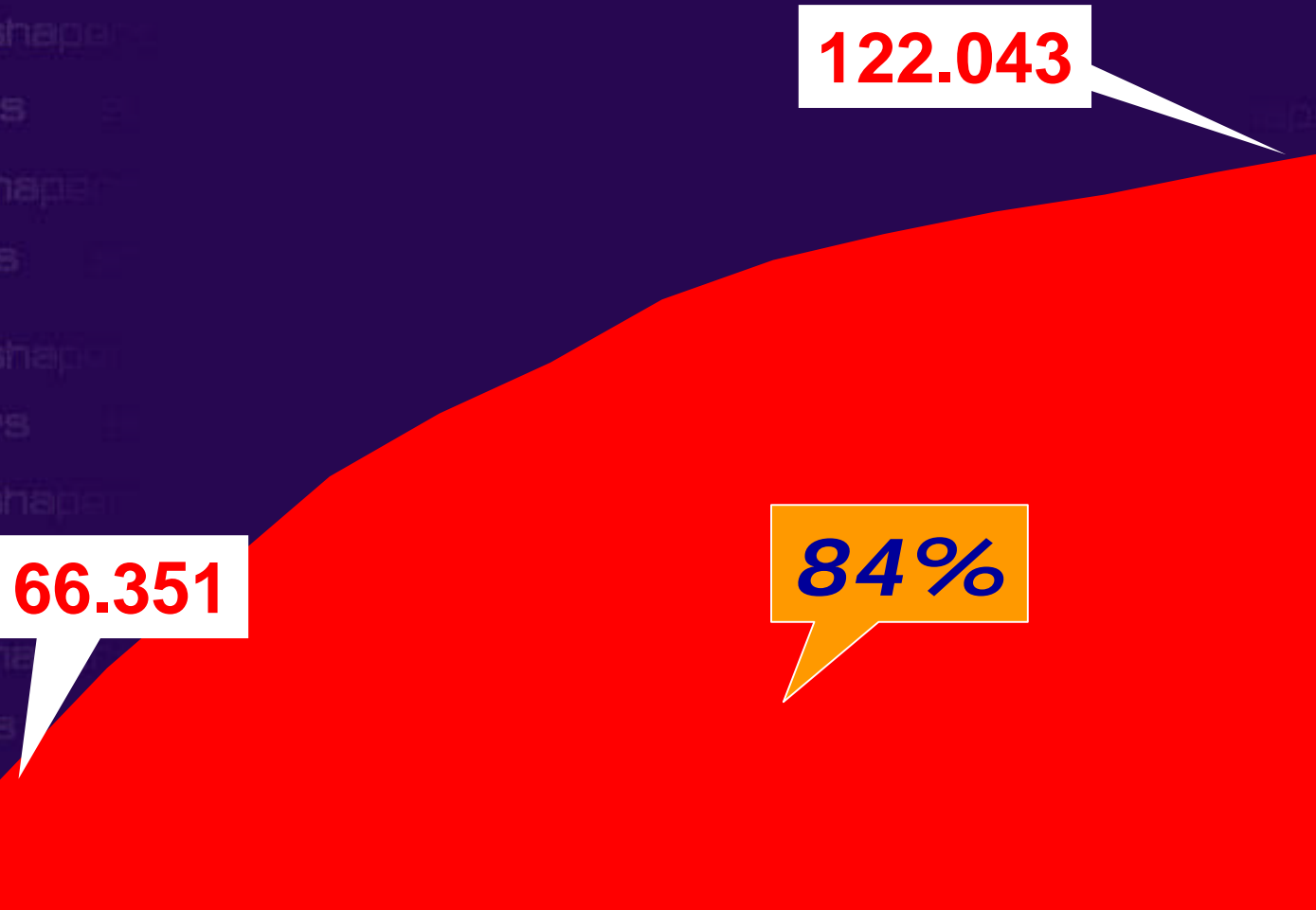


M-Transactions



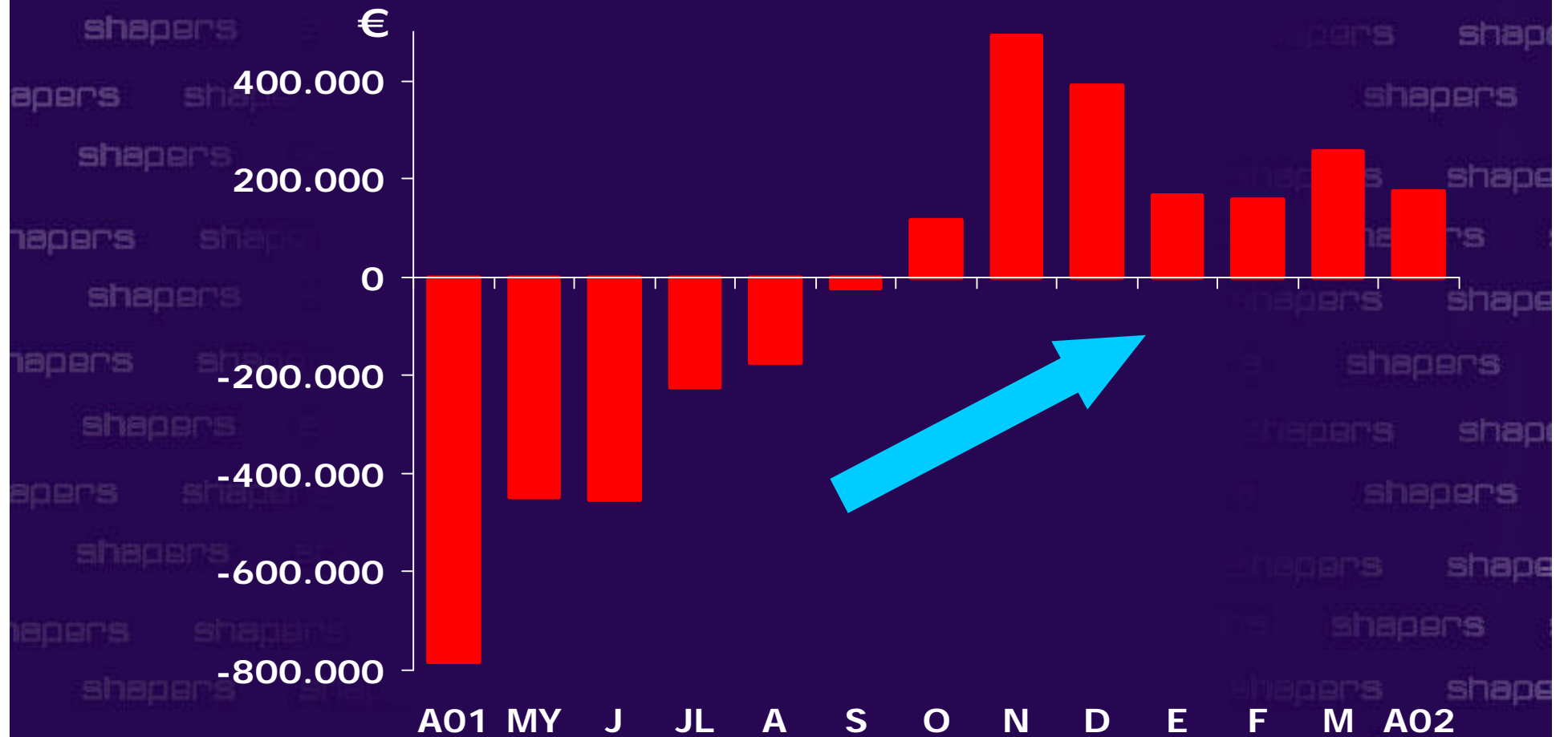
Internet branch

Customers



A01 M J JL A S O N D E F M A02

Profit evolution



Year 2002

Highlights

FUNDS

	M02		11.1%
In balance	1.350		9,4
Off balance	7.292	266	3,8
-Pensions funds	5.854	400	7,3

Banks growth 5,79

M euros

Highlights

Credits & loans

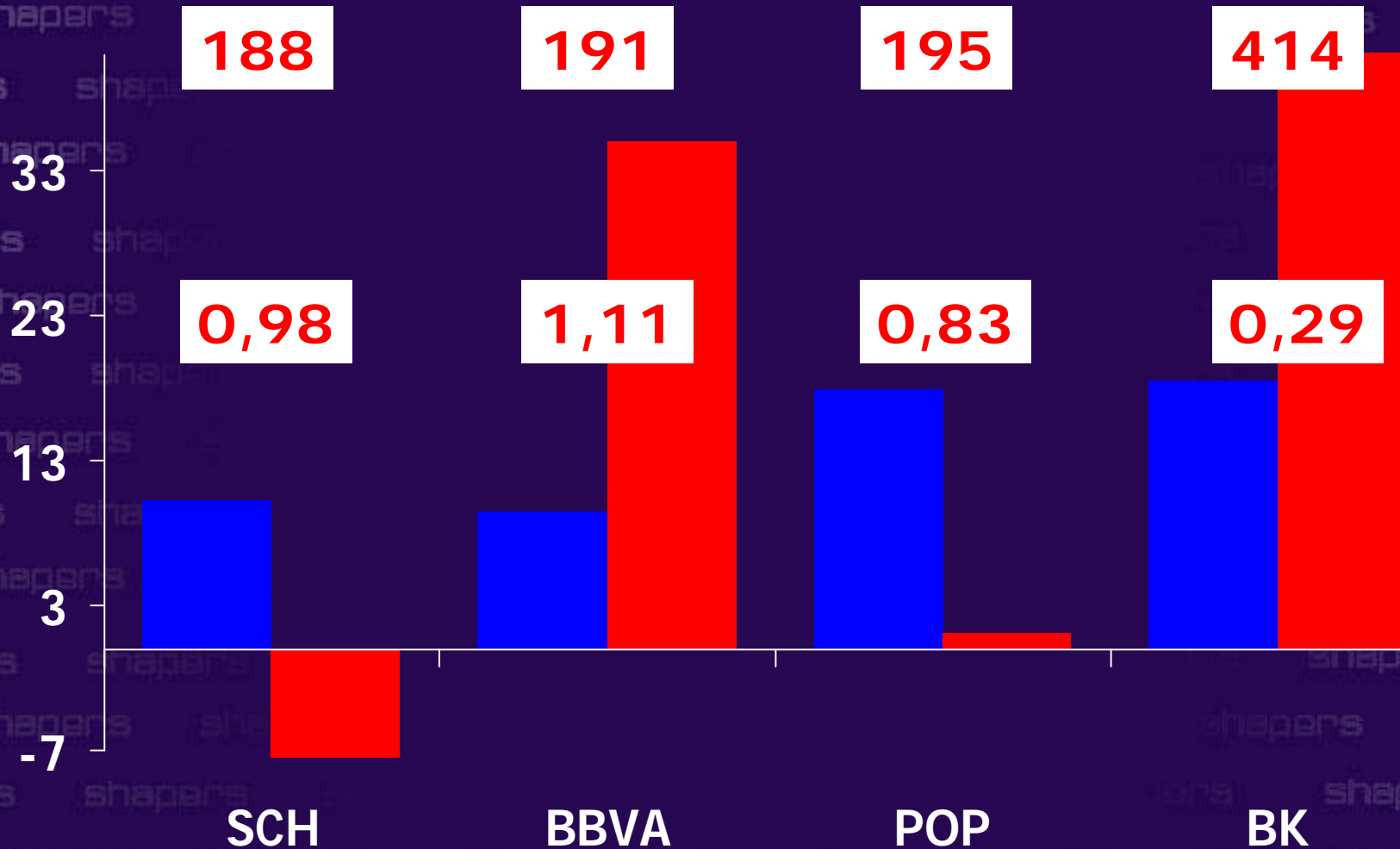
	M 02	Var.	M 01
-Customer credits	15.457	1.009	14,6
-Mortgage loans	1.254	909	9,8
Credits & loans excl. secur.	16.711	2.612	18,5
Secur. ex secur.	11.454	2.164	23,3

Banks growth 8,22

M euros

Growth analysis

■ Loans var. ■ Coverage var.



SCH: Spain (Banesto included)

BBVA: Spain & Portugal

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Dif.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net interest Revenue	97.341	13.140	15,6

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Income	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Income	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Income	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5
Rev. From financial Transac.	8.560	(7.372)	(46,3)
Ordinary Revenue	139.990	6.228	4,7

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Revenue	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5
Rev. from financial transact	8.560	(7.372)	(46,3)
Ordinary Revenue	139.990	6.228	4,7
G&A expenses+deprec	70.329	(317)	(0,5)

000 euros

As of March 2002

G&A expenses

	M 02	Var.	%
-Personnel	36.047	362	1,0
-Cost of implicit option	2.445	2.455	---
PERSONNEL	38.492	2.807	7,9

000 euros

As of March 2002

G&A expenses

	M 02	Var.	%
Personnel	38.492	2.807	7,9
Other Admin.Expense	31.837	(3.124)	(8,9)
Total	70.329	(317)	(0,5)

Total expenses ex. convertible bonds	67.884	(2.762)	(3,9)
---	---------------	----------------	--------------

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Revenue	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5
Rev. from financial transac	8.560	(7.372)	(46,3)
Ordinary Revenue	139.990	6.228	4,7
G&A expenses+depreciat	70.329	(317)	(0,5)
Operating Margin	69.661	6.545	10,4

000 euros

As of March 2002

P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Revenue	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5
Rev. from financial transac	8.560	(7.372)	(46,3)
Ordinary Revenue	139.990	6.228	4,7
G&A expenses+depreciat	70.329	(317)	(0,5)
Operating Margin	69.661	6.545	10,4
Operating Margin ex convertible bonds	72.102	8.986	14,2

000 euros

As of March 2002

P&L

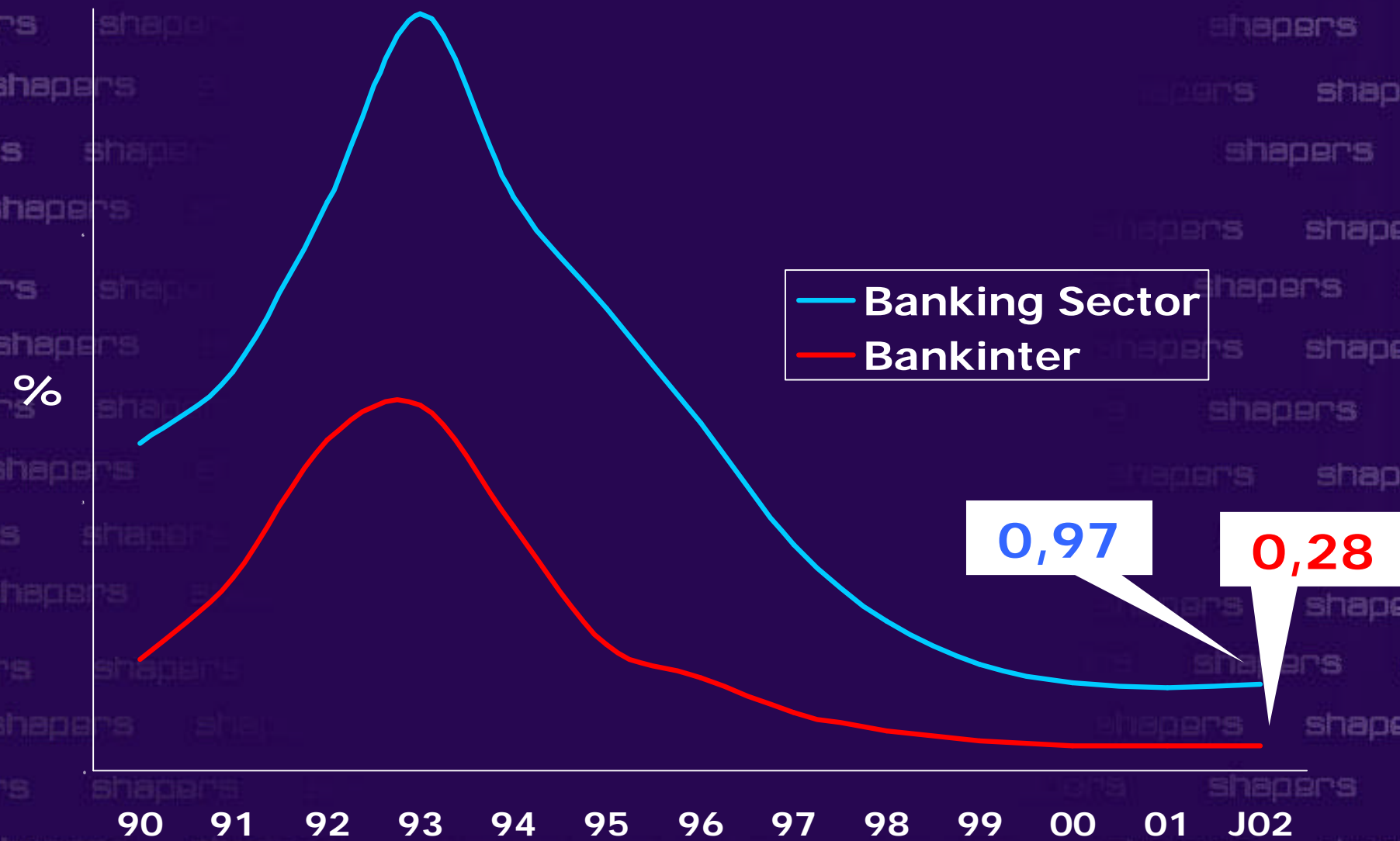
	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Revenue	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5
Rev. from financial transac	8.560	(7.372)	(46,3)
Ordinary Revenue	139.990	6.228	4,7
G&A expenses+depreciat	70.329	(317)	(0,5)
Operating Margin	69.661	6.545	10,4
Extraordinary Income	(4.911)	(3.781)	(334,6)
Equity Method	3.839	2.855	290,1
Writte-offs and provisions	16.189	(1.824)	(10,1)

000 euros

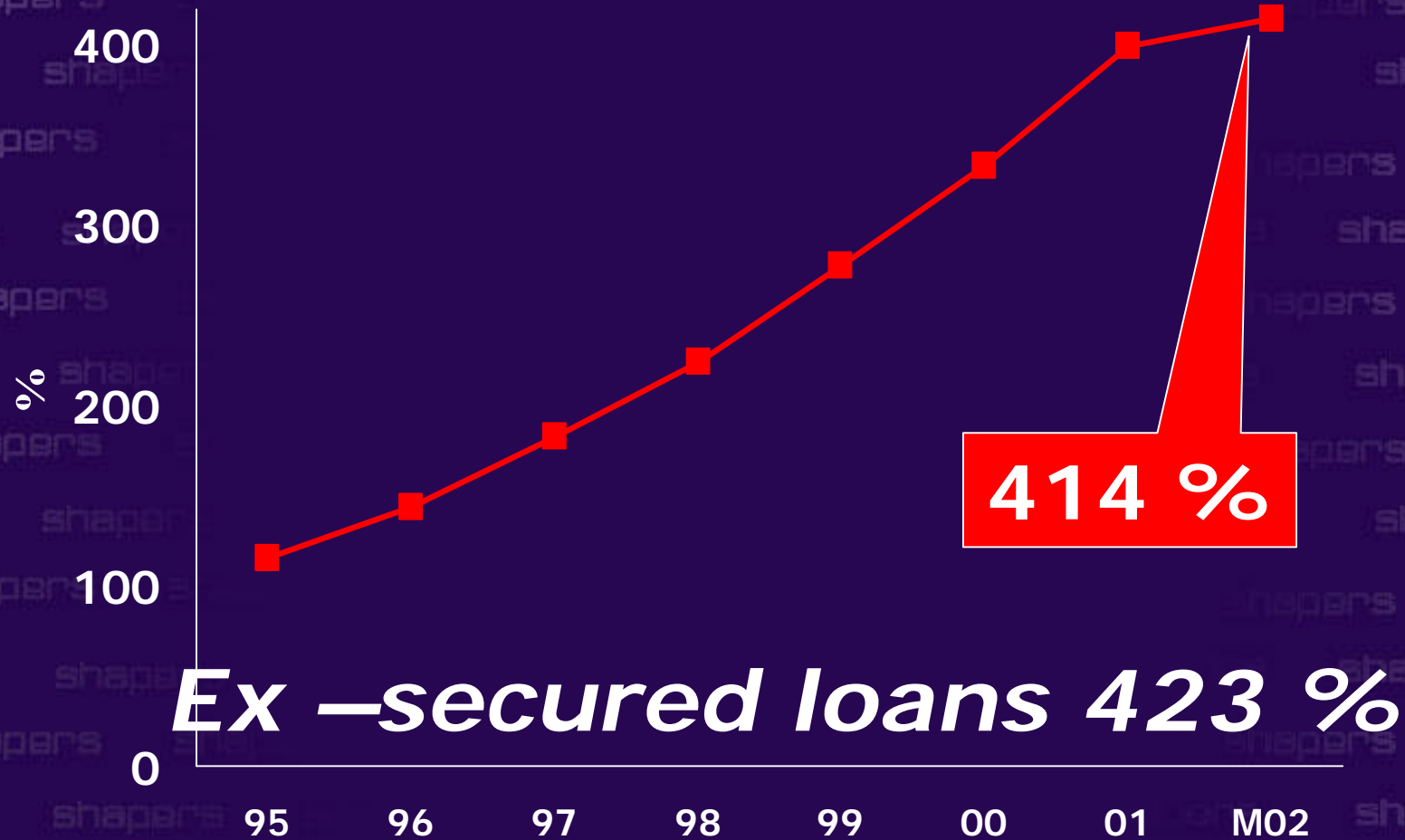
As of March 2002

Regulatory effort

Nonperformers



Provisions to nonperformers



Impact of provisions

(%)

	BK	Sector
Generic Provision/PBT	15,8	3,2
Anticyclical Provision/PBT	27,2	17,6
Total Provision/PBT	43,0	20,8

Regulation Effectiveness

Specific Coverage
s/Total coverage

22,9 44,5

Source: Bank of Spain as of December 2001

Voluntary Provisions

	M 02	Var.	%
Voluntary Provisions	8.045	5.425	207,0

000 euros

As of March 2002

Consolidated P&L

	M 02	Var.	%
ATAs	21.725.770	858.017	4,1
Net Interest Rev.	97.341	13.140	15,6
Fees	34.089	460	1,4
Basic Income	131.430	13.600	11,5
Rev.from financial transc	8.560	(7.372)	(46,3)
Ordinary Revenue	139.990	6.228	4,7
G&A Expenses+deprec	70.329	(317)	(0,5)
Operating Margin	69.661	6.545	10,4
Extraordinary Income	(4.911)	(3.781)	(334,6)
Equity Method	3.839	2.855	290,1
Writte offs and prov.	16.189	(1.824)	(10,1)
PBT	52.400	7.443	16,6
PBT Atributttable	48.559	7.564	18,5

000 euros

As of March 2002

Net Income

	M 02	Var.	%
PBT	52.400	7.443	16,6
Attributed to Minority	3.841	(121)	(3,0)
Net income	31.238	4.359	16,2
Net income ex convertible bonds	33.622	6.743	25,1
EPS	0,42	0,06	15,3
EPS ex convertible bonds	0,45	0,09	24,1

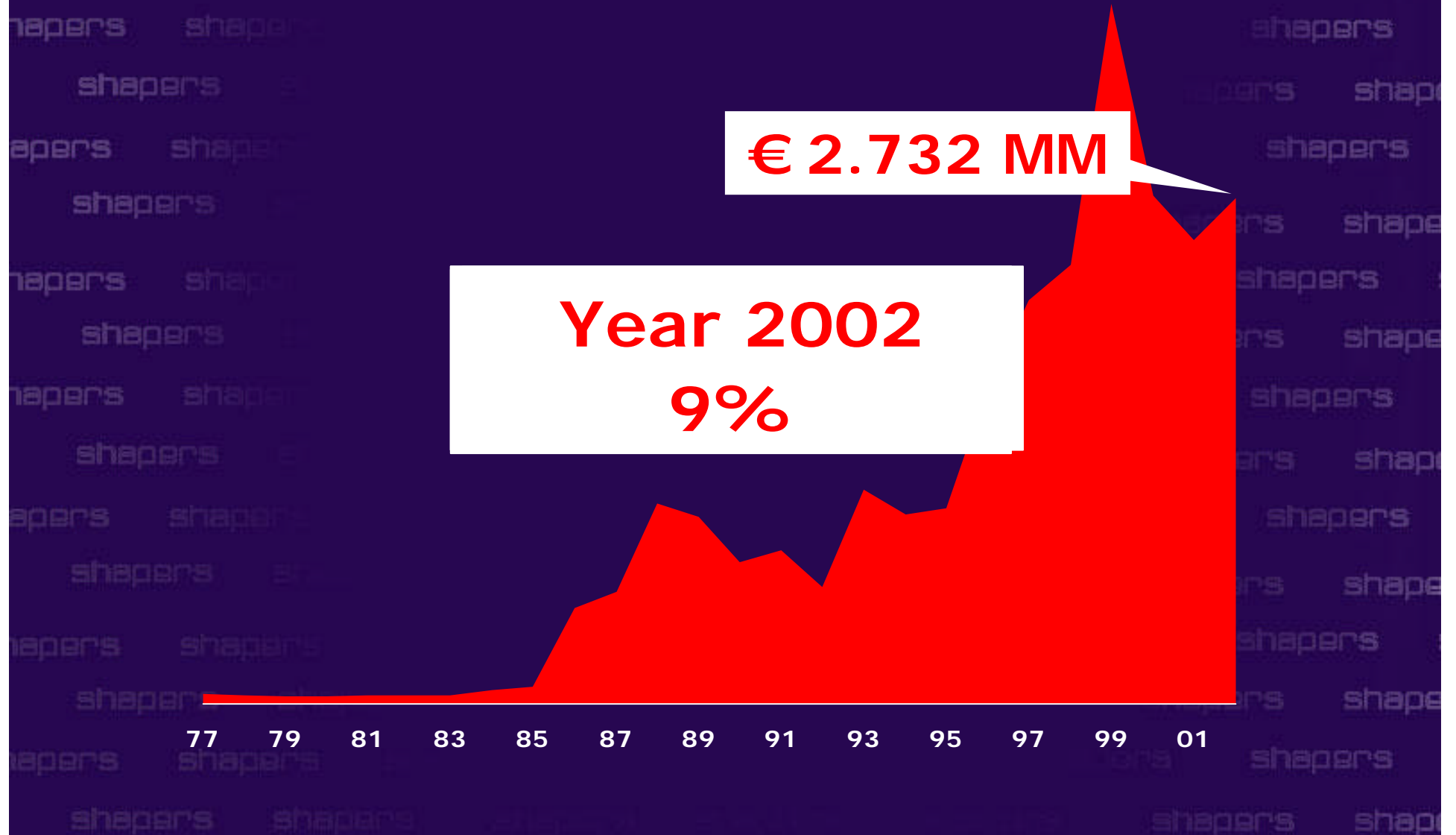
000 euros

As of March 2002



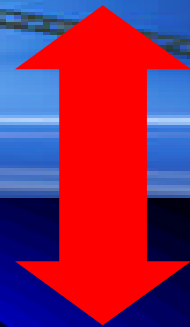
Value creation

Value creation



Our strategy

“Business as usual”



“Shaping the future”