

Informe anual 2004



**BANKINTER**

[www.ebankinter.com](http://www.ebankinter.com)

# Informe anual:2004



**BANKINTER**

[www.ebankinter.com](http://www.ebankinter.com)

# Carta del Presidente a los accionistas

## Sras. y Sres. Accionistas:

El año 2004 ha sido un gran año, especial, en la vida del Banco. En el salvaje atentado ocurrido el 11 de marzo, uno de nuestros empleados más queridos por sus compañeros y sus clientes, José García, subdirector de la agencia nº 14 de Madrid, excelente profesional y sobre todo una excelente persona, perdió su vida. Al comenzar esta carta para comentar el ejercicio no puedo por menos de dedicarle un recuerdo en nombre de sus compañeros, de los clientes y también de todos ustedes, y manifestar como ya hice en la Junta General pasada nuestra más absoluta repulsa hacia el terrorismo en cualquiera de sus formas y manifestaciones.

En el terreno institucional hemos vuelto a esforzarnos en mejorar nuestras prácticas de buen gobierno corporativo, entre las que quisiera destacar la evaluación -efectuada una vez más por consultores externos independientes- del Consejo, de su Presidente y, por primera vez este año, también del Consejero Delegado. Asimismo, hemos aprobado el Reglamento de la Junta General, se ha puesto en funcionamiento una página web corporativa de las más potentes del mercado y seguimos apostando por la transparencia y la información a los accionistas a través del voto a distancia, la publicación íntegra anticipada de las propuestas de acuerdos y el escrutinio externo de las delegaciones y votaciones.

En relación con el desarrollo de la Acción Social Corporativa, hemos abierto un nuevo centro de alfabetización digital en el barrio de Vallecas, en Madrid, y también hemos llegado a acuerdos con la Fundación ONCE y con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) para mejorar el acceso a nuestra Web de los invidentes y el acceso a los servicios que prestamos en el móvil a las personas con dificultades para una correcta audición.

Como resultado de nuestros esfuerzos, nuestra Entidad ha sido incluida una vez más en el exclusivo índice FOOTSE4Good, como referente en el ámbito de la Responsabilidad Social.

En el terreno económico, hoy presentamos un aumento del beneficio antes de impuestos del 24,68%, lo que nos permite considerar el año 2004 como un año excelente en la vida del Banco, sobre todo cuando esa cifra de beneficio se ha alcanzado después de dedicar, como ya viene siendo costumbre todos los años, una importante cantidad de dinero a dotar provisiones genéricas.

El crecimiento de nuestro balance y de sus principales componentes ha sido similar al del mercado y, sin embargo, nuestra cuenta de resultados ha sido una vez más claramente mejor que la del sector, poniendo de manifiesto nuestra capacidad para gestionar a nuestros clientes.

Si examinamos las cifras de crecimiento con un mayor grado de profundización, hemos reducido la velocidad de crecimiento en la financiación a particulares, fundamentalmente en la financiación hipotecaria, y sin embargo hemos crecido más que el mercado en financiación a empresas, concretamente dentro del segmento de Pymes.

Esto obedece, en primer lugar, a una mayor dosis de prudencia en la concesión de las hipotecas debido a nuestra creencia de que estamos asistiendo al final de un ciclo expansivo, y en segundo lugar, a una mayor intensidad en la profundización en nuestra estrategia en el resto de los segmentos de negocio, pero de manera más clara, en el segmento de Pymes y de extranjeros afincados en España.

Nuestro balance sigue mostrando una solidez extraordinaria como lo demuestra el hecho de que nuestra cifra de morosidad es la más baja entre las de los bancos que compiten con nosotros, con sólo un 0,21% de la inversión computable, y el que nuestra cobertura alcanza una cifra del 795%, que es sin duda una de las más altas, probablemente, no sólo en Europa sino en el mundo.

Permítanme decirles a ustedes que de la cobertura total que tenemos en estos momentos, sólo una pequeña parte (4,97%) se considera provisión específica, esto es, una provisión para dotar un riesgo cierto, mientras que las restantes provisiones son de carácter genérico y, por tanto, exclusivamente preventivo. Esta composición del stock de provisiones nos diferencia notablemente de nuestros competidores y, naturalmente, nos permite afrontar los riesgos futuros con una mayor tranquilidad. Si no se considerara el efecto de las provisiones de insolvencias no específicas, el beneficio antes de impuestos del Grupo hubiera sido de 316,9 millones de euros, un 18,9% superior al publicado.

Nuestra cuenta de resultados ha sufrido el efecto de la competencia y de los bajos tipos de interés con una importante erosión de nuestros márgenes que hemos sabido compensar con el aumento de comisiones y con menores dotaciones, con lo que el beneficio antes de impuestos ha crecido en un 24,68%; una vez más, y como he dicho antes, uno de los mejores del sector, lo que nos ha permitido aumentar el dividendo por acción en un 10,96%. El aumento del dividendo ha sido inferior al del beneficio, alejando de esta forma la posibilidad de una ampliación de capital que diluyera los resultados para los accionistas.

Durante el ejercicio hemos profundizado en nuestra apuesta por el crecimiento, invirtiendo en nuevos centros que nos permitan atender un mayor espacio geográfico, y hemos puesto en marcha también una nueva segmentación de los clientes que nos permita servirlos mejor, y una vez más, hemos vuelto a crear empleo.

Nuestra propuesta de valor a los clientes sigue siendo la principal fortaleza de nuestro modelo de negocio, que se manifiesta en sus tres vertientes de calidad de servicio, innovación en productos y servicios y la multicanalidad. Esta propuesta de valor la avalan día a día miles de clientes que se relacionan con nosotros valorando nuestros productos y servicios y concediéndonos su confianza y su lealtad.

En Bankinter seguimos pensando que nuestro futuro debe de estar basado en el crecimiento orgánico y que, para alcanzarlo, debemos construir una propuesta de valor a los clientes que sea claramente diferenciada de la que presentan las demás entidades y que se apoye en la combinación del talento con que contamos en el equipo y la mejor tecnología del mercado.

Esta receta que nos ha permitido llegar hasta aquí sigue siendo, a nuestro juicio, totalmente válida para encarar el futuro que se nos acerca y estamos seguros de que nos va a volver a producir excelentes resultados.

El comportamiento de la acción ha sido excelente. Nuestro título se ha revalorizado un 20,40%, y si a esa revalorización le añadimos el dividendo, la rentabilidad para el accionista es una de la más altas del sector.

El año 2005 se presenta ante nosotros, una vez más, apasionante. Estamos apostando por el crecimiento en todos los segmentos de negocio pero, especialmente, en uno tan prometedor para Bankinter, por nuestra escasa presencia actual, como el segmento de Pymes, y eso nos va a llevar a hacer un gran esfuerzo inversor que estoy seguro de que redundará en excelentes resultados en el futuro para nuestro grupo. Además, la entrada en vigor de las nuevas normas de contabilidad e información financiera va a representar una ventaja para Bankinter en términos de aumento de los recursos propios y de disminución de dotaciones.

El año 2005 también tiene un especial significado para nosotros. No en vano, cumplimos 40 años de actividad, lo cual no es nada fácil en un sector tan competitivo como el nuestro. Han sido 40 años de independencia, de crecimiento sostenido, de rigor, de fidelidad a nuestra estrategia y a nuestros principios, un largo camino en el que se han ido quedando muchos otros que entonces, allá por 1965, competían directamente con Bankinter y que a nosotros nos ha llevado a ser lo que hoy somos.

Vuelvo a reiterarles que Bankinter es una entidad financiera con un modelo estratégico diferenciado, que es precisamente el que nos ha hecho llegar hasta donde hoy nos encontramos y que me permite a mí decirles a ustedes que podemos seguir siendo una referencia en el mundo financiero no sólo en España sino en el mundo y seguir produciendo excelentes resultados.

Seguimos contando con un equipo de personas que trabajan en una cultura de libertad, innovación, trabajo en equipo, comunicación, rotación interna, en definitiva, de alto rendimiento, lo que constituye nuestra principal ventaja comparativa, y hemos sido entre las entidades financieras la que ocupa el primer lugar en el ranking de 'Great Place to Work', donde se define a Bankinter como un lugar en donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas que te rodean'.

Quiero, una vez más, agradecerles a todos ustedes la confianza con la que nos distinguen año tras año en la seguridad de que seguiremos haciendo frente a la misma con nuestras mejores capacidades y esfuerzos.

Termino esta carta al igual que en años precedentes, transmitiéndoles la determinación del Consejo de Administración y de todo el equipo directivo para conseguir los objetivos marcados y haciendo una apuesta por la independencia entendida ésta como la búsqueda de un modelo de negocio propio que nos aleje de la mediocridad y nos acerque a la excelencia.



**Juan Arena**  
Presidente  
Madrid, 16 de marzo de 2005

# Datos más significativos

## PRINCIPALES INDICADORES DE CALIDAD

### SATISFACCIÓN POR SEGMENTOS (ISN)

|                       | 2004  | 2003  | 2002  |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| Banca de Particulares | 78,21 | 77,73 | 78,27 |
| Pymes                 | 77,26 | 76,43 | 76,95 |
| Banca Corporativa     | 79,35 | 78,45 | 79,14 |
| Banca Privada         | 77,52 | 76,86 | 78,26 |

### SATISFACCIÓN POR REDES DE DISTRIBUCIÓN (ISN)

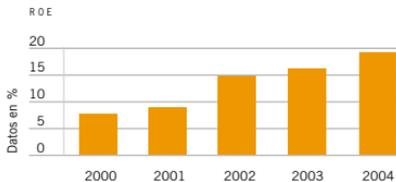
|                 | 2004  | 2003  | 2002  |
|-----------------|-------|-------|-------|
| Red de Oficinas | 77,93 | 77,47 | 77,95 |
| Red Agencial    | 78,47 | 77,36 | 78,19 |
| Banca Virtual   | 81,18 | 79,22 | 79,75 |
| Red Telefónica  | 75,65 | 75,62 | 78,03 |
| Red Internet    | 78,77 | 78,10 | 78,92 |

### SATISFACCIÓN POR PLATAFORMAS DE RELACIÓN (ISN)

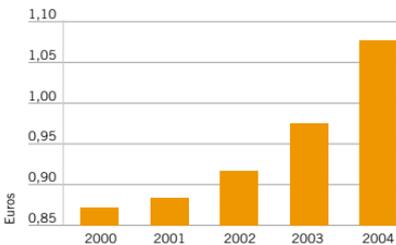
|                       | 2004  | 2003  | 2002  |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| Internet:             |       |       |       |
| • ebankinter          | 79,82 | 78,88 | 79,21 |
| • ebankinter empresas | 79,83 | 77,78 | 77,05 |
| • Broker ebankinter   | 78,73 | 77,53 | 75,71 |
| Plataforma Telefónica | 80,20 | 79,87 | 80,69 |

### RANGO DE SATISFACCIÓN ISN

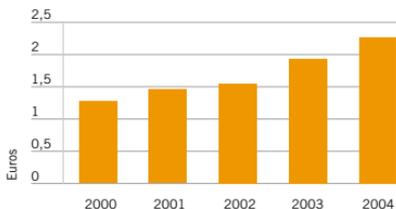
|       |                              |
|-------|------------------------------|
| > 85  | Muy satisfechos o excelencia |
| 75-85 | Alto nivel de satisfacción   |
| 60-75 | Debe mejorar                 |
| <60   | Necesita acción              |



### DIVIDENDO POR ACCIÓN



### BENEFICIO NETO POR ACCIÓN



### RATINGS

|                   | Corto Plazo | Largo Plazo |
|-------------------|-------------|-------------|
| Moody's           | P1          | Aa3         |
| Standard & Poor's | A1          | A           |
| Fitch             | F1          | A+          |

DATOS CONSOLIDADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

|  | miles de euros |            |            |               |
|--|----------------|------------|------------|---------------|
|  | 2004           | 2003       | 2002       | 2004/2003 (%) |
| <b>Balance</b>   |                |            |            |               |
| Recursos propios computables                           | 1.592.326      | 1.405.527  | 1.280.684  | 13,29         |
| Activos totales  | 29.406.273     | 23.929.790 | 22.653.307 | 22,89         |
| Inversiones crediticias                                | 18.744.814     | 16.466.953 | 15.006.668 | 13,83         |
| Inversiones crediticias ex-titulizaciones hipotecarias | 23.654.000     | 20.509.859 | 17.846.694 | 15,33         |
| Recursos de clientes                                   | 19.525.811     | 17.694.597 | 15.540.445 | 10,35         |
| Recursos gestionados fuera de balance                  | 9.308.247      | 8.983.204  | 7.157.110  | 3,62          |
| de los que: fondos de inversión y pensiones            | 8.238.154      | 7.451.921  | 5.823.199  | 10,55         |
| Recursos de clientes controlados                       | 28.834.058     | 26.677.801 | 22.697.555 | 8,08          |
| <b>Resultados</b>                                      |                |            |            |               |
| Beneficio antes de impuestos                           | 266.570        | 213.800    | 186.202    | 24,68         |
| Beneficio neto   | 163.071        | 133.042    | 110.329    | 22,57         |
| <b>Ratios</b>  |                |            |            |               |
| Ratio de capital                                       | 11,80%         | 12,29%     | 11,66%     | (3,96)        |
| TIER 1   | 7,83%          | 8,01%      | 8,04%      | (0,18)        |
| ROE  | 18,24%         | 16,75%     | 14,73%     | 8,90          |
| ROA  | 0,62%          | 0,55%      | 0,50%      | 12,73         |
| Ratio de eficiencia                                    | 50,44%         | 48,13%     | 52,68%     | 4,80          |
| Índice de morosidad ex-titulización                    | 0,21%          | 0,28%      | 0,31%      | (25,00)       |
| Índice de cobertura de la morosidad ex-titulización    | 794,71%        | 612,22%    | 434,97%    | 29,81         |
| <b>La acción Bankinter</b>                             |                |            |            |               |
| BPA, Beneficio neto por acción                         | 2,15           | 1,77       | 1,48       | 21,47         |
| DPA, Dividendo por acción (euros)                      | 1,07           | 0,97       | 0,91       | 10,96         |
| PER, Precio/Beneficio neto (nº veces )                 | 18,23          | 18,35      | 15,99      | (0,67)        |
| Precio/Valor contable (nº veces)                       | 2,97           | 2,70       | 2,10       | 9,98          |
| <b>Oficinas y centros</b>                              |                |            |            |               |
| Oficinas universales                                   | 308            | 285        | 284        | 8,07          |
| Centros de gestión comercial                           |                |            |            |               |
| Corporativa  | 39             | 39         | 39         | -             |
| Pymes  | 47             | 27         | 6          | 74,07         |
| Banca Privada  | 35             | 31         | 23         | 13            |
| Oficinas Virtuales                                     | 467            | 443        | 424        | 5,42          |
| Número de agentes                                      | 1.004          | 990        | 1.003      | 1,41          |
| Oficinas Telefónicas y por Internet                    | 3              | 3          | 3          | -             |
| <b>Plantilla</b>                                       |                |            |            |               |
| Empleados (jornadas efectivas)                         | 3.267          | 3.111      | 3.010      | 5,01          |

# Índice

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Carta del Presidente     | 2 |
| Datos más significativos | 4 |

## BANKINTER Y SUS CLIENTES

|  |          |
|--|----------|
| <b>Capítulo 1: Calidad</b>                           | <b>8</b> |
| Buscando la excelencia                               | 9        |
| La calidad de Bankinter frente al mercado            | 9        |
| Satisfacción del cliente                             | 10       |
| Satisfacción del cliente interno                     | 11       |
| El servicio de atención al cliente en Bankinter      | 11       |
| Una calidad de servicio basada en la mejora continua | 13       |

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| <b>Capítulo 2: Tecnología</b> | <b>14</b> |
| Tecnología                    | 15        |
| Seguridad                     | 17        |
| CRM                           | 19        |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>Capítulo 3: Canales y redes</b> | <b>20</b> |
| Multicanalidad                     | 21        |
| Introducción                       | 21        |
| Plataforma Internet                | 22        |
| ebankinter.com                     | 22        |
| Broker on line                     | 23        |
| ebankinter Empresas                | 23        |
| Movilidad                          | 24        |
| Plataforma telefónica              | 25        |
| Redes de distribución              | 26        |
| Red de Oficinas                    | 26        |
| Red Agencial                       | 28        |
| Banca Virtual                      | 29        |
| Red Telefónica                     | 30        |
| Red Internet                       | 31        |

## BANKINTER Y SUS EMPLEADOS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Capítulo 4: Capital Intelectual</b> | <b>32</b> |
| Capital Intelectual                    | 33        |
| Capital humano                         | 33        |
| Capital estructural                    | 35        |
| Capital relacional                     | 36        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Capítulo 5: Gestión de personas y conocimiento</b> | <b>38</b> |
| Mapa de puestos                                       | 39        |
| Mapa de conocimientos – Formación                     | 39        |
| Great place to work                                   | 40        |
| Potencial y talento                                   | 40        |
| Proyectos especiales de gestión de personas           | 40        |
| Reconocimiento  | 40        |

## BANKINTER Y SUS ACCIONISTAS

|   |            |
|---|------------|
| <b>Capítulo 6: Negocios</b>                                       | <b>42</b>  |
| Entorno Económico y Mercados Internacionales                      | 43         |
| Los tipos de interés  | 43         |
| El mercado de divisas   | 44         |
| Las bolsas internacionales  | 45         |
| Cuota de Mercado  | 46         |
| Recursos de clientes e inversión crediticia                       | 46         |
| Recursos de clientes  | 47         |
| Recursos gestionados fuera de balance                             | 48         |
| Fondos de inversión   | 49         |
| Seguros y Fondos de pensiones                                     | 50         |
| Inversión Crediticia  | 51         |
| Segmentos de Clientes   | 53         |
| Particulares  | 54         |
| Banca Privada   | 55         |
| Finanzas Personales   | 56         |
| Corporativa   | 57         |
| Pymes   | 58         |
| Mercado de Capitales y Tesorería                                  | 59         |
| Mercado de Renta Fija   | 59         |
| Mercado de Renta Variable   | 60         |
| Liquidez y financiación de Bankinter en los mercados de capitales | 60         |
| Gestión del Riesgo  | 62         |
| Gestión del Riesgo Estructural                                    | 62         |
| Riesgo estructural de tipo de interés                             | 63         |
| Riesgo de liquidez  | 64         |
| Actividad de Tesorería y Mercado de Capitales                     | 65         |
| Medición del Riesgo de Mercado                                    | 65         |
| Valor en riesgo (VAR)   | 65         |
| Stress Testing  | 66         |
| Cuadros de actividad  | 67         |
| Riesgo de Crédito   | 68         |
| Calidad crediticia  | 69         |
| Modelos internos de cuantificación del riesgo                     | 72         |
| Personas físicas  | 77         |
| Banca Corporativa y Pymes   | 78         |
| Control y seguimiento del riesgo                                  | 79         |
| <b>Capítulo 7: Resultados</b>                                     | <b>82</b>  |
| Resultados  | 83         |
| Evolución de la rentabilidad por áreas de negocio                 | 87         |
| Rendimientos y costes   | 88         |
| Análisis de los costes de transformación                          | 89         |
| Aportación de Bankinter al Producto Interior Bruto                | 91         |
| <b>Capítulo 8: Recursos Propios y la acción Bankinter</b>         | <b>92</b>  |
| Recursos Propios  | 93         |
| La acción Bankinter   | 95         |
| Capital Social y autocartera                                      | 98         |
| Rentabilidad bursátil   | 100        |
| <b>Capítulo 9: Relación con Inversores. Web corporativa</b>       | <b>102</b> |
| Relación con inversores   | 103        |
| Web corporativa   | 104        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>  | <b>106</b> |
| Introducción de Responsabilidad Social Corporativa                                   | 108        |
| <b>BANKINTER, LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE</b>                                     |            |
| <b>Capítulo 10: Acción Social Bankinter</b>  | <b>110</b> |
| Acción Social  | 111        |
| Introducción   | 111        |
| Proyectos a desarrollar  | 111        |
| para colectivos con discapacitados   | 111        |
| Accesibilidad a formación en nuevas tecnologías para colectivos desfavorecidos       | 112        |
| Integración en plantilla de personas con discapacidad                                | 112        |
| Otras colaboraciones   | 112        |
| Indicadores  | 113        |
| Indicadores Generales  | 113        |
| Indicadores de impacto interno   | 113        |
| Indicadores de impacto externo   | 113        |
| Objetivo: Mejorar el impacto de la Reputación Corporativa                            | 114        |
| Objetivo: Incrementar la presencia de la Acción Social en los medios de Comunicación | 114        |
| Indicadores por proyecto   | 114        |
| Fundación de la innovación   | 115        |
| Future Trends Forum (FTF)  | 115        |
| Data, Information and Process (DIP)  | 115        |
| Premios y reconocimientos  | 116        |
| <b>Capítulo 11: Política medioambiental</b>  | <b>118</b> |
| Medio Ambiente   | 119        |
| Acciones medioambientales  | 121        |
| Actividades formativas y de comunicación   | 122        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>MEMORIA LEGAL DEL GRUPO BANKINTER</b>                                     | <b>125</b> |
| Informe de auditoría   | 126        |
| Cuentas anuales consolidadas   | 128        |
| Memoria de las cuentas anuales consolidadas                                  | 132        |
| Actividad  | 133        |
| Criterios aplicados  | 133        |
| Bases de presentación y consolidación  | 133        |
| Principios contables y normas de valoración                                  | 133        |
| Principios de consolidación y recursos propios                               | 133        |
| Comparación de la información  | 134        |
| Principios de contabilidad aplicados   | 135        |
| Principio de devengo   | 135        |
| Criterios de conversión de cuentas en moneda extranjera                      | 135        |
| Acciones propias en cartera  | 136        |
| Cartera de valores   | 136        |
| Fondo de comercio de consolidación   | 138        |
| Inmovilizado material  | 138        |
| Provisión para insolvencias  | 139        |
| Impuesto sobre Sociedades  | 140        |
| Operaciones de futuro  | 140        |
| Obligaciones Convertibles para empleados                                     | 141        |
| Compromisos con el personal  | 141        |
| Grupo Bankinter  | 143        |
| Bankinter, S.A.  | 143        |
| Variaciones en el Grupo Bankinter  | 147        |
| Desglose de los principales epígrafes del Activo del Balance                 | 147        |
| Deudas del Estado  | 147        |
| Entidades de crédito   | 148        |
| Créditos sobre clientes  | 149        |
| Obligaciones y otros valores de Renta Fija                                   | 151        |
| Acciones y otros títulos de Renta Variable                                   | 153        |
| Participaciones y participaciones en empresas del Grupo                      | 154        |
| Fondo de comercio de consolidación   | 158        |
| Otros activos  | 160        |
| Desglose de los principales epígrafes del Pasivo del Balance                 | 160        |
| Entidades de crédito   | 160        |
| Débitos a clientes   | 161        |
| Empréstitos, pagarés y otros valores negociables                             | 162        |
| Otros pasivos  | 165        |
| Fondos especiales  | 165        |
| Pasivos subordinados   | 167        |
| Capital Social   | 168        |
| Autocartera  | 169        |
| Reservas   | 170        |
| Informaciones complementarias  | 172        |
| Situación fiscal   | 172        |
| Balance en moneda extranjera   | 177        |
| Otros compromisos de carácter contingente                                    | 177        |
| Servicios de Inversión y actividades complementarias                         | 177        |
| Otras partidas fuera de balance: Cuentas de orden                            | 178        |
| Operaciones de futuro  | 179        |
| Instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones                   | 180        |
| Operaciones con sociedades filiales  | 180        |
| Desglose de rendimientos por mercados geográficos                            | 180        |
| Otras cargas de explotación  | 181        |
| Otros productos de explotación   | 181        |
| Quebrantos extraordinarios   | 181        |
| Beneficios extraordinarios   | 181        |
| Información sobre la plantilla del grupo                                     | 182        |
| Otra información   | 183        |
| Remuneraciones del Consejo de Administración                                 | 183        |
| Propuesta de la distribución de los beneficios de 2004 de Bankinter, S.A.    | 184        |
| Dividendos   | 184        |
| Balance de situación   | 185        |
| Propuesta de la distribución de los resultados de cada filial                | 186        |
| Otra información   | 187        |
| Hechos posteriores al cierre del ejercicio                                   | 188        |
| Informe de gestión   | 189        |
| Introducción   | 189        |
| Estrategia de negocio  | 189        |
| Balances y resultados  | 189        |
| Otros asuntos de interés   | 190        |
| Información institucional  | 192        |
| Responsabilidad de la información contenida en la memoria del ejercicio 2004 | 192        |
| Datos institucionales del banco  | 192        |
| Anexos   | 193        |
| Información a accionistas y clientes   | 195        |
| Estructura de dirección  | 197        |

# 01.Calidad

LA CALIDAD DE SERVICIO ES PARTE ESENCIAL DE LA PROPUESTA DE VALOR DE BANKINTER. LA ENTIDAD SIGUE MOSTRANDO RATIOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CERCANOS A LA EXCELENCIA, MUY SUPERIORES A LOS DEL RESTO DEL SECTOR.



# Buscando la excelencia

La búsqueda de la excelencia en el servicio pasa, necesariamente, por conocer cuál es la percepción del cliente en cada ámbito de negocio, con independencia del segmento, red de distribución o plataforma de servicio por la que interactúe con el Banco.

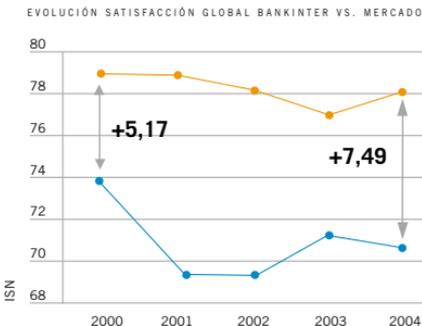
A través de encuestas periódicas -realizadas por empresas independientes, tanto a clientes como a no clientes- llevamos a cabo un seguimiento continuo de esa opinión para convertirla en información de gestión, analizando minuciosamente la satisfacción de nuestra clientela, tanto interna como externa, y estudiando con detalle el mercado.

Sin embargo, es la convicción por ofrecer a cada cliente un servicio excepcional -arraigada en todas las personas que componen el Banco- la variable diferencial que nos permite seguir manteniendo nuestra posición de liderazgo en el ámbito de la 'Calidad de Servicio' dentro del sector financiero.

Reiteramos el agradecimiento a nuestros clientes por su atención, por su tiempo y por el interés que nos dedican respondiendo a nuestras encuestas. Su opinión nos permite saber en todo momento hacia dónde orientar nuestra mejora.

## LA CALIDAD DE BANKINTER FRENTE AL MERCADO

Trimestralmente, a través de consultoras independientes especializadas en estudios de opinión, realizamos una investigación de mercado con el objetivo de conocer cuál es la posición relativa de Bankinter con respecto a nuestra competencia y los factores individuales de servicio más significativos. Asimismo, detectamos el nivel de satisfacción que tienen los usuarios financieros con el servicio recibido por su banco o caja.



Prueba del servicio que reciben los clientes de Bankinter, y de su mayor satisfacción percibida, es la posición de privilegio que Bankinter mantiene sobre el mercado, con una diferencia de 7,49 puntos.

Para obtener las conclusiones del estudio, se le pregunta al cliente por catorce atributos de servicio que son relevantes para él. Destaca, sobre todo, nuestro liderazgo en aspectos como 'trato y atención', 'preparación/profesionalidad', 'asesoramiento', 'actitud del empleado ante incidencias', 'rapidez de las operaciones' y 'claridad de los extractos'.



**Ámbito geográfico:**  
Nacional para poblaciones de más de 50.000 habitantes.

**Universo:**  
Población general mayor de 18 años, titulares de cuentas corrientes o libretas de ahorro en una entidad financiera.

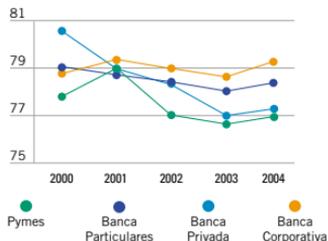
**Muestra:**  
1.400 entrevistas cada trimestre.

**Técnica de investigación:**  
Entrevista telefónica asistida por ordenador.

**Error muestral:**  
±2,67%.

**Dato anual:**  
Media de los datos trimestrales de cada año.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES SEGÚN EL SEGMENTO



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Bankinter conoce el grado de satisfacción de sus clientes gracias a un sistema de encuestas realizadas mensualmente por el Banco. Esta satisfacción se mide con el Índice de Satisfacción Neta (ISN).

El ISN se cuantifica de 0 a 100, y la interpretación es la siguiente:

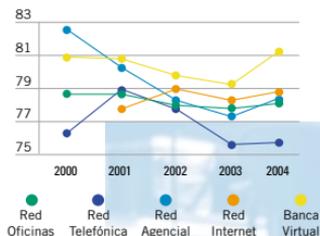
- >85 Muy satisfechos o excelencia.
- 75-85 Alto nivel de satisfacción.
- 60-75 Debe mejorar.
- <60 Necesita acción.

Como se puede observar en los gráficos, todos los segmentos, redes y plataformas del Banco se perciben por encima de 75 puntos de ISN. Cualquier puntuación a partir de 75 nos indica una alta calidad de servicio.

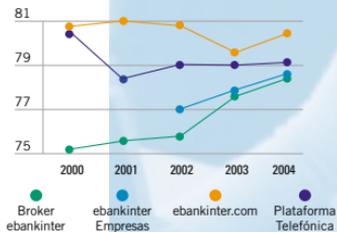
Todos los segmentos de negocio, redes de distribución y plataformas de atención incrementan su calidad percibida con relación al año anterior.

Finanzas Personales no se encuesta mensualmente debido a la tipología del cliente. Se realiza un estudio anual, siendo el ISN correspondiente al año 2004 de 82,04 puntos.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES SEGÚN LA RED DE DISTRIBUCIÓN



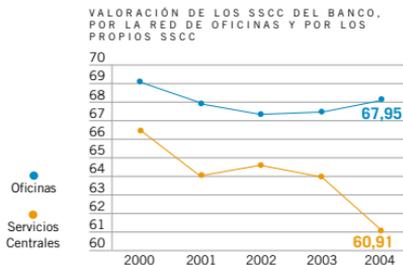
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES SEGÚN LA PLATAFORMA DE RELACIÓN



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

En Bankinter, los Servicios Centrales del Banco (SSCC) son evaluados semestralmente por la Red de Oficinas y por los propios Servicios Centrales.

Por lo que respecta a la encuesta realizada a la Red de Oficinas referente a su opinión sobre los SSCC del Banco, la percepción ha mejorado este año en 0,63 puntos en relación con el anterior ejercicio, situándose en 67,95 puntos; por el contrario, la valoración de los SSCC sobre los propios SSCC ha descendido 2,88 puntos, quedándose en los 60,91 puntos.



## El Servicio de Atención al Cliente en Bankinter

Con el Servicio de Atención al Cliente, en Bankinter hemos venido desarrollando una plataforma que no sólo identifica y persigue solucionar los problemas de los clientes sino, más importante, previene y corrige los principales errores que se cometen en cualquier área del Banco a la hora de comercializar un producto o de prestar un servicio.

Nuestro Servicio de Atención al Cliente transmite inmediatamente toda la información de quejas y reclamaciones, coordinando a los distintos departamentos afectados con el fin de resolver las incidencias en unas condiciones óptimas en tiempo y forma. A partir de ahí, se proponen medidas correctoras que eviten la aparición en el futuro de esos mismos problemas.

La entrada en vigor el 24 de julio de 2004 de la O.M. ECO /734 2004, de 11 de marzo, que regula los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, no ha supuesto ningún cambio en la estructura de nuestro Servicio de Atención al Cliente, ya que desde su concepción, en el año 1996, cuenta con la esencia y estructura que en la citada orden se regula. Asimismo, el Consejo de Administración de Bankinter, en su reunión celebrada en fecha 16 de junio de 2004 aprobó el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, al que se han adherido las entidades del Grupo Bankinter que están sujetas a lo dispuesto en la señalada Orden Ministerial.

### SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES.- TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES ECONÓMICAS

|  | 2004          | 2003          | Diferencia Porcentual |
|--|---------------|---------------|-----------------------|
| Nº Total de Quejas (no económicas)     | 5.866         | 8.271         | (29,08)%              |
| Nº Total de Reclamaciones (económicas) | 63.790        | 59.908        | 6,48%                 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>69.656</b> | <b>68.179</b> | <b>2,17%</b>          |

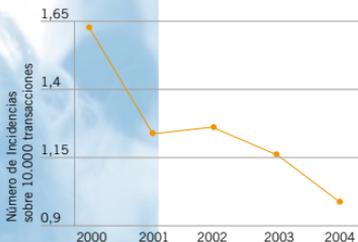
### SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES.- TOTAL RECLAMACIONES ECONÓMICAS

|                                | 2004   | 2003   |
|--------------------------------|--------|--------|
| Resueltas a favor del Cliente  | 55.747 | 52.112 |
| Porcentaje a favor del Cliente | 87,39% | 86,99% |
| Resueltas a favor del Banco    | 8.043  | 7.796  |
| Porcentaje a favor del Banco   | 12,61% | 13,01% |



Este año se ha bajado el ratio de incidencias 'quejas/reclamaciones' por cada 10.000 transacciones, situándolo en el 0,97 por diez mil (frente al 1,15 por diez mil del año anterior); además, se ha conseguido una mejora importante en el tiempo de respuesta a los clientes, pasando del 82,64% al 85,26% de incidencias contestadas en menos de 48 horas.

EVOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE TRANSACCIONES



PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS ECONÓMICAS

|                | Imputables a otras entidades u Organismos (*) | Imputables a Bankinter |
|----------------|---|------------------------|
| 0 días         | 8,18%   | 82,39%                 |
| 1 y 2 días     | 5,16%   | 11,32%                 |
| Más de 2 días  | 25,77%  | 4,40%                  |
| Más de 10 días | 60,89%  | 1,89%                  |

DEFENSOR DEL CLIENTE

|                               | Año 2004 | Año 2003 |
|-------------------------------|----------|----------|
| Tramitadas                    | 517      | 559      |
| Resueltas a favor del cliente | 190      | 271      |
| Resueltas a favor del Banco   | 323      | 282      |
| Excluidas                     | 4        | 6        |

BANCO DE ESPAÑA

|                          | Año 2004 | Año 2003 |
|--------------------------|----------|----------|
| Reclamaciones Resueltas  | 115      | 58       |
| A favor del cliente      | 31       | 15       |
| Allanamientos            | 1        | 10       |
| A favor del Banco        | 55       | 33       |
| Pendientes de Resolución | 28       | 28       |

(\*) Los plazos de resolución dependen de la velocidad y normativa de agentes externos al Banco.

## Una calidad de servicio basada en la mejora continua

### CON PROPUESTA DE MEJORA

Con el objetivo de mejorar la calidad de servicio, las personas que trabajan en Bankinter proponen mejoras a lo largo del año. Durante 2004 se han iniciado 347 proyectos de mejora en los que han participado 949 personas, un 29,03% de la plantilla.

### CON RECONOCIMIENTO: PREMIOS BANKINTER DE CALIDAD

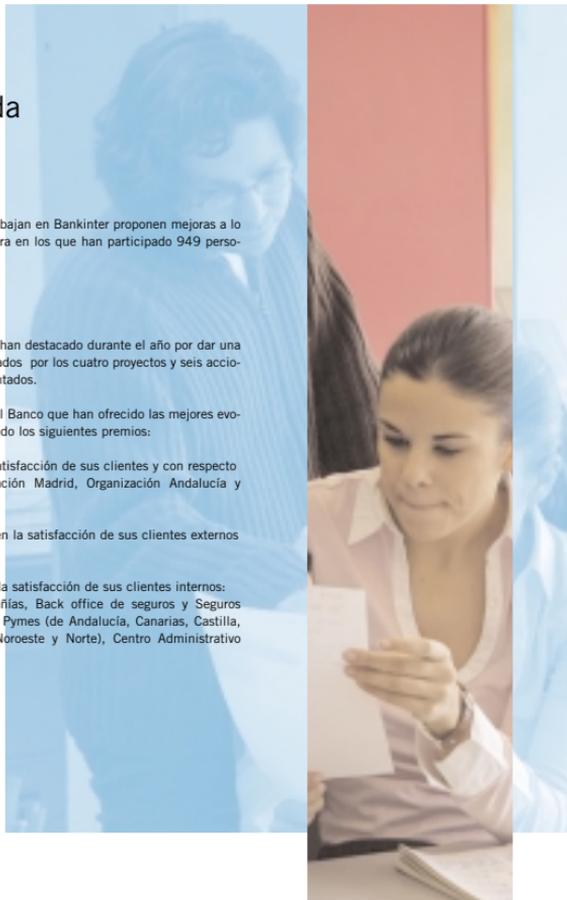
Para reconocer el esfuerzo individual y colectivo de las personas que han destacado durante el año por dar una mayor calidad de servicio, se ha premiado a cincuenta y cinco empleados por los cuatro proyectos y seis acciones de mejora que han resultado ganadores de entre todos los presentados.

También, y como reconocimiento al esfuerzo conjunto de las áreas del Banco que han ofrecido las mejores evoluciones de resultados en las encuestas durante 2004, se han otorgado los siguientes premios:

1º. Organizaciones con mejor evolución en la satisfacción de sus clientes y con respecto al mercado de su zona geográfica: Organización Madrid, Organización Andalucía y Organización Cataluña.

2º. Divisiones de negocio con mejor evolución en la satisfacción de sus clientes externos e internos: Área Internet y Banca Corporativa.

3º. Servicios Centrales con mejor evolución en la satisfacción de sus clientes internos: Área de Seguros (Seguros de terceras compañías, Back office de seguros y Seguros Bankinter ahorro riesgo), Centros de Activo de Pymes (de Andalucía, Canarias, Castilla, Cataluña, Baleares-Levante, Madrid, NARS, Noroeste y Norte), Centro Administrativo Nacional y Gestión de Calidad.



## 02.Tecnología

LA TECNOLOGÍA SIGUE SIENDO UNA DE LAS PRINCIPALES VENTAJAS COMPETITIVAS DE BANKINTER. DURANTE 2004, EL BANCO HA IMPULSADO LAS TECNOLOGÍAS RELACIONADAS CON EL MÓVIL, COMO NUEVO CANAL DE RELACIÓN, Y EL CRM, COMO HERRAMIENTA CLAVE EN LA GESTIÓN DE CLIENTES.



# Tecnología

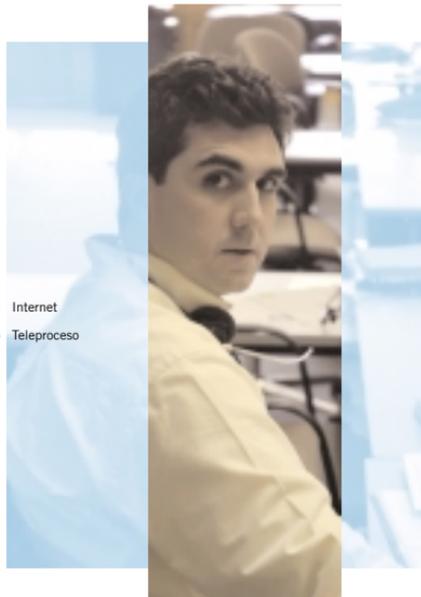
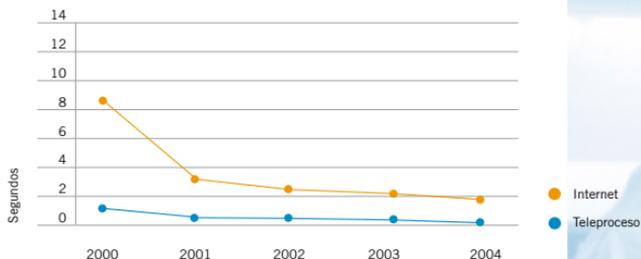
**E**l Banco mantiene el nivel de inversión en tecnología que ha venido dedicando desde hace años, con el objetivo de mejorar la eficiencia en su organización, aumentar la calidad en todos los procesos y facilitar el acceso de los clientes a los productos y servicios ofrecidos.

De esta forma, este año se ha completado el proceso de incorporación de tecnologías de tratamiento, reconocimiento y almacenamiento digital de documentos. Ello ha permitido optimizar en eficiencia y calidad los procesos asociados a la gestión de los mismos, siendo especialmente destacable todo lo relativo a la operativa de documentos presentados por nuestros clientes.

En línea con la estrategia multicanal de Bankinter, en el año 2004 se ha hecho un especial esfuerzo por incorporar las tecnologías móviles a la vida cotidiana de los clientes y los empleados de la Entidad, desarrollando servicios que ya venían ofreciéndose desde 2001 y dotándolos de mayor seguridad y comodidad.

Se trata de un nuevo canal de relación orientado a hacer la vida más fácil al cliente y que pone a su disposición un amplio abanico de operativa. Los servicios basados en comunicaciones GPRS y UMTS (3G) permiten acceder al Banco a cualquier hora y desde cualquier parte del mundo. Más que nunca, el cliente lleva consigo toda la oferta de productos y servicios que le ofrece Bankinter.

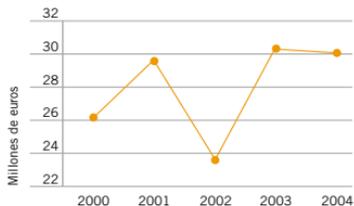
EVOLUCIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA



Específicamente diseñado para este nuevo canal, Bankinter lanzó al mercado durante el último trimestre del año el primer broker completamente desarrollado en el móvil de Europa; una aplicación que permite consultar y operar en tiempo real a través de móvil en el Mercado Continuo y en más de 20 bolsas internacionales, disfrutando de todas las herramientas necesarias para tomar decisiones de inversión plenamente informado.

Asimismo, y siguiendo con la inversión en la mejora de las comunicaciones, se han potenciado las tecnologías relacionadas con las Intranets; y a la vez, como fórmula para mejorar internamente los flujos de información, se han incorporado a este cometido las capacidades que ofrecen los nuevos dispositivos móviles, lo que permite a los empleados el acceso a la información, correo, agenda y bases de datos compartidas desde cualquier ubicación.

EVOLUCIÓN DEL GASTO DE DESARROLLO



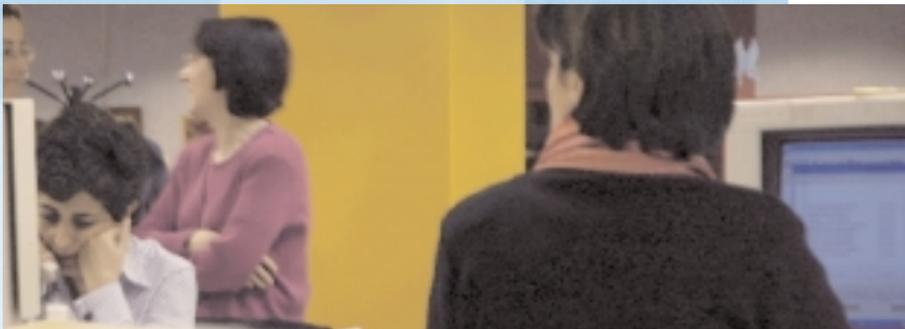
# Seguridad

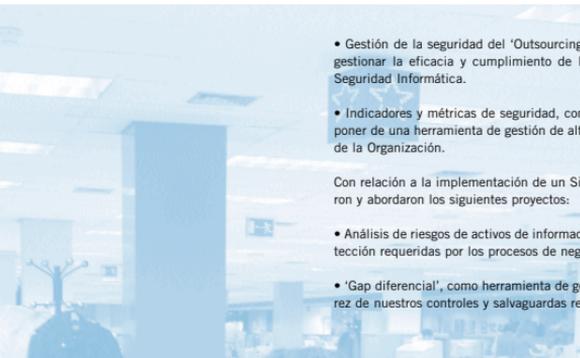
Bankinter establece, como principio general de su política de seguridad, que sus sistemas de información sean abiertos, accesibles y transparentes para todos aquellos que lo precisen, sin más limitación previa que la que imponga el uso correcto, legítimo y respetuoso con los requerimientos legales y con aquellos ordenamientos que regulen nuestra actividad; obteniendo en cualquier caso las garantías necesarias que nos permitan disponer de la confianza de nuestros clientes, accionistas, empleados y de los diferentes organismos e instituciones.

En el área de Sistemas de Información, y enmarcada dentro de la estrategia de seguridad de Bankinter y de su Plan Director, se estableció como línea básica de actuación para el año 2004 la gestión de la seguridad desde dos puntos de vista: la detección más temprana posible de incidencias y eventos maliciosos de seguridad, y el establecimiento de las bases para la implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad (BS 7799-2 / UNE 71502).

Con relación a la detección temprana de incidencias y eventos maliciosos, se establecieron y abordaron los siguientes proyectos:

- Correlación de eventos y análisis de anomalías, como una aproximación para el establecimiento de patrones comunes de comportamiento anómalo y/o malicioso, con el fin de establecer sistemas automáticos de detección y erradicación de cualquier posible actividad que se ajuste a dichos patrones.
- Alerta temprana y 'workflow' de incidencias, como un servicio automatizado de seguridad 24x7 a partir del cual podamos conocer las vulnerabilidades de seguridad tan pronto como son descubiertas / publicadas, y en consecuencia, analizarlas y mitigarlas en caso de que nos llegaran a impactar.
- Auditoría de 'hacking ético' y revisiones de sistemas, como actividad periódica mediante la cual -con la colaboración de expertos consultores- tengamos una valoración real e independiente de la eficiencia y efectividad de nuestros sistemas de protección.





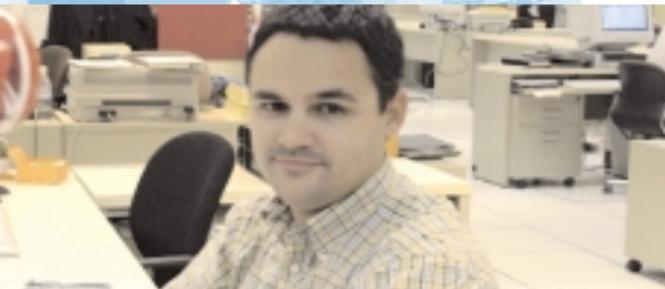
- Gestión de la seguridad del 'Outsourcing' del host, como herramienta de gestión que nos permita conocer y gestionar la eficacia y cumplimiento de los controles establecidos contractualmente entre el 'outsourcer' y Seguridad Informática.

- Indicadores y métricas de seguridad, como una primera aproximación y asentamiento de las bases para disponer de una herramienta de gestión de alto nivel con la que podamos conocer el estado global de la seguridad de la Organización.

Con relación a la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, se establecieron y abordaron los siguientes proyectos:

- Análisis de riesgos de activos de información, con el fin de alinear metodológicamente las necesidades de protección requeridas por los procesos de negocio al esfuerzo e inversión en seguridad.

- 'Gap diferencial', como herramienta de gestión que nos faculte para conocer el nivel de implantación y madurez de nuestros controles y salvaguardas respecto a las mejores prácticas reconocidas internacionalmente.



# CRM

Día a día, el CRM (Customer Relationship Management) va ganando adeptos en, prácticamente, todos los sectores de la economía, a pesar de las dificultades tecnológicas, culturales y de gestión del cambio que conlleva su correcta implementación en la estrategia y la operativa de las empresas. Bankinter es líder en este campo, no sólo en lo referente a la implantación de herramientas de apoyo a la gestión comercial, sino también en la integración de las prácticas CRM en la Organización, abarcando todos los segmentos de clientes, redes y productos del Banco.

Como empresa con una decidida orientación al cliente, Bankinter fue pionero en la adopción de técnicas CRM en el sector financiero español. Ya en la década de los noventa desarrolló su primer datawarehouse y, más importante, estableció una cultura de captación, mantenimiento y gestión masiva de información de clientes. En paralelo a este esfuerzo de conocimiento, Bankinter desarrolló un conjunto de herramientas de apoyo a la gestión, que ha permitido optimizar la relación en todos los segmentos del Banco.

Finalmente, en su condición de banco multicanal, Bankinter tiene una posición de privilegio para desarrollar el CRM reactivo, que es el realizado cuando los clientes interactúan con las plataformas del Banco (Internet y Banca Telefónica) o visitan sus oficinas. De este modo, los clientes recibieron casi un millón de propuestas comerciales y de asesoramiento durante el ejercicio, principalmente a través de la Plataforma Internet, como uno de los canales masivamente utilizado por los clientes. Todas estas acciones están plenamente integradas en el CRM y, por tanto, coordinadas con el resto de acciones realizadas desde los diferentes canales.

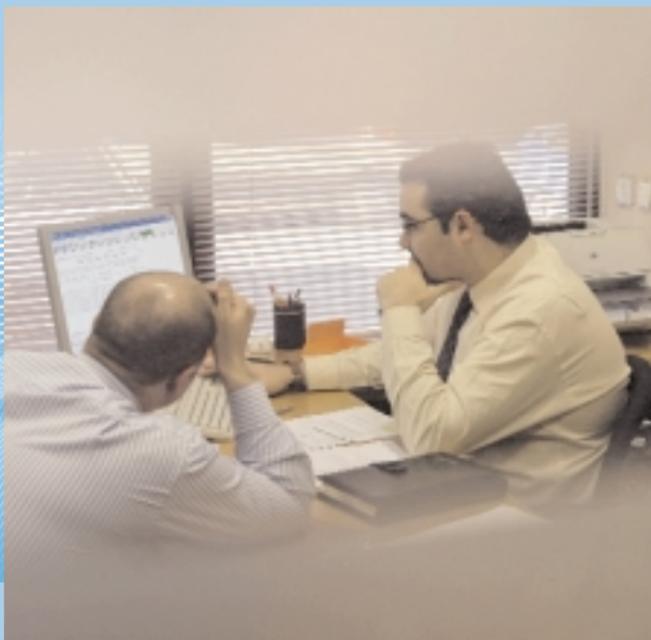
El CRM de Bankinter permite, por tanto, interactuar inteligentemente y por cualquier canal con todos los clientes -de forma personalizada, en función de sus necesidades y situaciones- para así reforzar y diferenciar las propuestas de valor del Banco. Como resultado, la calidad percibida (ISN) ha aumentado notablemente en los grupos gestionados, reforzándose a su vez la retención de los clientes de mayor potencial. Además, el CRM ha jugado un papel esencial como apoyo a la comercialización de productos. Como consecuencia directa de estas acciones, la rentabilidad de los clientes gestionados con éxito en estos segmentos aumentó en términos anuales comparativos.

En definitiva, el CRM de Bankinter está superando sus etapas de desarrollo iniciales, consolidándose como una plataforma clave para la gestión y rentabilización de las relaciones con clientes, gracias a un enfoque práctico que ha permitido su plena adopción en la cultura del Banco y que no ha hecho más que comenzar a dar sus primeros frutos en términos de resultados, inteligencia comercial y conocimiento de los clientes.



## 03. Canales y redes

EN BANKINTER, CUALQUIER TECNOLOGÍA EMERGENTE ES SUSCEPTIBLE DE CONVERTIRSE EN UN NUEVO CANAL DE RELACIÓN. ESTA ESTRATEGIA MULTICANAL HA SIDO PERFECTAMENTE ENTENDIDA POR LOS CLIENTES, QUE HAN DEMOSTRADO SU CAPACIDAD DE ADOPTAR INNOVADORAS PROPUESTAS Y DE COMBINAR EFICIENTEMENTE LOS DIFERENTES CANALES QUE EL BANCO PONE A SU DISPOSICIÓN.



# Multicanalidad

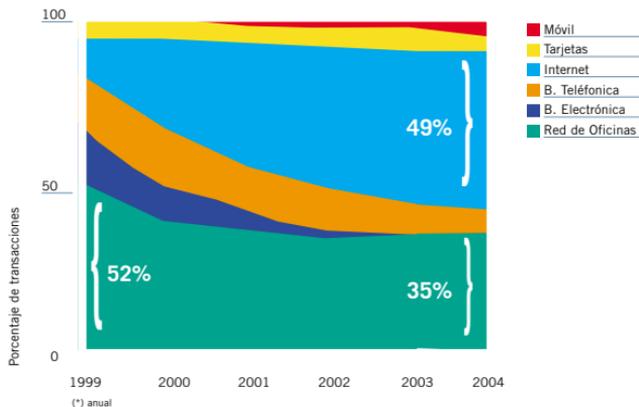
## INTRODUCCIÓN

Bankinter ha continuado en 2004 con su estrategia de diversificación de canales de acceso al Banco. La estrategia multicanal ha adquirido una fuerte estabilidad que nos permite mejorar día a día los niveles de calidad en todos los canales sin trascender en grandes inversiones. Si acaso, todo lo contrario. Esta estrategia ha conseguido una importante reducción de los gastos gracias a la cada vez más eficiente combinación en el uso de los canales que realizan los clientes, al percibir en ellos una mayor fiabilidad y transparencia.

Para Bankinter, cualquier tecnología emergente es susceptible de convertirse en un nuevo canal. Todas ellas son analizadas y, en su caso, rápidamente absorbidas y adaptadas para la operativa bancaria. Este es el caso de la movilidad. Este nuevo, útil y ventajoso canal está siendo rápidamente aceptado por los clientes debido al alto grado de expansión que tiene el teléfono móvil entre la población y a la capacidad de este tipo de dispositivos para convertirse en auténticas oficinas de bolsillo.

Este año, el número de transacciones totales se ha incrementado en 84 millones, elevando el número total a 752 millones.

EVOLUCIÓN DE TRANSACCIONES POR CANAL (\*\*)



## PLATAFORMA INTERNET

Un año más, Internet se confirma como el canal más habitual en la relación de los clientes con el Banco. En la actualidad, este canal cuenta con 380.645 clientes, que realizan a través de la web casi 35 millones de transacciones al mes, lo que supone un 49% de las transacciones totales del Banco. Durante este ejercicio, se ha incrementado también el porcentaje de usuarios activos, que alcanza actualmente al 56% del total.

% TRANSACCIONES INTERNET S/TOTAL



% USUARIOS ACTIVOS



### ebankinter.com

La gama de productos y servicios puestos a disposición de los clientes a través de la web ha ido ampliándose a lo largo de 2004. En lo referente a productos de pasivo, cabe destacar la ampliación de la oferta de los exitosos 'Acuerdos de Gestión' también a los no clientes y como novedad en la operativa: la posibilidad de traspasar planes de pensiones desde otras entidades.

Por lo que respecta a los productos de activo, se ha completado el repertorio de capacidades de la Hipoteca SIN, estando habilitadas ya por Internet opciones como la prórroga del plazo, las carencias o aplazamiento en el pago de cuotas y las nuevas disposiciones para consumo. Ventajas todas ellas que han hecho de la Hipoteca SIN uno de los productos más innovadores del mercado.

Otro ámbito de actuación durante este año ha ido dirigido a incrementar aún más la seguridad en el entorno transaccional. En ese sentido, se ha creado dentro de la web un apartado específico y de gran interés sobre ese tema, en el que se reflejan algunas de las medidas adoptadas por el Banco y que, como el nuevo dispositivo de introducción de coordenada, elevan el estándar de seguridad destinado a proteger la integridad del sistema operativo y la confidencialidad de los datos.

El aumento de las conexiones mensuales confirman la excelente percepción que los clientes tienen de ebankinter como canal relacional. Prueba de esta percepción es el incremento de los indicadores de satisfacción, que llegan a alcanzar en algunos casos el umbral de la excelencia en el servicio.

## SATISFACCIÓN GLOBAL

**Broker on line**

Durante 2004, la imagen de Broker ebankinter ha evolucionado hacia opciones más innovadoras, incorporando nuevos productos y realizando una segmentación de nuestros clientes para optimizar el servicio ofrecido en función de sus necesidades de inversión.

Este año, como novedad, se incorporan los gráficos interactivos -con actualización automática de precios en tiempo real-, que permiten ver la profundidad del mercado y realizar análisis descriptivos de los valores de la cartera. Todo esto se une al resto de herramientas y funcionalidades asesoras, entre ellas los numerosos informes elaborados por nuestro departamento de Análisis, que tienen como objeto ayudar al cliente en su toma de decisiones de inversión.

Asimismo, en el mes de marzo se produjo el lanzamiento de la contratación de derivados, en Meff y en EUREX y tanto en renta variable como en renta fija; un producto que desde su lanzamiento ha tenido una gran acogida.

Por todo esto, en el año 2004 Internet ha vuelto a ser el canal preferido por los clientes para realizar sus operaciones de renta variable, tal y como lo demuestran las 746.121 órdenes ejecutadas por este canal, que suponen el 78,70% de toda la actividad del Banco. De igual forma, se ha visto incrementada la calidad de servicio percibida por los clientes, obteniéndose un ISN del 78,73 siendo la disponibilidad (85,31) el atributo mejor valorado.

**ebankinter Empresas**

Bankinter ha trabajado durante 2004 para acercar la web de empresas a las pymes, segmento en el que, tradicionalmente, ha existido una menor penetración en el uso de servicios de Internet en comparación con el de las grandes empresas.

Servicios como el pago de los seguros sociales o la presentación de impuestos, en donde es el propio Bankinter quien, gracias a un acuerdo firmado con la AEAT, certifica por cuenta de los clientes, han hecho de ebankinter Empresas un servicio de gran utilidad para el segmento corporativo, al facilitar las relaciones entre los usuarios y la Administración.

Adicionalmente, se ha trabajado en la línea de la transparencia, incluyendo en la web una solapa denominada "Calidad", donde los clientes pueden ver los principales indicadores de medición cualitativa que calibran el servicio ofrecido por el Banco.

Todas estas mejoras se han visto reflejadas en un incremento de la calidad percibida por los clientes, situándose en un ISN del 79,83.

Por todo ello, ebankinter Empresas se ha consolidado como el primer canal de relación de los clientes de Pymes y Corporativa, con el 69,23% de las transacciones realizadas por este canal.

ebankinter Empresas cuenta con 99.621 usuarios, de los que 40.003 son activos y realizan 9,10 millones de transacciones al mes.

## MOVILIDAD

En línea con la estrategia de innovación permanente mantenida año tras año por el Banco, el móvil ha sido protagonista de algunos de los proyectos lanzados durante 2004, lo que ha servido para ratificarlo como canal de relación dentro de la oferta multicanal de Bankinter. La tradicional propuesta de valor de la Entidad -basada en la calidad, la innovación y la distribución multicanal-, experimentó en 2004 un progreso importante con el teléfono móvil, tecnología alrededor de la cual se ha generado toda una gama de posibilidades, ya testadas y plenamente operativas.

Esta oferta diferencial de Bankinter ayuda a mantener la calidad de vida de los clientes y de nuevo sirve para distinguir al Banco del resto de sus competidores.

El móvil es para Bankinter un canal de relación con clientes de una extraordinaria importancia y de una alta potencialidad de crecimiento en su utilización en un futuro cercano; no en vano, la base de teléfonos móviles es una de las infraestructuras tecnológicas más extensas desplegadas en los últimos años, de la que existen en España casi 40 millones de aparatos en activo.

Esta gama de servicios a través de móvil, presentada a lo largo del último trimestre del año, está articulada alrededor de diferentes tecnologías, en función del producto: desde las más básicas, como GSM, hasta la telefonía 2,5G o superior, lo que además de permitir llegar a la práctica totalidad de los usuarios, deja al Banco en una inmejorable posición de cara a la implantación definitiva de las tecnologías móviles de última generación.

## PLATAFORMA TELEFÓNICA

Un año más, la Plataforma Telefónica vuelve a ser el tercer canal de relación por número de transacciones de la oferta multicanal de Bankinter, con más de 61,8 millones de transacciones realizadas en el año, lo que supone un 8,21% del total de las efectuadas por el Banco. Asimismo, esta plataforma se confirma como uno de los canales con mejor calidad de servicio, valorada por nuestros clientes con un 80,20 de ISN, una puntuación cercana a la excelencia. En Bankinter es muy importante la consistencia y el compromiso permanente con la calidad. No en vano, la Banca Telefónica lleva más de diez años ofreciendo unos estándares de calidad muy altos y siendo punto de referencia para el resto del mercado en los servicios de atención telefónica tanto a Particulares como a Empresas y Pymes.

La Plataforma Telefónica de Bankinter cuenta con un servicio de banca automática que permite a los clientes, ya sea desde teléfono fijo o móvil, contratar los productos y servicios del Banco durante las 24 horas, todos los días del año, con un nivel de seguridad, comodidad y eficiencia que se refleja en las altas valoraciones que nos otorgan en las encuestas periódicas. De igual forma, tienen a su disposición gestores telefónicos especializados, con un amplio horario de atención al público.

Por lo que respecta a la actividad principal de la Plataforma Telefónica: la gestión de llamadas, el número total de las recibidas durante 2004 en todos los servicios ha sido de 7.916.046, un 3,83% menos que en el ejercicio anterior. De estas llamadas, 4.175.572 se han recibido y gestionado por el servicio de banca automática, lo que representa un 52,75% del total, porcentaje que se ha incrementado en un 5,18% respecto al del año anterior con la introducción de nuevos distribuidores de llamadas en varios servicios.

Asimismo, desde la Plataforma Telefónica se han emitido un total de 1.627.305 de llamadas a clientes, ya sea para ofrecerles productos, asesorarles en sus necesidades o resolver incidencias relacionadas con el servicio bancario. Todavía hoy, esta actividad proactiva sólo representa un 17,05% del total de llamadas gestionadas, si bien, lógicamente, se verá aumentada de manera importante en el futuro con la potenciación en el uso del CRM.

Por último, durante 2004 se han gestionado desde la Plataforma 72.952 correos electrónicos de clientes, con unos estándares de servicio muy elevados, como lo demuestran datos como el tiempo medio de respuesta, que ha sido de 9 horas y 4 minutos, o el alto nivel de SLA's (porcentaje de mensajes respondidos antes de 24 horas), que se ha asentado en un 91,79%.



## Redes de distribución

### RED DE OFICINAS

Bankinter cuenta a cierre del ejercicio con una Red de 308 oficinas 'universales', lo que supone 22 oficinas más de las que había el año anterior. Este crecimiento de la Red de Oficinas se ha localizado en aquellas poblaciones con mayor desarrollo demográfico, tanto nacional como de no residentes de países europeos, zonas en las que los niveles de renta, desarrollo inmobiliario y mayor actividad económica, hacen que la recuperación de la inversión se logre en el menor tiempo posible.

Estas oficinas están integradas por un equipo de 1.215 profesionales (directores, subdirectores, directores de cuentas, ejecutivos senior y junior, apoderados y administrativos), volcados en la tarea de impulsar la actividad comercial en todos los segmentos de negocio bajo su responsabilidad.

Para dar apoyo a este equipo de ventas y facilitarles su labor comercial, el Banco ha implementado durante 2004 una serie de medidas encaminadas a mejorar la calidad de servicio prestada a los clientes. Entre ellas, destacan:

- Aumento del transaccional operativo dentro de la plataforma comercial de venta y atención a clientes, que permite tener registrada, en un único entorno compartido y totalmente integrado con el resto de canales, toda la actividad operativa y comercial.
- Potenciación de la relación comercial con los clientes -personas físicas y jurídicas- mediante el uso de la herramienta CRM.
- Consolidación de los 12 Centros Hipotecarios que coordinan toda la tramitación, instrumentación y formalización de las operaciones hipotecarias, con el apoyo de una extranet que facilita el control compartido de todo el proceso, mejorando los plazos de respuesta y, por tanto, la calidad de servicio prestado a los clientes.
- Incremento de las tareas operativas de los 10 Centros de Activo de Pymes (uno por cada organización). Estos centros realizan todo el proceso de solicitud, análisis, estudio y sanción de las operaciones de activo que les son enviadas desde las propias oficinas que tutelan a los clientes, liberando a éstas de dicha labor y permitiéndoles, en consecuencia, una mejor atención comercial a clientes y potenciales.



Junto a estas 308 oficinas tradicionales, Bankinter dispone de un nutrido equipo de especialistas en varios segmentos de clientes, que desarrollan su actividad comercial en unos centros claramente diferenciados:

**CENTROS PYMES.** Durante este ejercicio hemos incrementado nuestra presencia en este estratégico segmento de clientes con la apertura de otros 20 nuevos centros, distribuidos entre las 10 organizaciones territoriales que componen el Banco, que están localizados fundamentalmente en polígonos industriales con una alta concentración de pequeñas y medianas empresas. Al cierre del ejercicio se alcanzó una cifra total de 47 centros, con una plantilla de 160 personas.

**CENTROS DE GESTIÓN Y ASESORAMIENTO.** Durante el año 2004, el número de estos centros, que tutelan de forma integral a los clientes de los segmentos de Banca Privada y Finanzas Personales, se situó en 32, lo que supone 2 centros más que el año pasado, a cuyo frente se encuentra un equipo de 105 profesionales altamente cualificados en la función asesora.

**CENTROS DE GESTIÓN DE EMPRESAS.** Para prestar atención comercial especializada a las empresas de mayor tamaño y a las grandes corporaciones, existen 39 Centros de Gestión de Empresas, donde se integra un importante colectivo formado por 190 profesionales.

|                              | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Oficinas universales         | 308        | 285        | 8,07          |
| <b>millones de euros</b>     |            |            |               |
| Recursos medios              | 16.683,11  | 15.253,03  | 9,37          |
| Inversión media              | 20.369,77  | 17.706,16  | 15,04         |
| Beneficio antes de impuestos | 238,82     | 222,87     | 7,16          |
| ISN (puntos)                 | 77,93      | 77,47      | 0,59          |



**RED AGENCIAL**

Al igual que en años anteriores, Bankinter ha continuado durante 2004 la vía de consolidación de su Red Agencial, como parte inseparable de su estrategia de crecimiento. De nuevo este ejercicio ha traído consigo un sustancial incremento de los resultados de la Red y del negocio aportado por los propios agentes, lo que sitúa a Bankinter como primer operador diferenciado en este modelo de distribución de productos y servicios financieros.

Red Agencial nació en 1992 como una apuesta estratégica de crecimiento y rentabilidad de Bankinter. Se trata de un modelo de negocio basado en la asociación con profesionales ligados al mundo financiero y al asesoramiento, en el que el Banco busca lograr un crecimiento sostenible de la actividad comercial, compartiendo con los agentes los márgenes generados por las operaciones de los clientes, sin incurrir en los costes estructurales de las oficinas tradicionales.

Esta Red viene experimentando año tras año un crecimiento de las cifras de negocio que la sitúa como la red de referencia en el sistema financiero. Al cierre de 2004, Red Agencial gestionaba unos depósitos de clientes de 1.508 millones de euros, 914 millones de euros en valores de renta variable y 1.122 millones de euros de inversión crediticia, fundamentalmente en préstamos hipotecarios a clientes particulares.

La actividad comercial desarrollada en 2004 ha experimentado crecimientos en todas sus magnitudes: los recursos, por ejemplo, aumentan en un 8,55% frente a 2003; si bien el crecimiento más importante ha tenido lugar en la inversión, que crece un 13,82%, y en los depósitos de renta variable, que lo hacen en un 15,11%. Todo ello ha permitido que las comisiones hayan mejorado un 37,22%. Este incremento de las cifras de balance, unido a la mejora de los costes de transformación, que se han reducido un 3,30%, lleva a que la eficiencia de Red Agencial obtenga el mejor ratio de su historia: un 47,41%, con un ROE del 20,93%. El Beneficio antes de impuestos asciende a 11,5 millones de euros, lo que supone un 15,26% más que el pasado año.

La especial atención a la calidad de servicio ha sido una constante durante 2004, lo que se ha visto reflejado en la percepción de los clientes y en la mejora de su índice de satisfacción, que se ha situado en 78,47 puntos de ISN. La mejora en 1,11 puntos en este índice con respecto al dato del año pasado es un indicador de la importancia que Red Agencial concede a la calidad, un factor diferenciador en la propuesta de valor que esta Red de distribución aporta a los clientes. La preocupación por la calidad tiene, asimismo, un claro ejemplo en el servicio que Red Agencial presta a los propios agentes, materializado en el Servicio de Asesoramiento de Agentes (S.A.R.A), que tiene desde siempre la mejor valoración entre todas las encuestas.

Desde su nacimiento en 1999, los agentes de Bankinter tienen a su disposición una herramienta como la 'Extranet' -diseñada por el Banco para brindarles todo su apoyo- que cuenta con una importante funcionalidad asesora y operativa y a través de la cual se vienen materializando un buen número de operaciones con los clientes. A pesar de que esta plataforma sigue plenamente vigente, Red Agencial está diseñando una nueva que aprovechará todas las mejoras que Internet ha proporcionado en la nueva Intranet del Banco.

|                              | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Agentes                      | 1.004      | 990        | 14,14         |
| <b>millones de euros</b>     |            |            |               |
| Recursos medios              | 1.508,50   | 1.389,70   | 8,55          |
| Inversión media              | 1.121,60   | 985,40     | 13,82         |
| Beneficio antes de impuestos | 11,50      | 9,98       | 15,26         |
| ISN (puntos)                 | 78,47      | 77,36      | 1,11          |

**BANCA VIRTUAL**

Las Oficinas Virtuales se constituyen gracias a un acuerdo de colaboración suscrito entre el Banco y un socio –que puede ser una empresa, organismo público, asociación o colegio profesional-, en virtud del cual se distribuyen productos y servicios financieros a empleados, proveedores y clientes del socio. El beneficio generado por este negocio es compartido por el socio y Bankinter.

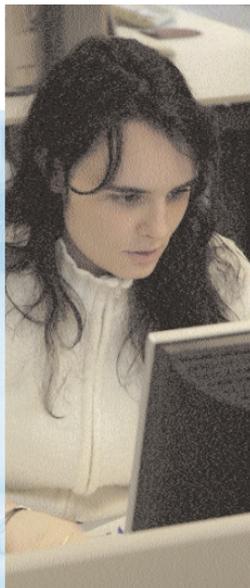
La gestión de la Oficina Virtual se realiza conjuntamente entre el Banco y la empresa asociada: el primero aporta el capital, la tecnología y los productos financieros; mientras que el segundo facilita el acceso a las empresas y personas con las que habitualmente se relaciona.

Son muchas las empresas de toda España que han suscrito este acuerdo de asociación con Bankinter –entre ellas, las principales compañías españolas y multinacionales-, y en sectores tan diversos como el de consultoría y asesoría, construcción, farmacéutico, tecnológico, eléctrico, turismo, así como múltiples asociaciones y colegios profesionales.

Los clientes de las Oficinas Virtuales valoran muy positivamente el poder relacionarse con el Banco, operar con sus cuentas y contratar productos, con la comodidad y el ahorro de tiempo que supone no tener que desplazarse. Este acercamiento del Banco a los clientes, junto a la facilidad que supone ser cliente de Banca Virtual, está motivando que esta Red sea la mejor valorada entre las diferentes redes del Banco en las encuestas mensuales de calidad.

Internet es el canal que utilizan principalmente los clientes de Banca Virtual para relacionarse con Bankinter. El porcentaje de transacciones realizadas por [ebankinter.com](http://ebankinter.com) ha sido en el mes de diciembre del 75,01%. Por otro lado, las nuevas posibilidades operativas del móvil, puestas en marcha por Bankinter recientemente, han sido también muy bien acogidas por los clientes de esta Red, los cuales han realizado por este canal el 8,56% de las transacciones durante el mes de diciembre.

|                              | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Oficinas                     | 467        | 443        | 5,42          |
| <b>millones de euros</b>     |            |            |               |
| Recursos medios              | 1.697,80   | 1.513,75   | 12,16         |
| Inversión media              | 1.339,72   | 1.164,98   | 15,00         |
| Beneficio antes de impuestos | 13,91      | 11,94      | 16,50         |
| ISN (puntos)                 | 81,18      | 79,22      | 1,96          |



**RED TELEFÓNICA**

La Red Telefónica (que agrupa a los clientes que se dan de alta en el Banco por el canal telefónico) cuenta ya con 11 años de historia, siendo la antigüedad media de sus clientes de 8 años.

El beneficio antes de impuestos de la Red en el año 2004 ha sido el mejor de los cuatro últimos ejercicios, situándose en 2,34 millones de euros, lo que supone un 16,93% más que en el año precedente.

La inversión media de estos clientes asciende a 190,03 millones de euros, un 5,19% más que el año pasado, y se materializa fundamentalmente en préstamos hipotecarios. Por lo que respecta a los recursos medios, éstos se sitúan en 227,89 millones de euros, lo que ha supuesto un descenso del 1,01% con respecto al ejercicio anterior, creciendo no obstante en esta partida los saldos medios de intermediación un 9,97%. La renta variable depositada alcanza los 77,6 millones de euros. Por último, la media de productos consumidos por los clientes de esta Red es de 6,4 productos, lo que indica su alto nivel de fidelidad e integración en el Banco.

Hay que destacar también una nueva bajada de los costes de transformación, que se han visto reducidos en un 15,82%, lo que ha contribuido al citado incremento del beneficio antes de impuestos y a la mejora en un 8,55% del ratio de eficiencia.

|                           | 31/12/2004 | 31/12/2002 | 2004/2003 (%) |
|---------------------------|------------|------------|---------------|
| Clientes                  | 44.108     | 43.179     | 2,15          |
| <b>millones de euros</b>  |            |            |               |
| Recursos medios           | 227,89     | 230,40     | (1,01)        |
| Inversión media           | 190,03     | 180,66     | 5,19          |
| Beneficio antes impuestos | 2,34       | 2,01       | 16,93         |
| ISN (puntos)              | 75,65      | 75,62      | 0,03          |

## RED INTERNET

La Red Internet cuenta a 31 de diciembre con 63.743 clientes. Esta Red engloba a aquellos clientes que se han dado de alta en Bankinter por el canal de Internet.

Los resultados obtenidos por la Red Internet han continuado la evolución positiva que iniciaron en 2002, cerrando 2004 con 6,12 millones de euros de beneficio antes de impuestos.

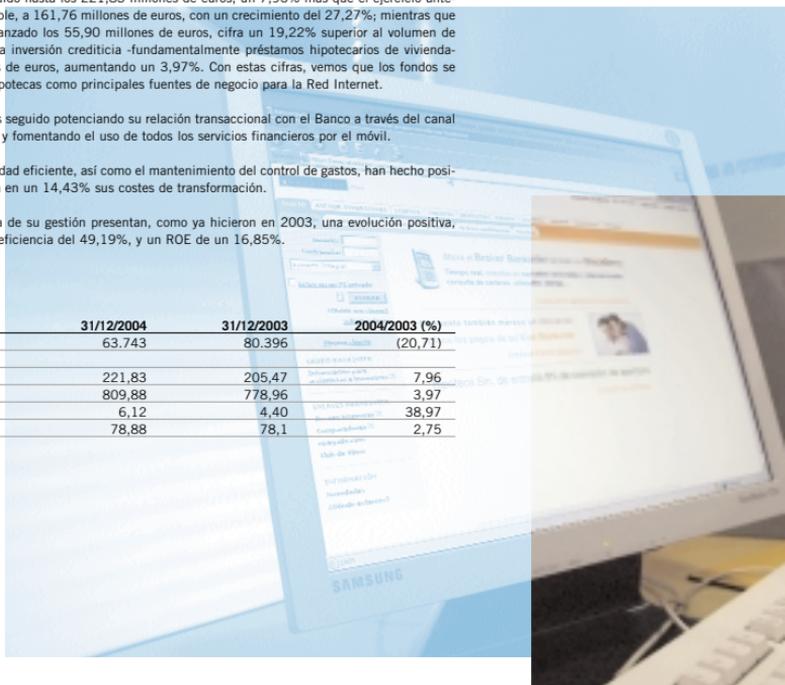
Los recursos medios han ascendido hasta los 221,83 millones de euros, un 7,96% más que el ejercicio anterior; los depósitos de renta variable, a 161,76 millones de euros, con un crecimiento del 27,27%; mientras que los fondos de inversión han alcanzado los 55,90 millones de euros, cifra un 19,22% superior al volumen de cierre en 2003. Por su parte, la inversión crediticia -fundamentalmente préstamos hipotecarios de vivienda- ascendió a los 809,88 millones de euros, aumentando un 3,97%. Con estas cifras, vemos que los fondos se unen a la renta variable y las hipotecas como principales fuentes de negocio para la Red Internet.

En la gestión de clientes, hemos seguido potenciando su relación transaccional con el Banco a través del canal lógico para este perfil, Internet, y fomentando el uso de todos los servicios financieros por el móvil.

Esta búsqueda de la multicanalidad eficiente, así como el mantenimiento del control de gastos, han hecho posible que la Red Internet redujera en un 14,43% sus costes de transformación.

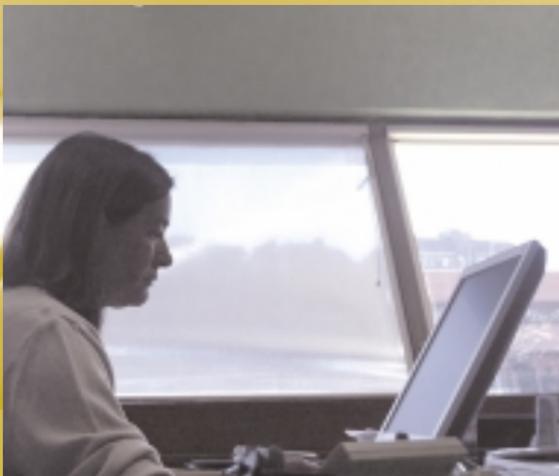
Los datos que miden la eficacia de su gestión presentan, como ya hicieron en 2003, una evolución positiva, cerrando 2004 con un ratio de eficiencia del 49,19%, y un ROE de un 16,85%.

|                           | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|---------------------------|------------|------------|---------------|
| Clientes                  | 63.743     | 80.396     | (20,71)       |
| <b>millones de euros</b>  |            |            |               |
| Recursos medios           | 221,83     | 205,47     | 7,96          |
| Inversión media           | 809,88     | 778,96     | 3,97          |
| Beneficio antes impuestos | 6,12       | 4,40       | 38,97         |
| ISN (puntos)              | 78,88      | 78,1       | 2,75          |



## 04.Capital intelectual

EL VALOR DE UNA EMPRESA VIENE MARCADO POR SU CAPITAL INTELECTUAL. UNO DE LOS ACTIVOS MÁS IMPORTANTES Y DIFERENCIALES CON LOS QUE CUENTA BANKINTER SON SUS PERSONAS. LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y APTITUDES DE LA PLANTILLA DEFINEN EL VERDADERO VALOR DE LA ENTIDAD.



# Capital intelectual

**D**urante los últimos años, Bankinter ha venido prestando una especial atención a la gestión y medición de activos intangibles, conscientes de que en la nueva economía del conocimiento, caracterizada por la revolución tecnológica de las comunicaciones y una creciente velocidad del cambio, el valor de una empresa depende cada vez menos de los activos físicos y financieros reflejados en los balances contables y más del capital intelectual. En definitiva, las actividades y recursos intangibles son una fuente inagotable de creación de riqueza.

Este modelo fue publicado por primera vez en la memoria anual de 1999, donde ya se recogía información en términos de capital humano y organización. Sin embargo, desde entonces ha estado sujeto a un proceso de continua evolución y mejora, estructurándose a partir del año 2002 en tres grandes bloques: capital humano, estructural y relacional. Esta estructura tiene como objetivo proporcionar una información homogénea y más completa acerca de los activos intangibles relevantes para Bankinter desde un punto de vista estratégico, de manera que tanto los accionistas, como los clientes o la sociedad en general tengan a su disposición datos comparables de utilidad para determinar a este respecto el valor actual de la empresa.

## CAPITAL HUMANO

Entendido como los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados que proporcionan valor a la Organización.

Desde la base de la importancia de las personas en la creación de valor de la empresa, el área de Gestión de Personas está aplicando políticas que permitan un completo desarrollo profesional de los empleados, implantando en ese sentido herramientas que ayuden en la gestión, como son los mapas de puestos, de conocimientos, de talento y los planes de formación.

Bankinter cuenta con una de las plantillas más jóvenes y mejor calificadas del sector: un 68,23% de los empleados tienen titulación superior; y con una productividad por empleado que continúa creciendo.

Al objeto de incrementar esa cualificación, el Banco realiza año tras año un gran esfuerzo formativo. Así, el 100% de la plantilla participa en programas de formación, con un número de horas lectivas por persona de los más altos del sector: 68,08 h.



## CAPITAL HUMANO

| INDICADOR  | 2004    | 2003    | 2002    |
|--|---------|---------|---------|
| <b>Indicadores Descriptivos</b>  |         |         |         |
| Nº de empleados  | 3.267   | 3.111   | 3.019   |
| Edad media (años)  | 36,92   | 37,08   | 36,80   |
| <b>Experiencia</b>   |         |         |         |
| Antigüedad media (años)  | 11,1    | 10,73   | 11,11   |
| Antigüedad media (años) / 40 años (vida profesional) (%)                         | 27,75   | 26,83   | 27,78   |
| <b>Diversidad</b>  |         |         |         |
| Desglose por sexo  |         |         |         |
| Hombres (%)  | 55,19   | 55,48   | 55,81   |
| Mujeres (%)  | 44,81   | 44,52   | 44,19   |
| Personas con titulación superior (%)   | 68,23   | 66,51   | 63,66   |
| Personas con nivel alto de inglés (%)  | 40,80   | 41,85   | 39,45   |
| Número de nacionalidades existentes  | 9       | 10      | 10      |
| Número de titulaciones diferentes  | 95      | 78      | 78      |
| % de la plantilla que representan las 3 titulaciones más frecuentes en Bankinter | 47,63   | 40,31   | N.D.    |
| <b>Capacidad y desarrollo</b>  |         |         |         |
| Personas que han recibido formación (%)  | 100,00  | 99,10   | 87,88   |
| Número medio de horas de formación por persona                                   |         |         |         |
| 350 (carga lectiva media de un curso de postgrado (%))                           | 19      | 12      | 10      |
| Nº medio de horas de formación por persona                                       | 68,08   | 42,52   | 34,89   |
| Número medio de horas de formación por persona formada                           | 66,48   | 42,90   | 39,70   |
| Inversión en formación sobre la masa salarial (%)                                | 3       | 3       | 2       |
| Inversión en formación por persona (euros)                                       | 1014    | 947     | 555     |
| Inversión en formación por persona formada (euros)                               | 990     | 956     | 632     |
| Personas con acceso a Aula Virtual desde el puesto de trabajo (%)                | 100     | 100     | 100     |
| Acciones formativas alojados en el Aula Virtual/                                 |         |         |         |
| Acciones formativas totales diferentes (%)                                       | 7,42    | 9,62    | 27,03   |
| Nº de Acciones formativas diferentes   | 512     | 364     | 259     |
| Nº medio de cursos por persona   | 4       | 5       | 5       |
| Índice de aplicación de la formación en la ocupación desempeñada (%)             | 100,00  | 95,50   | N.D.    |
| <b>Compromiso y motivación</b>   |         |         |         |
| Personas con programas de acciones y obligaciones convertibles (%)               | 79,28   | 85,50   | 70,59   |
| Índice de satisfacción   | N.D.*   | 62      | N.D.*   |
| Índice de motivación (%)   | N.D.*   | 62,25   | N.D.*   |
| Participación en encuesta de opinión (%)   | N.D.*   | 76,2    | N.D.*   |
| Índice de rotación externa   | 8,14    | 5,82    | 3,71    |
| Personas que participan en Proyectos y Acciones de Calidad/Empleados total (%)   | 29,05   | 23,75   | 21,66   |
| Personas que participan en Foros de Debate/Empleados total (%)                   | 58,80   | 57,63   | 70,62   |
| Personas sujetas a retribución variable (%)                                      | 65,26   | 63,68   | 71,28   |
| Personas que han recibido premios (%)  | 72,48   | 81,71   | 88,84   |
| Índice de reconocimiento (%)   | 32,35   | 21,47   | N.D.    |
| Retribución variable/Masa salarial (%)   | 17,07   | 21,66   | 22,45   |
| Incorporaciones en el último año/Empleados total (%)                             | 12,46   | 8,52    | 5,96    |
| Porcentaje de personas con salario variable                                      |         |         |         |
| que cumplen o superan los objetivos asignados (%)                                | 48,71   | 83,43   | 29,31   |
| Gastos de personal (Miles de euros)  | 168.221 | 159.906 | 166.888 |
| <b>Creación de valor (Miles de euros)</b>  |         |         |         |
| BAI más provisiones por insolvencias/Empleados                                   | 97,32   | 110,99  | 83,63   |
| Aportación al PIB por empleado   | 134,65  | 150,90  | 121,61  |
| <b>Productividad (Miles de euros)</b>  |         |         |         |
| Recursos de clientes por empleado  | 5.977   | 5.688   | 5.148   |
| Inversión crediticia por empleado  | 5.738   | 5.293   | 4.971   |

\*El dato del 2004 y el 2002 no disponible al ser datos bianuales.

**CAPITAL ESTRUCTURAL**

Recoge el valor de los sistemas internos, y de la estructura y cultura empresarial.

Bankinter apuesta por una cultura de colaboración y transparencia de información. No en vano, en 2003 fue la única empresa que proporcionó en su memoria de capital intelectual un indicador relativo a la información de gestión que está disponible para los empleados de la Organización.

La tecnología constituye un soporte clave en el proceso de gestión del conocimiento, ya que cada vez es mayor la cantidad de información a gestionar y la necesidad de hacerla llegar ágilmente a un gran número de personas. Así, el 100% de la plantilla tiene acceso a la intranet y al e-mail.

Uno de los aspectos clave es el desarrollo de valores culturales adecuados para el cumplimiento de la estrategia del Banco que sean compartidos y asumidos por la Organización en su conjunto.

## CAPITAL ESTRUCTURAL

| INDICADOR  | 2004    | 2003    | 2002    |
|--|---------|---------|---------|
| <b>Dirección y gestión estratégica</b>   |         |         |         |
| % de niveles jerárquicos involucrados en la elaboración de los planes estratégicos del grupo                             | 56      | 53      | N.D     |
| % de empleados que conocen los objetivos de la empresa   | 100     | 100     | 100     |
| Información de Gestión disponible para el 100% de las personas (%)   | 96,00   | 94,00   | 93,35   |
| <b>Desjerarquización y Transparencia</b>   |         |         |         |
| Personas que participan en la evaluación 360º  | 3.177   | 3.017   | 2.924   |
| Número medio de evaluadores por persona evaluada (solicitudes enviadas/Empleados totales evaluados)                      | 11,26   | 9,81    | 9,33    |
| Número medio de personas que evalúan a cada miembro del C. Dirección (solicitudes enviadas/miembros comité de dirección) | 54,13   | 56,88   | 36,88   |
| <b>Flexibilidad</b>  |         |         |         |
| Rotación funcional interna   | 28,80   | 27,71   | 17,65   |
| Personas con acceso a teletrabajo (%)  | 86,96   | 86,40   | 61,71   |
| Personas que se han conectado con teletrabajo (%)  | 52,46   | 54,39   | 47,00   |
| Nº de conexiones realizadas con teletrabajo  | 139.063 | 116.889 | 124.199 |
| Tiempo de conexión a teletrabajo por usuario (Min.)  | 9,758   | 6,491   | 6,683   |
| Personas que acceden a Internet diariamente desde la plataforma del banco (%)  | 73,12   | 74,51   | 94,24   |
| Sugerencias realizadas por los empleados que son implantadas (Tantos por mil)  | 3,00    | 29,73   | 4,14    |
| <b>Tecnología y calidad de los procesos</b>  |         |         |         |
| Personas acceso email/intranet   | 3.267   | 3.111   | 3.019   |
| Personas que contribuyen al desarrollo y mantenimiento de los contenidos de la Intranet                                  | 41      | 36      | N.D.    |
| MiPs en host central/Empleados   | 0,73    | 0,66    | 0,68    |
| Tráfico diario de correo electrónico (Media diaria en semana de 7 días)  | 233.688 | 175.423 | 116.193 |
| Nº de proyectos y acciones de calidad desarrollados  | 347     | 271     | 276     |
| Nº de proyectos y acciones de calidad premiados  | 10      | 10      | 18      |
| % de oficinas con puestos de internet y teléfonos conectados a banca telefónica  | 100     | 100     | 100     |

**CAPITAL RELACIONAL**

Hace referencia al valor de las interrelaciones con los clientes y agentes sociales.

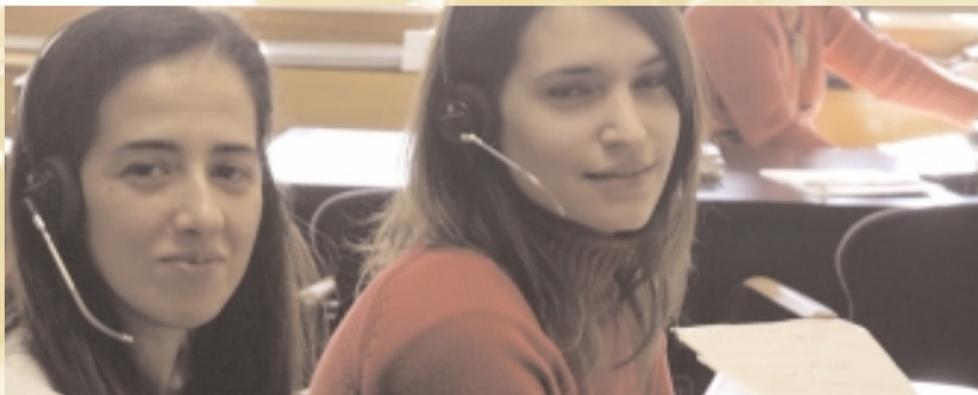
Bankinter continúa potenciando su oferta en distintos canales de distribución, para ofrecer con eficiencia a sus clientes distintos productos y servicios. A través de canales a distancia se efectúan el 64,99% de las transacciones del Banco, constituyendo además una importante vía de entrada de nuevos clientes: el 30,78% de los clientes captados durante 2004 lo fue a través de canales como Internet o Banca Telefónica.

Durante este año, Bankinter ha reforzado su apuesta estratégica por el segmento de Pymes. Ejemplo de ello es la apertura de 20 nuevos centros especializados en la atención, gestión y asesoramiento de esta tipología de clientes.

## CAPITAL RELACIONAL

| INDICADOR   | 2004  | 2003  | 2002  |
|---|-------|-------|-------|
| <b>Relación con clientes</b>  |       |       |       |
| Nº oficinas   | 308   | 285   | 284   |
| Nº de oficinas virtuales  | 467   | 443   | 424   |
| Nº de Agentes Bankinter   | 1.004 | 990   | 1.003 |
| Número de Centros de Gestión y Asesoramiento de Pymes   | 47    | 27    | 6     |
| Número de Centros de Gestión y Asesoramiento de empresas  | 39    | 39    | 39    |
| Número de Centros de Gestión y Asesoramiento de Banca Privada   | 35    | 31    | 21    |
| Personas por oficina o centro de Gestión  | 7,64  | 8,14  | 8,67  |
| Plantilla ligada directamente al negocio (%)  | 72,87 | 72,13 | 70,10 |
| % de nuevos clientes activos  | 10,51 | 2,61  | N.D.  |
| Crecimiento anual de Activos Totales Medios (%)   | 8,81  | 10,04 | 1,22  |
| Nuevos clientes activos por empleado  | 17    | 11    | 12    |
| <b>Calidad y satisfacción clientes</b>  |       |       |       |
| % de incidencias económicas resueltas en 48 horas   | 85,26 | 82,64 | 78,38 |
| Nº de reclamaciones al defensor del cliente por cada 10.000 clientes  | 9,80  | 4,40  | N.D.  |
| Nº de Reclamaciones tramitadas por el Banco de España por cada 10.000 clientes  | 2,70  | 0,70  | N.D.  |
| <b>Desarrollo multicanal</b>  |       |       |       |
| Transacciones en canales distintos a la red de oficinas/<br>Total transacciones banco (%)                                       | 64,99 | 64,04 | 64,51 |
| Nuevos clientes captados por canales distintos a la red de oficinas/<br>Total nuevos clientes (%)                               | 30,78 | 24,37 | 32,95 |
| <b>Plataforma Telefónica</b>  |       |       |       |
| Llamadas atendidas por Plataforma telefónica/Empleados (anual)  | 2.422 | 2.646 | 2.752 |
| Consultas e incidencias realizadas a B. Telefónica gestionadas<br>a través de correo electrónico/Empleados B.Telefónica (anual) | 268   | 322   | 314   |
| Clientes B.Telefónica /Total clientes (%)   | 46,91 | 43,95 | 57,34 |
| Transacciones efectuadas B. Telefónica/Transacciones total banco (%)  | 7,46  | 9,2   | 13    |
| % de las llamadas gestionadas por el servicio automático  | 52,75 | 48    | 45    |
| Contactos B. Telefónica por cliente (B. Particulares, Privada y F. Personales)  | 18,20 | 18,95 | 20,20 |

| INDICADOR   | 2004  | 2003  | 2002  |
|---|-------|-------|-------|
| <b>Red agencial y Banca Virtual</b>   |       |       |       |
| % crecimiento del número de clientes en Red Agencial  | 5,72  | 4,47  | 5,86  |
| % crecimiento del número de clientes en Banca Virtual   | 4,4   | 8     | 6,01  |
| Transacciones de B. Virtual en canales distintos a la red de oficinas/<br>Total transacciones clientes Banca Virtual (%)                      | 99,74 | 99,61 | 99,39 |
| <b>Internet</b>   |       |       |       |
| Clientes Internet/Total clientes (%)  | 26,42 | 33,14 | 37,87 |
| Transacciones realizadas ebankinter/Transacciones Total Banco (%)   | 48,83 | 47,51 | 43,52 |
| Conexiones a Internet por usuario activo  | 90,61 | 78,25 | 69    |
| Actividad de renta variable realizada a través de Broker ebankinter (%)   | 79    | 80    | 78    |
| <b>Relación con accionistas e inversores</b>  |       |       |       |
| Canales a disposición de los accionistas e inversores   | 9     | 9     | 8     |
| Número de publicaciones dirigidas a los accionistas e inversores  | 33    | 37    | 35    |
| <b>Relación con la sociedad, imagen y marca</b>   |       |       |       |
| Alianzas y colaboraciones con instituciones académicas y de investigación   | 75    | 85    | N.D.  |
| Premios o reconocimientos públicos recibidos por Bankinter  | 13    | 12    | 8     |
| Valoraciones positivas en las informaciones publicadas sobre Bankinter<br>en los medios de comunicación existentes en su mercado objetivo (%) | 88,04 | 92,14 | 87,97 |



# 05. Gestión de personas y conocimiento

BANKINTER HA SIDO RECONOCIDO, ENTRE EL RESTO DE EMPRESAS, COMO UNO DE LOS 'MEJORES ENTORNOS PARA TRABAJAR'. DURANTE 2004, SE HAN DESARROLLADO DIFERENTES 'MAPAS' DE CONOCIMIENTOS, PUESTOS Y TALENTO, QUE HAN AYUDADO A UNA MÁS EFICIENTE DISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS, Y A DETECTAR Y POTENCIAR EL TALENTO ENTRE LAS PERSONAS QUE COMPONEN EL BANCO.



## Mapa de puestos

Desde junio del año 2004, Bankinter cuenta con un 'mapa de puestos'. Esta herramienta permite a la Entidad conocer cómo se están distribuyendo sus recursos y, a la vez, clarificar las funciones asignadas a cada puesto. Este mapa refleja las posiciones que el Banco necesita para cumplir sus objetivos de negocio a partir de las directrices marcadas por cada división, que enumera y describe los puestos que requiere para acometer las responsabilidades que le han sido encomendadas.

Cada persona conoce la misión y responsabilidades asignadas y el Banco, por su parte, sabe dónde se encuentra el conocimiento de cada una de las materias denominadas corporativas. La descripción de los puestos es orientativa y, en ningún caso, tiene por objeto delimitar la realidad de los puestos, que es mucho más amplia.

El mapa incorpora una valoración que pretende reflejar la importancia relativa de un puesto determinado más allá de la persona que lo ocupa. La valoración se ha realizado en dos etapas: una de Análisis y Clasificación de Puestos; y otra, resultado de contrastar dicha valoración con la estrategia del Banco, según visión del Consejero Delegado y del resto de posiciones directivas. Se han tenido en cuenta factores como competencias técnicas, gerenciales y de interacción humana que el puesto requiere, así como la dificultad que entraña la actividad del mismo, el grado de autonomía de decisión y acción, la magnitud económica sobre la que el puesto influye y el impacto que éste tiene en esa magnitud.

Ligado al mapa de puestos, existe un mapa de conocimientos y cualidades que permite encontrar a las personas más idóneas para realizar las distintas tareas; esto, unido a los resultados de los sistemas de evaluación de la Entidad, permite establecer la formación que cada persona necesita para poder realizar con éxito sus funciones.

El mapa de puestos garantiza el desarrollo de los empleados a través de rutas profesionales que tienen en cuenta las habilidades de cada persona, adquiridas a través de distintos desempeños. Bankinter considera la promoción interna una de sus principales herramientas de aprendizaje. A los distintos niveles del mapa irán asociados unos tiempos máximos de permanencia, condicionados por el resultado de la evaluación de desempeño, y un sistema de alertas que vela por el cumplimiento de los plazos.

El mapa de puestos no es un fin en sí mismo, sino la llave para poder aplicar de forma objetiva las distintas políticas de gestión de personas.

## Mapa de conocimientos - Formación

Otro de los proyectos en los que se ha estado trabajando desde el área de Gestión de Personas es la elaboración de un 'mapa de conocimientos' basado en el mencionado anteriormente 'mapa de puestos'.

Se ha pasado de trabajar con más de 500 conocimientos a sólo 92, definiéndose las aptitudes para cada uno de los puestos del Banco, estructuradas en tres niveles de relevancia (imprescindibles, recomendables y no considerables) y tres niveles de exigencia (básico, medio y avanzado).

Este mapa de conocimientos sienta las bases de una formación mucho más focalizada y eficiente, que nos permite elaborar planes de formación específicos para cada una de las áreas del Banco en función de las necesidades de cada puesto.





## Great Place to Work

Great Place to Work® Institute España, en colaboración con ESADE, ha distinguido en 2004 a Bankinter como uno de los mejores entornos para trabajar, a partir de un estudio realizado durante 2003-2004. El resultado se obtuvo tras una serie de entrevistas a los empleados sobre el nivel de confianza y la calidad de relaciones con los directivos, a lo que se añadió una auditoría sobre la 'Cultura Bankinter'.

Este galardón acredita a Bankinter como uno de los '25 mejores lugares para trabajar' en España. Según la descripción que hace GPTW de un excelente entorno de trabajo, Bankinter se puede definir como un lugar donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas que te rodean'.

## Potencial y talento

En el año 2003 se puso en marcha un proyecto específico para desarrollar un 'mapa de talento' de Bankinter, el cual comenzamos a desarrollar durante 2004.

El hito más importante fue el lanzamiento en marzo de 2004 de una encuesta de potencial, a través de la cual detectamos a personas jóvenes y de escasa visibilidad con importantes aptitudes.

El desarrollo de este mapa será una potente herramienta que dinamice y gestione el talento en Bankinter.

## Proyectos especiales de Gestión de Personas

Durante 2004 hemos impulsado una serie de proyectos con el objetivo de acercarnos más a la realidad de las personas que trabajan en Bankinter.

El primero de ellos ha sido un estudio sobre la motivación de la plantilla que nos ha permitido conocer mucho mejor en qué momento nos encontramos, y así tomar decisiones más precisas y dirigidas.

Además, hemos creado un grupo de 'embajadores' de Gestión de Personas, que nos están aproximando a los problemas reales de determinados colectivos y que están contribuyendo a mejorar la relación con la plantilla.

Por último, se ha venido desarrollando un programa de 'mentoring' destinado a las nuevas incorporaciones, con el objetivo fundamental de transmitir los valores y cultura del Banco a los más nuevos.

## Reconocimiento

Este año se ha seguido trabajando en la línea de fomento del reconocimiento iniciada en 2003. Esta iniciativa surge por la certeza de que uno de los mejores medios para motivar a la plantilla es reconocer su aportación de valor.

Hemos continuado con las encuestas de reconocimiento trimestrales, creando además varios sistemas de valoración relacionados con el negocio y la calidad, junto a otros específicos para determinadas áreas del Banco.

En definitiva, se trata de que la gratitud y el reconocimiento a los empleados que llevan a cabo una labor excepcional forme parte crucial de la estrategia de gestión de personas de la Entidad.



# Reconocimiento 2004



## 06.Negocios

A LAS FIRMES LÍNEAS DE NEGOCIO RELATIVAS A INVERSIÓN CREDITICIA Y FINANCIACIÓN HIPOTECARIA SE HA SUMADO UNO DE LOS SEGMENTOS MÁS ACTIVOS Y A LOS QUE EL BANCO HA DEDICADO MAYORES ESFUERZOS: PYMES.

ASIMISMO, BANKINTER ES IDENTIFICADA COMO ENTIDAD DE REFERENCIA EN ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE ACTIVOS, CAPÍTULO QUE, UN AÑO MÁS, SE HA CONSOLIDADO COMO UNO DE LOS CATALIZADORES DEL CRECIMIENTO DE NEGOCIO.



# Entorno Económico y Mercados Internacionales

**D**urante el año 2004 la economía mundial aceleró su crecimiento hasta tasas no vistas en los últimos cinco años. Los principales contribuidores a este crecimiento han sido Estados Unidos (+4,4% de crecimiento), China (+9%) y Japón (+4%). En Europa se apreciaron también los efectos positivos del crecimiento mundial, fundamentalmente en una mejora de las exportaciones. Sin embargo, el crecimiento se ha mantenido en tasas muy modestas, por debajo del 2% en las principales economías europeas.

España ha acelerado su crecimiento hasta tasas próximas al 2,7%, frente al 2,4% registrado el año anterior. En esta mejora lo más destacable ha sido la formación bruta de capital, que ha crecido a tasas próximas al 5% desde el 1% en 2003. El consumo privado y la construcción han mantenido su dinamismo anterior, mientras que la subida del euro y la escasa demanda por parte de los principales países europeos han acentuado la contribución negativa del sector exterior. La inflación se aceleró durante 2004 (desde 2,6% hasta 3,2%) como consecuencia de las fuertes subidas del precio del crudo, aunque este efecto se vio parcialmente mitigado por la debilidad del dólar.

El factor más relevante en la economía mundial durante 2004 fue la fuerte subida de los precios del crudo, que casi se duplicaron al pasar desde \$27/barril tipo Brent en enero hasta \$51 barril en el mes de octubre. Detrás de esta subida se encuentran varios factores coincidentes tanto por el lado de la oferta como por una mayor demanda: el conflicto en Irak, el fuerte crecimiento mundial y en especial el de China y Estados Unidos, interrupciones temporales de suministro en el Golfo de México, Nigeria y Venezuela y la limitada capacidad excedentaria de los países de la OPEP. Sin embargo, desde octubre, los precios parecen haberse relajado algo hasta el entorno de \$41-43, eliminando una parte importante de especulación también presente en los mercados del crudo.

## LOS TIPOS DE INTERÉS

Durante 2004 la Reserva Federal de Estados Unidos comenzó un proceso de subidas de tipos que se prolongará durante el nuevo año. Tras bajar tipos de forma agresiva en el periodo 2001-2003 hasta un mínimo histórico de 1%, la Fed elevó sus tipos en cinco ocasiones en 2004 hasta 2,25%.

Mientras, en Europa el Banco Central Europeo mantuvo sin cambios los tipos de intervención en el 2% durante todo el año a la vista de la falta de vigor de las principales economías de la zona euro. Las pequeñas presiones inflacionistas derivadas de los precios del crudo se vieron mitigadas por la fuerte apreciación del euro frente al dólar.

El Banco de Inglaterra, por su parte, subió sus tipos oficiales en un punto porcentual hasta 4,75% para atenuar un poco el crecimiento económico y en especial la fuerte subida de los precios de la vivienda.

## TIPOS DE INTERÉS

|                         | Diciembre 2004 | Diciembre 2003 |
|-------------------------|----------------|----------------|
| <b>España</b>           |                |                |
| Tipo intervención (BCE) | 2,00%          | 2,00%          |
| Bono 10 años            | 3,70%          | 4,30%          |
| <b>Estados Unidos</b>   |                |                |
| Tipo intervención       | 2,25%          | 1,00%          |
| Bono 10 años            | 4,25%          | 4,25%          |



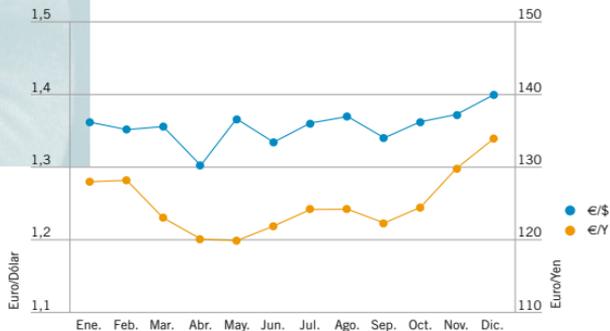
### EL MERCADO DE DIVISAS

El dólar ha continuado su progresiva depreciación en los mercados cambiarios, especialmente en los dos últimos meses del año. El déficit exterior americano ha alcanzado nuevos niveles récord, cercanos al 6% del PIB. Este fuerte desfase exterior se ha visto provocado por su fuerte diferencial de crecimiento sobre Europa y Japón y por la falta de ahorro interno de la economía estadounidense, tanto del sector público como del privado.

Durante los primeros meses del año la depreciación del dólar se centró en su cambio con el euro como resultado de las enormes intervenciones de los bancos centrales de China, Japón y otros países asiáticos. Sin embargo, en la última parte del año el yen también se apreció contra el dólar, aunque no tanto como el euro, o la libra esterlina, que fue la moneda más fuerte entre las principales del mundo.

Finalmente, en el año el euro se ha apreciado un 7,7% contra el dólar, mientras que se ha apreciado un 2,8% frente al yen, y se ha mantenido prácticamente sin cambios frente a la libra esterlina.

EURO/DÓLAR Y EURO/YEN DURANTE 2004



## LAS BOLSAS INTERNACIONALES

En 2004 se ha producido una consolidación de las fuertes subidas protagonizadas por las bolsas durante el ejercicio precedente, si bien durante este año dichas alzas han tenido un carácter más moderado y se han concentrado en la última parte del año. Asimismo, 2004 se ha caracterizado por vaivenes importantes, especialmente tras el atentado terrorista del 11 de marzo en Madrid, que afectó a todas las bolsas del mundo.

Pese a la fuerte subida del petróleo, la debilidad del dólar, los atentados y las amenazas terroristas, las bolsas han logrado cerrar el año en positivo, e incluso con subidas importantes en el caso de la bolsa española (+17,4%), lo que da idea de una progresiva mejora de la confianza inversora. Ésta se ha visto impulsada por los altos niveles de liquidez tanto de los inversores como de las propias empresas, que están mejorando la remuneración a los accionistas bien por la vía de los dividendos o por la recompra de acciones. Los beneficios empresariales han registrado, de media, una subida en el entorno del 20%.

Por países, destacan, aparte de la bolsa española, la italiana (+16,9%) y la sueca (+16,6%). Los principales índices mundiales, sin embargo, registraron subidas moderadas de un solo dígito.

Por sectores, los mejores en Europa han sido los de servicios financieros (+29%); las eléctricas (+26%), fundamentalmente las alemanas; construcción y materiales (+22%), debido a la mejora del ciclo; y telecomunicaciones (+19%), por su fuerte generación de caja. Entre los peores destaca especialmente el sector tecnológico (-12%), arrastrado por la pérdida de cuota de mercado y de márgenes de Nokia.

### EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES BOLSAS EN 2004

|                | Índice   | Evolución en 2004 |
|----------------|----------|-------------------|
| España         | Ibex 35  | 17,4%             |
| Estados Unidos | S&P 500  | 9,0%              |
| Estados Unidos | Nasdaq   | 8,6%              |
| Reino Unido    | FTSE 100 | 7,5%              |
| Alemania       | DAX      | 7,3%              |
| Francia        | CAC 40   | 7,4%              |
| Japón          | Nikkei   | 6,4%              |



## Cuota de mercado

Durante el año 2004, Bankinter ha mantenido su línea de crecimiento rentable de años anteriores. El desarrollo multicanal del Banco sigue con su acertada apuesta por las nuevas tecnologías, ampliando su oferta de canales y productos sin que los costes que producen se vean repercutidos en los beneficios.

A las ya firmes líneas de negocio relativas a inversión crediticia y financiación hipotecaria, que han continuado creciendo durante 2004, se suma uno de los segmentos más activos y a los que el Banco ha venido dedicando sus mayores esfuerzos: las Pymes. Este empeño estratégico se ha traducido en un incremento sustancial en el número de oficinas y de productos específicamente configurados para esta tipología de clientes en continuo crecimiento.

La actividad comercial del Banco se adapta cada vez más a los requerimientos y particularidades de su clientela gracias a las herramientas CRM ('Client Relationship Management'), que permiten ofrecer al cliente aquellos productos más ajustados a sus necesidades, ayudando al mismo tiempo a la Entidad a su propio desarrollo rentable.

### CUOTA DE MERCADO (\*)

| (%)                        | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 | 1999 | 1998 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Beneficios                 | 3,22 | 2,53 | 2,39 | 2,48 | 1,97 | 3,47 | 3,60 |
| Activos                    | 3,67 | 3,30 | 3,46 | 3,32 | 3,15 | 2,78 | 2,80 |
| Acreedores más empréstitos | 4,34 | 4,46 | 4,27 | 4,31 | 4,10 | 3,78 | 3,60 |
| Fondos de inversión (**)   | 3,42 | 3,41 | 3,10 | 4,50 | 4,30 | 4,60 | 4,81 |
| Inversión crediticia       | 4,40 | 4,41 | 4,49 | 4,65 | 4,77 | 4,03 | 3,79 |

(\*) Datos de la AEB.

(\*\*) Datos de Inverco.

## Recursos de clientes e inversión crediticia

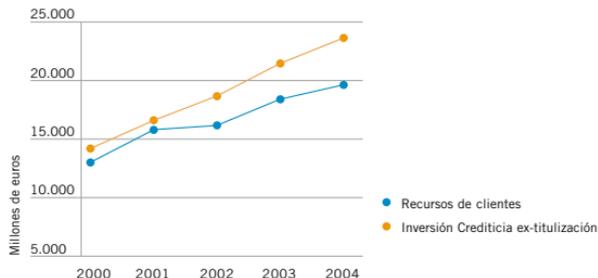
El ejercicio 2004 se ha caracterizado, desde el punto de vista del negocio, por el advenimiento de situaciones convulsas y por la generación de elementos de incertidumbre que, sin duda alguna, han venido a mediatizar de forma consciente y por una siempre aconsejable prudencia nuestra apuesta por el crecimiento rentable y sano.

Si el año comenzaba con expectativas favorables, la realidad del ejercicio se ha ido transformando por eventos y situaciones de relevancia palpable, entre los que destacan: los desgraciados acontecimientos de marzo y la amenaza terrorista mundial, los cambios políticos en España, la persistente inestabilidad en Irak -con las consecuencias que de ello se han derivado para los precios del petróleo y sus posibles efectos sobre la inflación y el crecimiento-, y por último, la constante escalada del precio de la vivienda en España junto a sus efectos en el mercado inmobiliario y en la actividad hipotecaria, cuestión ésta de importancia capital en nuestra actividad crediticia.

Si a ello sumamos, fruto de estas incertidumbres, la elevada volatilidad y la marcada 'lateralidad' de los mercados durante buena parte del ejercicio, más el moderado ritmo de crecimiento de las economías relevantes de nuestro entorno europeo y, unido a esto, el agitado año electoral en Estados Unidos y las evoluciones del tipo de cambio Euro/Dólar, nos encontramos con un panorama que Bankinter ha pretendido gestionar con la debida prudencia, tanto desde el punto de vista de la actividad crediticia como del asesoramiento, con el objetivo de seguir aportando valor a los clientes sin perder un ápice de la fortaleza de nuestro balance, ni renunciar a la rentabilidad.

Se trata, ni más ni menos, de seguir creando valor para los clientes y accionistas de forma consistente en el tiempo.

#### EVOLUCIÓN DE RECURSOS DE CLIENTES Y DE LA INVERSIÓN CREDITICIA EX-TITULIZACIÓN



#### RECURSOS DE CLIENTES

Bankinter ha seguido apostando por el asesoramiento y la gestión diferencial a la hora de captar y gestionar recursos de clientes.

A 31 de diciembre, los recursos controlados de clientes ascendían a 28.834,06 millones de euros, es decir, un crecimiento del 8,08% sobre la misma cifra al cierre del año 2003.

Los clientes han seguido demandando productos de inversión de valor añadido, especialmente fondos de inversión, fondos de pensiones y nuestro innovador servicio 'Acuerdo de Gestión' para carteras de fondos de inversión, fondos de pensiones y acciones.

Por ello, los depósitos bancarios y otros instrumentos generadores de recursos dentro del balance pasan a un segundo plano, aunque en este epígrafe también hemos registrado un crecimiento del 10,35%, hasta los 19.525,81 millones de euros.

No obstante, Bankinter ha procurado en este capítulo mantener la innovación con nuevas modalidades de depósitos y productos de valor añadido, como los depósitos de gestión alternativa o los estructurados, que han registrado un crecimiento del 10,11% sobre el ejercicio anterior, hasta los 103 millones de euros.

Dentro de los recursos controlados, destacamos la excepcional acogida que sigue teniendo en el mercado la 'Cuenta Nómina Bankinter', en la que ofrecemos una completa gama de productos y servicios. El número de este tipo de cuentas ha experimentado este año un crecimiento del 3,4%.

En la línea de ofrecer una propuesta de valor diferenciada para cada cliente, hemos lanzado este año la 'Cuenta Profesional', como oferta de valor específica para los autónomos y profesionales; y también los depósitos en monedas como libras o francos suizos para clientes extranjeros, segmento por el que Bankinter sigue apostando con determinación.



## RECURSOS DE CLIENTES

| miles de euros                                       | 31/12/2004        | 31/12/2003        | 31/12/2002        | Variación 2004/2003 |              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------|
|  |                   |                   |                   | Absoluta            | %            |
| <b>Acreeedores</b>                                   | <b>13.680.231</b> | <b>12.787.021</b> | <b>12.257.660</b> | <b>893.210</b>      | <b>6,99</b>  |
| Administraciones Públicas                            | 435.106           | 327.239           | 386.815           | 108.156             | 33,08        |
| Sectores residentes                                  | 12.881.703        | 12.099.293        | 11.454.668        | 782.121             | 6,46         |
| Cuentas corrientes                                   | 6.138.048         | 5.341.371         | 4.631.684         | 796.677             | 14,92        |
| Cuentas de Ahorro                                    | 106.957           | 110.290           | 111.004           | (3.333)             | (3,02)       |
| Imposiciones a Plazo                                 | 2.254.625         | 2.222.693         | 3.048.509         | 31.932              | 1,44         |
| Cesión temporal activos                              | 4.382.073         | 4.424.939         | 3.663.471         | (43.155)            | (0,98)       |
| Sectores no Residentes                               | 363.422           | 360.489           | 416.177           | 2.933               | 0,81         |
| <b>Débitos representados por valores negociables</b> | <b>5.845.580</b>  | <b>4.907.576</b>  | <b>3.282.785</b>  | <b>938.004</b>      | <b>19,11</b> |
| <b>Total</b>   | <b>19.525.811</b> | <b>17.694.597</b> | <b>15.540.445</b> | <b>1.831.214</b>    | <b>10,35</b> |



## RECURSOS GESTIONADOS FUERA DE BALANCE

Bankinter es identificada como una entidad de referencia en asesoramiento y gestión de activos, y un año más este capítulo se ha consolidado como uno de los catalizadores del crecimiento del negocio.

Los recursos gestionados fuera de balance han registrado un ligero crecimiento a lo largo de 2004, alcanzando una cifra de 9.308,24 millones de euros, lo que representa un 3,62% más que en 2003.

El conjunto del patrimonio en fondos de inversión y fondos de pensiones ha alcanzado los 8.238,15 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 10,55% sobre el cierre del pasado ejercicio, alcanzando la cifra de patrimonio en gestión más alta de la historia del Banco.

Uno de los impulsores de este crecimiento ha sido, sin duda, nuestro innovador servicio 'Acuerdo de Gestión', por el cual el Banco gestiona carteras de fondos de inversión, fondos de pensiones y EPSVs de clientes, mediante una gestión cuantitativa que tiene como objetivo fundamental el control del riesgo en cualquier circunstancia, especialmente en ciclos bajistas, aprovechando a partir de ahí oportunidades alcistas en los mercados. Se trata, en consecuencia, de una fórmula de gran valor para construir un patrimonio financiero a medio y largo plazo con la más eficiente fiscalidad.

Este servicio ha alcanzado este año la cifra de 31.009 carteras gestionadas y un patrimonio de 1.462 millones de euros, de los que 1.305 millones corresponden a carteras de fondos de inversión, 145 millones a fondos de pensiones y 12 millones a valores.

## RECURSOS GESTIONADOS FUERA DE BALANCE

| miles de euros                  |                  |                  |                  | Variación 2004/2003 |             |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|-------------|
|                                 | 31/12/2004       | 31/12/2003       | 31/12/2002       | Absoluta            | %           |
| Fondos de Inversión             | 7.517.691        | 6.864.955        | 5.380.001        | 652.736             | 9,51        |
| Fondos de Pensiones             | 720.463          | 586.966          | 443.630          | 133.497             | 22,74       |
| Pagarés de empresa              | 25.403           | 25.403           | 25.403           | 0                   | 0,00        |
| Deuda pública a vencimiento     | 118.484          | 374.553          | 170.583          | (256.069)           | (68,37)     |
| Letras del Tesoro a vencimiento | 1.153            | 1.217            | 14.234           | (64)                | (5,26)      |
| Gestión patrimonial             | 925.053          | 1.130.110        | 1.123.691        | (205.057)           | (18,14)     |
| <b>Total</b>                    | <b>9.308.247</b> | <b>8.983.204</b> | <b>7.157.542</b> | <b>325.043</b>      | <b>3,62</b> |

**Fondos de Inversión.**

Los fondos de inversión siguen constituyendo un elemento clave en la propuesta de valor que Bankinter realiza a los clientes, en lo que a productos de inversión y asesoramiento se refiere. Por ello seguimos registrando en este capítulo crecimientos, lo que en 2004 se ha concretado en 652,74 millones de euros, un 9,51% más que en 2003, hasta alcanzar un patrimonio total de 7.517,69 millones de euros.

La apuesta de Bankinter por los fondos de inversión tiene rasgos claramente diferenciados, ya que está fundamentada en la aportación de valor al cliente mediante un asesoramiento de calidad y una arquitectura abierta.

El asesoramiento de Bankinter en productos de inversión, en general, y en fondos, en particular, se basa en ofrecer al cliente el mejor producto o fondo de cada categoría y el que más se adecua a su perfil inversor entre una amplia gama de fondos, sean de Gesbankinter o de cualquier otra gestora.

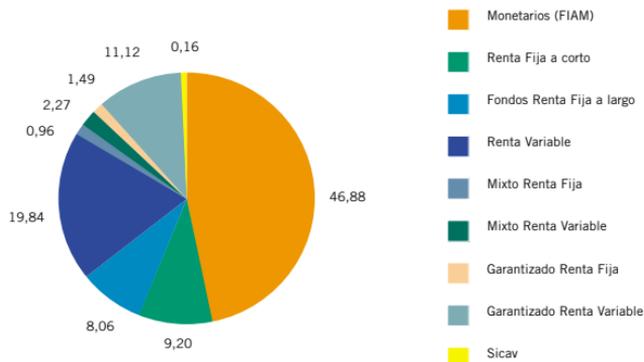
Asimismo, Gesbankinter se ha posicionado de nuevo como líder en calidad de gestión de fondos de renta variable, recibiendo diversos premios de instituciones independientes. Es especialmente destacable la designación de Gesbankinter como 'Mejor Gestora Mediana de renta variable de Europa' por la revista Global Investor, publicación de referencia en el sector.

No es extraño, por lo tanto, que si el crecimiento del conjunto del sector se ha materializado, un año más y casi en exclusiva, en fondos garantizados, las categorías de fondos que más crecimiento han experimentado en Bankinter son, precisamente, las que incorporan mayor valor añadido de gestión: las de fondos de renta variable y de gestión dinámica del par rentabilidad/riesgo.

Aunque se ha reducido su peso en casi 8 puntos porcentuales en el patrimonio total, los fondos monetarios - con el 46,68% del total- siguen constituyendo la parte más relevante de nuestro patrimonio en fondos. A partir de una gama conservadora, y con las comisiones más bajas del mercado, los fondos de liquidez se han consolidado como la que podríamos llamar 'cuenta corriente' de las inversiones, en la que el dinero se refugia cuando el entorno no es favorable y desde donde se diversifica cuando se detectan oportunidades, aprovechando la favorable fiscalidad que ofrece los trasposos entre fondos de inversión.



PORCENTAJE DE PATRIMONIO POR ACTIVO



### Seguros y Fondos de Pensiones

Como parte de la apuesta por el negocio de la gestión de activos, los fondos de pensiones y EPSVs han experimentado en el ejercicio 2004 importantes porcentajes de crecimiento, tanto en número de participes como en aportaciones. Así, en ambos instrumentos la cifra de participes creció hasta los 102.701, un 16,75% más que en 2003; y la de aportaciones un 21,30%, hasta los 126,8 millones de euros.

Estos crecimientos, junto a la más favorable coyuntura de los mercados de renta variable, han llevado las cifras de patrimonio hasta los 720,46 millones de euros, un 22,74% más sobre el patrimonio a 31 de diciembre de 2003.

El 'Acuerdo de Gestión' de fondos de pensiones y EPSVs continúa aportando un alto valor añadido a este instrumento de inversión, lo que nos ha permitido mantener una oferta claramente diferenciada en esta tipología de productos.

Al igual que en los fondos de inversión, la apuesta de Bankinter en fondos de pensiones y EPSVs se fundamenta en la aportación de valor al cliente en términos de gama y calidad de asesoramiento y gestión.

Con 15 fondos de pensiones y 9 EPSVs, el grupo Bankinter cuenta con una de las ofertas más completas y variadas del mercado; también en garantizados, con las mejores condiciones de rentabilidad garantizada y plazo.

De esta forma, el cliente puede elegir la cesta o combinación que más encaje con su perfil de riesgo, con la posibilidad de ser gestionada de manera activa a través del servicio 'Acuerdo de Gestión'.

Cabe destacar también nuestro 'Programa Retorno', sistema de fidelización que premia al participante por la permanencia en nuestros planes de pensiones y por la continuidad de sus aportaciones año tras año.

En relación a los seguros, a lo largo de 2004 se han registrado importantes crecimientos en los productos de seguro de vida riesgo y de riesgos diversos, apoyados por un incremento tanto de la actividad crediticia del Grupo Bankinter, principalmente en hipotecas, como de la gestión del negocio de clientes y la venta cruzada.

## INVERSIÓN CREDITICIA

En cuanto a la actividad crediticia, el ejercicio 2004 se ha caracterizado por una apuesta por el crecimiento rentable y sano en términos de calidad de los activos.

La fortaleza del balance del Banco sigue siendo una de nuestras ventajas competitivas y base de la creación de valor en nuestro negocio, lo que se traduce en que Bankinter pueda mostrar una de las tasas de morosidad más bajas del conjunto de la industria.

A 31 de diciembre, los activos crediticios del Grupo Bankinter ascendían a 23.654 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 15,33% si no se computa el efecto de las titulizaciones hipotecarias.

La actividad hipotecaria sigue constituyendo el elemento más importante de esta actividad, si bien con una estrategia cada vez más selectiva del negocio, tanto en término de clientes y rentabilidad como de calidad de los activos crediticios generados. La ya larga serie de años de continuado crecimiento en el precio de los activos inmobiliarios, a tasas incluso sorprendentes, junto con otros factores, como el creciente endeudamiento de las familias, aconsejan introducir gradualmente ciertas dosis de prudencia que nos permitan conciliar el crecimiento del negocio con el mantenimiento de nuestra fortaleza de balance y con la apuesta por la rentabilidad y crecimiento futuro de nuestro negocio de clientes.

La inversión con garantía real ha crecido en 2004 un 16,59%, hasta los 17.904 millones de euros, antes de descontar los activos titulizados. La nueva producción ha ascendido a 4.113 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 8,6% sobre la producción de 2003.

La propuesta de valor de Bankinter se basa en la capacidad de ofrecer el mejor producto hipotecario del mercado, al mejor precio, en condiciones personalizadas y con un eficiente y ágil proceso de comercialización y formalización que busca la excelencia en la calidad percibida por el cliente.

Pero si algo debemos destacar en el crecimiento del balance crediticio de Bankinter en este ejercicio es la apuesta por el segmento de Pymes, donde la inversión crediticia ha registrado un incremento del 22,92%, hasta los 2.801 millones de euros, de la que un 49,8% es inversión con garantía real, a pesar de este crecimiento mantenemos la morosidad de este segmento en un 0,44%.

El ejercicio 2004 ha visto la consolidación y extensión de nuevas fórmulas de financiación al consumo, como por ejemplo los préstamos preautorizados, disponibles de forma sencilla, fácil y directa a través de cualquiera de los canales del Banco, o la financiación de compras realizadas con tarjeta de crédito a través del móvil. Se trata de fórmulas avanzadas e innovadoras, cada vez más valoradas y utilizadas por los clientes.

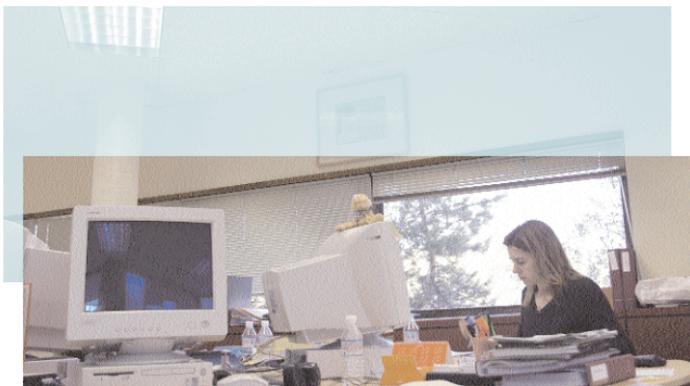
La cifra de préstamos personales ascendió a 355,6 millones de euros.



## INVERSIONES CREDITICIAS

| miles de euros                               | 31/12/2004        | 31/12/2003        | 31/12/2002        | Variación 2004/2003 |         |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------|
|  |                   |                   |                   | Absoluta            | %       |
| Créditos a Administraciones Públicas         | 19.558            | 20.920            | 4.190             | (1.362)             | (6,51)  |
| Créditos a sectores residentes               | 18.680.247        | 16.362.382        | 14.794.971        | 2.317.865           | 14,17   |
| Crédito comercial                            | 1.207.216         | 1.059.757         | 985.601           | 147.459             | 13,91   |
| Crédito con garantía real                    | 12.994.794        | 11.394.023        | 10.021.912        | 1.600.771           | 14,05   |
| Crédito con garantía real<br>ex-titulización | 17.903.980        | 15.356.249        | 12.861.938        | 2.547.731           | 16,59   |
| Arrendamiento financiero                     | 642.706           | 574.000           | 565.037           | 68.706              | 11,97   |
| Otros créditos                               | 3.835.531         | 3.334.602         | 3.222.421         | 500.929             | 15,02   |
| Créditos al sector no residente              | 384.672           | 368.049           | 384.338           | 16.623              | 4,52    |
| Riesgo crediticio dudoso (*)                 | 53.152            | 61.948            | 61.812            | (8.796)             | (14,20) |
| <b>Subtotal</b>                              | <b>19.137.629</b> | <b>16.813.299</b> | <b>15.245.311</b> | 2.324.330           | 13,82   |
| Fondo de insolvencias                        | 392.815           | 346.346           | 238.642           | 46.469              | 13,42   |
| <b>Total</b>                                 | <b>18.744.814</b> | <b>16.466.953</b> | <b>15.006.669</b> | 2.277.861           | 13,83   |
| Total ex-titulización hipotecaria            | 23.654.000        | 20.509.859        | 17.846.694        | 3.144.141           | 15,33   |

(\*) Sin incluir riesgos de firma



## Segmentos de clientes

Bankinter ha mantenido una estrategia similar a la de 2003 con respecto a los diferentes segmentos de clientes. De esta forma, el Banco sigue apostando por el negocio de las pequeñas y medianas empresas con la apertura de 20 nuevos Centros de Pymes en localizaciones estratégicas, fundamentalmente en polígonos industriales, para facilitar el acceso y la atención especializada a este colectivo. La apuesta por este negocio no implica un descuido del resto de segmentos: banca privada bankinter, por ejemplo, sigue creciendo con 4 nuevos centros abiertos en 2004; y las oficinas universales se han ampliado hasta un total de 308, cifra superior en un 8% a la del cierre del año pasado.

El resultado del negocio de clientes ha sido este año de 264,03 millones de euros, lo que supone un 7,43% más de lo obtenido en diciembre de 2003.

Por lo que respecta a los recursos medios, éstos han aumentado un 9,41%, destacando en este aspecto Banca Corporativa. Asimismo, la inversión media ha crecido un 14,65%, potenciada por los segmentos de Banca Privada y Pymes.

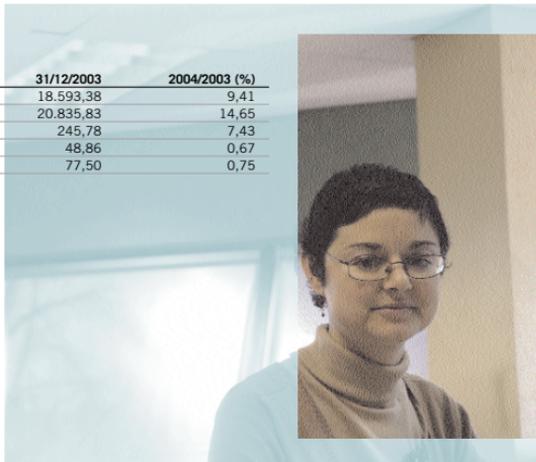
Este incremento en los resultados ha venido apoyado por el creciente uso de herramientas como el CRM, que han ayudado a mejorar la actividad comercial del Banco.

Bankinter no sólo mantiene sus baremos de calidad sino que ha aumentado durante este año su índice de satisfacción (ISN) hasta el 78,08.

El criterio empleado en la presentación de los datos correspondientes al 31 de diciembre de 2003 difiere del utilizado en la memoria del ejercicio anterior. Este cambio se debe al traspaso de clientes entre segmentos llevado a cabo en el ejercicio 2004.

### DATOS DEL NEGOCIO DE CLIENTES

| millones de euros            | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Recursos medios              | 20.342,77  | 18.593,38  | 9,41          |
| Inversión media              | 23.887,97  | 20.835,83  | 14,65         |
| Beneficio antes de impuestos | 264,03     | 245,78     | 7,43          |
| Eficiencia (%)               | 49,53      | 48,86      | 0,67          |
| ISN                          | 78,08      | 77,50      | 0,75          |



**PARTICULARES**

Los recursos medios gestionados por el segmento de Particulares ascienden, a 31 de diciembre, a 7.152 millones de euros.

Dentro del conjunto de los recursos, merece una mención especial el capítulo referente a fondos de inversión. En el año 2004, el saldo acumulado asciende a 3.320 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 18%. Cabe destacar que el 15,6% de estos fondos están administrados bajo la modalidad de 'Acuerdos de Gestión'. Estos datos son un claro reflejo de la calidad de nuestra oferta en fondos de inversión, una de las más competitivas del sector en términos de comisiones y de calidad de gestión.

La inversión media al cierre del ejercicio se sitúa en 15.181 millones de euros, con un crecimiento respecto al ejercicio 2003 de un 13,13%.

El motor del crecimiento de la inversión, en años anteriores, continúa siendo el negocio hipotecario. La inversión hipotecaria supone, prácticamente, el 82% de la inversión total de este segmento de clientes. Durante 2004, hemos formalizado 23.430 operaciones hipotecarias, con un volumen total de 3.131 millones de euros. Un elevado porcentaje de las operaciones se han formalizado con clientes nuevos, lo que indica que el préstamo hipotecario ha continuado siendo durante este año uno de los principales productos de captación de clientes en el segmento de Particulares.

Es de destacar, además, el crecimiento cualificado de nuestra cartera hipotecaria como resultado de los avances realizados en nuestra política de personalización de precios en función de variables de negocio. Ello ha dado como resultado que un 63% de las operaciones formalizadas durante este año lo ha sido con clientes de perfil socio económico alto, cifra que mejora sensiblemente la del año anterior (53% del total de las hipotecas formalizadas). Esto ha llevado, además, a un aumento de la venta cruzada: En 2004, los clientes de hipoteca han consumido una media de 7,3 productos, mientras que el año anterior la contratación de productos como resultado de la venta cruzada derivada del negocio hipotecario fue de 6,7 productos por cliente.

Por otra parte, la calidad de nuestros sistemas de sanción, nos permite registrar una de las menores tasas de morosidad del sector financiero, que era a diciembre de 2004 un 0,11%.

Se ha experimentado, igualmente, un crecimiento significativo en el ámbito de la inversión en economías domésticas a través de tarjetas de crédito y de financiación al consumo. En la operativa de tarjetas, el incremento ha sido de un 10,44% en cuanto al volumen de operaciones; mientras que en operaciones de financiación al consumo, el crecimiento en el volumen total ha llegado hasta el 5,40%.

Por último, a 31 de diciembre de 2004, la venta cruzada equivalía a 6,3 productos por cliente activo, frente a los 5,6 productos en poder de cada cliente activo de hace un año.

| millones de euros            | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Recursos medios              | 7.152,38   | 6.724,53   | 6,36          |
| Inversión media              | 15.181,04  | 13.418,71  | 13,13         |
| Beneficio antes de impuestos | 108,03     | 104,72     | 3,16          |
| Eficiencia (%)               | 57,93      | 56,71      | 1,22          |
| ISN                          | 78,21      | 77,73      | 0,61          |



## banca privada bankinter

### BANCA PRIVADA

En el ejercicio 2004 hemos seguido con el plan de expansión de nuestra infraestructura de Centros de Gestión y Asesoramiento, llegando a un total de 35 centros distribuidos por toda la geografía española, lo que significa 4 más de los que teníamos habilitados y en funcionamiento al final del ejercicio precedente.

Proporcionalmente, se puede considerar que 2004 es el primer año desde la implantación del modelo 'banca privada bankinter' en el que las inversiones en la creación de la infraestructura han sido marginales y, como tal, la comparación de los resultados derivados de la gestión y asesoramiento de clientes de todas nuestras redes es evaluable de forma homogénea.

El año se inició con una perspectiva francamente positiva, en base a los signos de recuperación mostrados por el mercado nacional e internacional durante el último cuatrimestre del año anterior, los cuales se fueron consolidando durante los dos primeros meses del año, si bien este entorno se vio dramáticamente alterado por los atentados terroristas del mes de marzo, que ubicaron a los inversores en una situación de serio desánimo en el mercado nacional y de asintonía con otros mercados de nuestro entorno.

A pesar de esta inflexión, y como contrapunto, se pusieron de manifiesto muchas de las capacidades y rutinas de asesoramiento y gestión inculcadas en nuestros equipos, que nos permitieron atender en base a criterios de perfilación dinámicos y reconocibles, ajustándonos sistemáticamente a los requerimientos de nuestra clientela hipersensibilizada por el cambio de perspectiva. Esta circunstancia ha sido sobradamente capitalizada durante el segundo semestre del año, tal y como lo acreditan nuestros resultados.

Nuestro equipo cuenta con 111 personas, que han seguido incorporándose a un plan de formación adaptado a las funciones desarrolladas y orientado a la obtención del título de Asesor Financiero Europeo, otorgado por la EFPA, organismo del que Bankinter es miembro institucional. A final del ejercicio, más de un 50% del equipo ya había obtenido el correspondiente título.

La consistencia en métodos, junto a la credibilidad interna y externa de nuestra propuesta de valor, ha permitido el crecimiento en número de clientes, habiéndose alcanzado la cifra de 27.819 clientes activos, lo cual implica un incremento de un 10,6%.

En Recursos Controlados hemos crecido un 6,7%, habiendo alcanzado una cifra de 4.257,2 millones de euros, siendo la partida más notable de este crecimiento la correspondiente a Fondos de Inversión, donde además se ha producido la esperada migración hacia fondos de mayor valor añadido, ya iniciada a finales del año 2003.

Asimismo, se ha incrementado la Inversión media en un 23,70%, siendo consecuentes con nuestro enunciado estratégico de concentración en los perfiles más altos de la población susceptible de endeudarse para la inversión en bienes inmuebles, haciendo buena nuestra decisión de ofrecer a los clientes una banca integral y no un mero servicio de gestión de activos.

Nuestra Banca Privada ha sabido utilizar todas y cada una de las posibilidades de relación y operativa que ofrece Bankinter a todo tipo de clientes, así como la explotación más inteligente posible de las posibilidades de nuestro CRM, que es especialmente rico y útil para la relación con clientes, precisamente por lo intenso que suele ser el nivel de relación con ellos y la amalgama de productos usados y de servicios requeridos.

| millones de euros            | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Recursos medios              | 4.257,20   | 3.988,96   | 6,73          |
| Inversión media              | 1.675,70   | 1.354,62   | 23,70         |
| Beneficio antes de impuestos | 40,39      | 33,79      | 19,53         |
| Eficiencia (%)               | 36,22      | 38,08      | (1,86)        |
| ISN                          | 77,52      | 76,86      | 0,86          |



## banca privada bankinter

### FINANZAS PERSONALES

Finanzas Personales es la división de negocio de Bankinter orientada al segmento de clientes con patrimonios financieros superiores a 1,8 millones de euros. Esta División gestiona un patrimonio superior a 7.000 millones de euros, pertenecientes a más de 1.000 grupos familiares.

El negocio de Finanzas Personales se desarrolla a través de gestores altamente especializados y formados, que ofrecen un asesoramiento integral y totalmente personalizado. Tal es el grado de individualización del servicio ofrecido que, en función de las necesidades financieras de un determinado cliente, creamos un producto exclusivo para él.

La capacidad innovadora del Banco en este negocio se ha visto reflejada en un producto como las Sicavs, en donde se ha mejorado tanto la gestión como la información o el sistema de comisiones. En este ámbito, Bankinter ha mejorado su posicionamiento en el mercado con respecto al año precedente, pasando a ocupar el cuarto puesto en número de sociedades gestionadas, según el ranking de Inverco.

Este año se ha consolidado la prestación de servicios de valor añadido, entre los que caben destacar: asesoramiento jurídico, fiscal y patrimonial, servicio inmobiliario, empresa familiar, protocolo familiar, administración de sociedades patrimoniales.

Los resultados obtenidos en la encuesta de calidad realizada a los clientes de Finanzas Personales reafirman el afianzamiento de la estrategia definida por Bankinter hace tres años, al crear un segmento exclusivo para clientes con altas rentas. En este ejercicio, esta División ha obtenido el mejor resultado de su historia, llegando al 82,04 de ISN, que roza niveles de excelencia.

| millones de euros            | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Recursos medios              | 2.345,82   | 2.198,74   | 6,69          |
| Inversión media              | 486,14     | 436,22     | 11,44         |
| Beneficio antes de impuestos | 20,00      | 17,7       | 12,89         |
| Eficiencia (%)               | 24,16      | 26,50      | (2,34)        |
| ISN                          | 82,04      | 81,38      | 0,81          |

**CORPORATIVA**

El segmento de Banca Corporativa ofrece un servicio especializado demandado por la mediana y gran empresa, así como por el sector público. Además de proporcionar soluciones puramente financieras a las distintas necesidades de la empresa, en este ejercicio se ha continuado con el desarrollo y la distribución de productos y servicios que, con un alto contenido tecnológico en su mayoría, aportan soluciones a las necesidades diarias de las distintas compañías.

Bankinter apuesta en este segmento por una estrategia basada en la oferta de productos financieros innovadores que aporten a nuestros clientes mejoras tanto en la eficiencia de sus procesos, como en su rentabilidad. Estos desarrollos se han realizado manteniendo los altos niveles de calidad a los que nuestros clientes estaban acostumbrados y mejorando su accesibilidad al Banco a través del amplio abanico de canales de distribución. Muestra de este propósito es, por un lado, el continuo crecimiento del número de clientes que interactúan con Bankinter a través de los distintos canales, y por otro, el avance que, como canal de relación con el Banco, experimenta Internet, que se establece cada vez con mayor claridad como primer canal de relación, al realizarse a través del mismo el 75,43% del total de transacciones, frente al 15,18% que se realizan en la tradicional Red de Oficinas.

En términos cuantitativos, Banca Corporativa ha continuado con su aportación al negocio total del Banco, representando el 20,75% del beneficio antes de impuestos del negocio de clientes. Con un escenario de tipos de interés decreciente, se ha producido un repunte del margen básico, apoyado en un sólido crecimiento en la cifra de comisiones y acompañado por un margen financiero que se ha mantenido estable en el conjunto del año. Finalmente, la cuenta de resultados resultante se ha visto reforzada por el esfuerzo en la contención de gastos.

| millones de euros            | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Recursos medios              | 4.219,60   | 3.377,14   | 24,96         |
| Inversión media              | 3.322,60   | 3.017,02   | 10,13         |
| Beneficio antes de impuestos | 54,78      | 51,61      | 6,14          |
| Eficiencia (%)               | 35,92      | 36,76      | 2,28          |
| ISN                          | 79,35      | 78,45      | 1,15          |



**PYMES**

El año 2004 ha sido un ejercicio en el que se ha alcanzado tanto una mayor cifra de clientes activos como un mayor volumen de actividad, lo que se ha traducido en importantes incrementos de balance gestionado.

El crecimiento en activos totales medios se ha situado en un 18,86 %, destacando la rúbrica de financiación de inversiones a medio y largo plazo, con un incremento del 24,75%. Este crecimiento sigue estando basado en una muy sólida evaluación del riesgo crediticio, lo que ha posibilitado que se haya reducido el índice de morosidad en este segmento hasta niveles del 0,44%.

Al igual que en ejercicios precedentes, el incremento en la actividad se ha conseguido gestionar en buena parte a través de los canales más eficientes. Así, una mayoría de los clientes activos realizaron sus operaciones de forma habitual a través de Internet, donde se han ejecutado más de 38,80 millones de transacciones en el año, con unos niveles de fiabilidad y calidad en el servicio valorados por los clientes con un 79,51 de ISN acumulado a diciembre.

Durante el ejercicio 2004 se han introducido numerosas mejoras y nuevas funcionalidades en ebankinter Empresas, destacando algunas como la posibilidad de presentar los impuestos ante la Administración Tributaria certificando la firma del cliente, la presentación telemática de Seguros Sociales o la posibilidad de petición on line de avales para licitación.

En relación a la calidad de servicio, es de destacar la mejora en el Índice de Satisfacción Neta de los clientes del segmento de Pymes, que fue del 77,26.

La especialización que requiere atender a esta tipología de clientes, junto a la incorporación de un importante número de personas a este segmento, se ha traducido en un incremento del esfuerzo dedicado a Formación. En 2004 se ha multiplicado en más del doble el número de horas lectivas impartidas a la plantilla, tanto formación específica en productos como la referida a adquirir las habilidades necesarias para este negocio.

Durante 2004 se ha continuado desarrollando el nuevo modelo de distribución de Pymes en zonas industriales, con la apertura de 20 nuevos centros durante el ejercicio, hasta alcanzar una cifra acumulada de 47 centros a 31 de diciembre.

| millones de euros            | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 2004/2003 (%) |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| Recursos medios              | 2.072,20   | 1.901,11   | 8,99          |
| Inversión media              | 2.801,60   | 2.279,24   | 22,92         |
| Beneficio antes de impuestos | 33,33      | 30,38      | 9,71          |
| Eficiencia (%)               | 56,40      | 53,32      | 3,08          |
| ISN                          | 77,26      | 76,43      | 1,08          |

# Mercado de Capitales y Tesorería

## EL MERCADO DE RENTA FIJA

Durante el año 2004, los mercados de bonos han estado marcados por el comienzo de las subidas de tipos de interés en el Reino Unido y en los Estados Unidos. Estas alzas están siendo graduales y muy moderadas, lo que ha dado lugar a un mantenimiento, e incluso una mejora, de los mercados de bonos en los tramos medios y largos de las curvas.

Este año ha continuado la consolidación de los tres mercados principales: bonos de gobierno, bonos corporativos y titulaciones de activos.

Los bonos de gobierno han estado marcados por fuertes movimientos direccionales, especialmente en los tramos más largos de las curvas. Esto se ha debido, en gran medida, a la fuerte demanda de este tipo de papel por parte de los bancos centrales asiáticos, lo que ha llevado a cerrar el ejercicio con mínimos de rentabilidad en Europa, a niveles del 3,60%.

A diferencia de años anteriores, los bonos corporativos han tenido una gran estabilidad dentro de diferenciales cada vez menores respecto a los bonos de gobierno. Asimismo, hemos visto una menor emisión de este tipo de papel tras varios años de gran abundancia. Se puede decir que este mercado ya ha alcanzado la madurez. También es imprescindible señalar que durante 2004 no se ha producido ninguna quiebra notoria entre los emisores habituales, a diferencia de 2003, año en que vimos la quiebra de Parmalat, uno de los emisores europeos más significativos.

El tercer mercado, el de titulaciones de activos, se ha comportado de manera muy positiva, reduciendo los diferenciales de la mayor parte de las emisiones. De igual forma, el mercado primario de titulaciones ha seguido siendo muy activo, creciendo nuevamente sobre los importes del año anterior.

Bankinter ha estado un año más presente en los tres mercados: en el primero, como creador de mercado de Deuda Pública y como colider en las emisiones de Tesoro Español; en el de bonos corporativos, con una mesa muy activa en el mercado de Eurobonos; y en el de titulaciones, con la emisión de más de 1.500 millones de euros en el mercado institucional europeo, lo que mantiene a Bankinter como emisor de referencia y recurrente de titulaciones de activos.

En cuanto a nuevos mercados y productos, hemos seguido siendo activos en el nuevo mercado de bonos referenciados a la inflación europea, tanto en mercado primario como secundario; y en el de futuros sobre swaps de tipos de interés hemos continuado la operativa en un producto que replica el mercado interbancario con la ventaja de no consumir capital.

En cuanto a los pagarés de empresa, Bankinter continúa siendo en 2004 una entidad de referencia, tanto como emisor como colocador.



## EL MERCADO DE RENTA VARIABLE

Bankinter, como emisor de warrants, cotiza en torno a 85 emisiones sobre los subyacentes más contratados en el mercado de warrants: Ibex35, Banco Santander Central Hispano, Telefónica, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y Repsol, con unas cotizaciones ajustadas gracias a la gestión y liquidez de Bankinter, y con la posibilidad de operar on line a través del broker ebankinter, líder en este tipo de operativa de la Bolsa de Madrid, donde los warrants Bankinter mantienen una cuota por encima del 20%.

Por último, hay que destacar la activa participación de Bankinter en los tramos minoristas e institucionales de las tres OPVs más relevantes que han tenido lugar en el mercado español en el año 2004 (Fadesa, Telecinco y Cintra), con un volumen de solicitudes claramente superior al aseguramiento asumido.

## LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN DE BANKINTER EN LOS MERCADOS DE CAPITALES

El crecimiento tan acusado del balance de Bankinter en los últimos años ha requerido un especial seguimiento de las cifras de liquidez y capital de la Entidad. La planificación, junto al establecimiento y mantenimiento de diversos programas e instrumentos de financiación, ha permitido un eficaz acceso a los mercados de capitales nacionales e internacionales, tanto a corto plazo (pagarés, Euro Comercial Paper), como a largo plazo (bonos y obligaciones), y en cualquiera de las modalidades de deuda, (senior, subordinada y otras).

Las distintas emisiones lanzadas por Bankinter han tenido una magnífica acogida por parte de la comunidad inversora, tanto nacional como internacional, apoyadas en la solvencia, transparencia y calidad de gestión de Bankinter y, particularmente, en las buenas calificaciones obtenidas de las agencias de rating.

Las emisiones de corto plazo han sido recurrentes, tanto en el Programa de Pagarés Bankinter, como en el Programa de Euro Comercial Paper, si bien la actividad en este último ha disminuido comparativamente respecto al año anterior. El saldo vivo medio de valores en circulación durante el ejercicio 2004 asciende a 2.580 y 1.285 millones de euros, respectivamente.

Mención especial debe realizarse sobre los elevados ritmos de crecimiento del balance en el mundo hipotecario, que han venido acompañados de una serie de importantes transacciones encaminadas a asegurar la financiación y el capital que permitan a Bankinter mantener sus importantes ratios de crecimiento. El importe total de dichas transacciones (distintas a las emisiones de corto plazo del Programa de Pagarés y de Euro Comercial Paper) ha superado los 3.000 millones de euros. De entre las mismas habría que destacar una emisión de deuda subordinada (50 millones de euros), tres emisiones de deuda senior (2.000 millones de euros) y dos titulaciones hipotecarias (1.560 millones).

Es necesario destacar las dos emisiones de preferentes lanzadas por Bankinter por un importe total de 343 millones de euros, en sustitución de dos emisiones del año 1999 que, previa autorización del Banco de España, fueron amortizadas anticipadamente al cumplirse su 5º aniversario. La novedad de dicha emisión ha radicado en que los tenedores de las antiguas preferentes han podido entregarlas como contraprestación por las nuevas preferentes suscritas, obviando así el desembolso en metálico. El porcentaje de éxito de este nuevo sistema de suscripción fue superior al 70%, siendo el 30% restante suscrito por nuevos inversores.

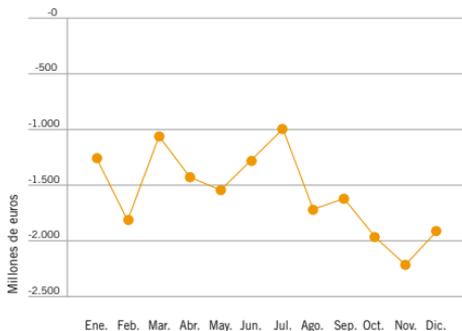
Bankinter sigue siendo entidad de referencia en el mercado de titulaciones hipotecarias, no sólo por el volumen total emitido (6.887 millones de euros), sino también por la calidad y recurrencia de sus transacciones. Son buena prueba de ello: la diversidad de inversores involucrados, el importante número de entidades interesadas en participar en la estructuración o diseño de las mismas y la fluidez de negociación de dichas transacciones en los mercados secundarios.

La titulación sigue siendo una herramienta de gestión fundamental para que Bankinter pueda continuar creciendo de forma segura, rentable y eficiente. Por ello, es previsible que el Banco siga considerando las titulaciones como una herramienta importante de financiación del crecimiento del balance. No obstante, continuaremos trabajando para estudiar nuevas vías alternativas que, con arreglo a las Nuevas Normas de Contabilidad Internacional y al horizonte previsible que sobre recursos propios plantea la nueva normativa procedente del Comité de Basilea, permitan una mayor optimización de la liquidez y el capital requeridos por el Grupo.

Por último, hay que destacar la potenciación de las capacidades de distribución de Renta Fija dentro del Grupo Bankinter. Apoyados en el Departamento de Análisis, la labor de intermediación y asesoramiento se está convirtiendo en un pilar básico del crecimiento de ésta.

La situación de liquidez durante 2004, medida como dependencia del interbancario y excluyendo las operaciones contra activos al último día de cada mes, se recoge en el siguiente cuadro:

#### DEPENDENCIA DEL MERCADO INTERBANCARIO EN 2004



## Gestión del riesgo

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la División de Auditoría, la Unidad de Control Institucional y la Comisión de Riesgos, tutela y supervisa las políticas contables y los sistemas y procedimientos de control interno, en relación con todos los riesgos de la actividad del Banco, así como la prevención de blanqueo de capitales de conformidad con la legislación vigente. El objetivo es gestionar adecuadamente los riesgos y optimizar dicha gestión a través de los activos, pasivos e instrumentos de cobertura.

A tales efectos, el Consejo de Administración aprueba y revisa periódicamente los riesgos crediticios de mayor importancia, y establece y actualiza los límites operativos de Tesorería y Mercado de Capitales.

A nivel ejecutivo, existe una segregación de funciones entre las unidades de negocio donde se origina el riesgo y las unidades de seguimiento y control del mismo.

Bankinter pone especial énfasis en la identificación, medición, control y seguimiento de los siguientes riesgos:

- 1.- Riesgo de crédito
- 2.- Riesgo estructural de interés
- 3.- Riesgo de liquidez
- 4.- Riesgo de mercado
- 5.- Riesgos de derivados
- 6.- Riesgos operativos

Los sistemas de auditoría y control interno se extienden, asimismo, a otros riesgos de la actividad del Grupo, tales como riesgos legales y fiscales, riesgos de fraude y riesgos tecnológicos.

El Banco sigue avanzando en un proyecto interno destinado al análisis de las innovaciones de todo orden que va a comportar la futura regulación del BIS (Bank for International Settlements), en sus diferentes aspectos (riesgos de mercado, de crédito, operativo...) y en la optimización de la gestión de los recursos propios y la liquidez del Grupo.

### GESTIÓN DEL RIESGO ESTRUCTURAL

La política de Bankinter en materia de control de los riesgos de interés y de liquidez tiene por objeto gestionar el impacto de la evolución de los tipos de interés en el Balance y en la Cuenta de Resultados, tanto del Banco como del Grupo Consolidado.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) constituye el órgano directamente responsable de la gestión de los riesgos globales de tipos de interés, liquidez, así como el riesgo bursátil y de cambio institucional. El ALCO adopta las estrategias de inversión o cobertura más adecuadas para mitigar el impacto de la variación de los tipos de interés, así como las políticas de financiación.

El Consejo de Administración, con carácter anual, delega en el ALCO los límites operativos aplicables para la gestión de los riesgos anteriormente citados.



### Riesgo estructural de tipo de interés

El riesgo de interés estructural es el definido como la exposición de la Entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas de activo y pasivo del Balance.

Para la gestión, medición y control integral de los riesgos de interés se utiliza la metodología denominada 'gap de reprecación'. El modelo consiste en un plano de riesgos de interés basado en la asunción de determinadas hipótesis de trabajo, que facilita la información sobre el grado de exposición al riesgo del Banco ante la evolución de los tipos de interés. A tal efecto, el Balance del Banco se divide en varios tramos, estructurados por plazos de renovación de tipos de interés.

Los límites operativos aplicables están definidos como cifras máximas de apertura o diferencia entre el importe total de activo y pasivo de cada tramo, que pueden mantenerse para cada uno de los mismos en el plano de riesgo de tipos de interés.

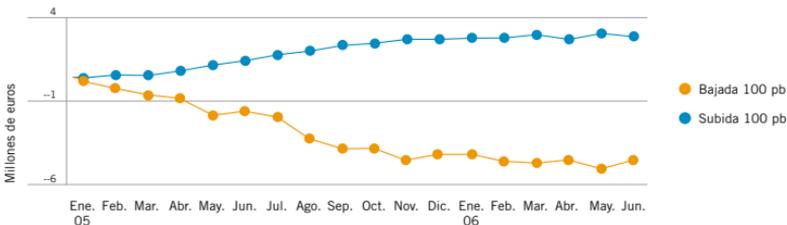
La situación del plano de riesgos de interés al final de 2004 es la siguiente:

| (Datos en EUROS) | Activo            | Pasivo            | GAP                |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Hasta 1 mes      | 12.284.989.421,66 | 12.971.103.513,65 | (686.114.091,99)   |
| Hasta 3 meses    | 2.603.380.989,55  | 6.564.104.042,53  | (3.960.723.052,98) |
| Hasta 9 meses    | 5.516.116.505,53  | 4.628.489.684,67  | 887.626.820,86     |
| Hasta 1,5 años   | 3.626.154.923,44  | 498.103.374,82    | 3.128.051.548,62   |
| Hasta 3 años     | 1.463.603.167,39  | 286.000.333,12    | 1.177.602.834,26   |
| Hasta 6 años     | (35.624.841,86)   | 132.570.078,26    | (168.194.920,13)   |
| Mas de 6 años    | 3.243.096.358,67  | 3.805.427.657,53  | (562.331.298,86)   |

Adicionalmente, se utilizan herramientas de simulación que permiten calcular la sensibilidad del margen financiero ante distintos escenarios de tipos de interés y de cambios en la pendiente de la curva, así como la sensibilidad del valor patrimonial ante variaciones de los tipos de interés.

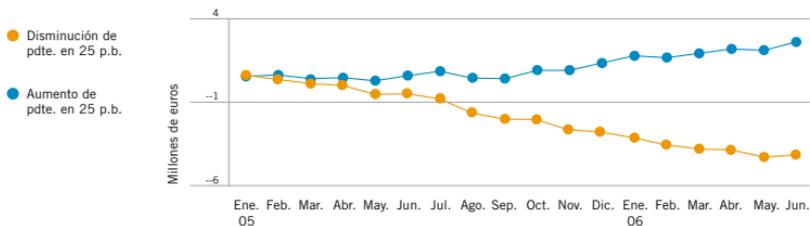
En el gráfico se puede apreciar el efecto de un desplazamiento paralelo de +/- 100 puntos básicos en la curva de tipos de interés del euro para un horizonte de 18 meses en el margen financiero.

#### SENSIBILIDAD DEL MARGEN FINANCIERO



Por otra parte, se analiza la sensibilidad a la pendiente de la curva. El escenario adjunto muestra la sensibilidad del margen financiero para un horizonte de 18 meses, manteniendo el tipo a 6 meses y subiendo/bajando el tipo a corto (hasta 3 meses) y el tipo a 18 meses en la misma cantidad para variar la pendiente de la curva en +/- 25 puntos básicos.

#### SENSIBILIDAD DEL MARGEN FINANCIERO



La sensibilidad del Valor Económico ante movimientos paralelos de 200 puntos básicos (pb), escenario recomendado por el BIS, se situaba a cierre del año en 59,6 millones de euros.

#### Riesgo de Liquidez

En relación al riesgo de liquidez, Bankinter realiza una gestión coordinada de los activos y pasivos de su balance y, de forma específica, de sus activos y pasivos interbancarios.

Las herramientas utilizadas para el control del riesgo de liquidez son el 'gap de liquidez' y el informe de situación en el mercado interbancario.



## ACTIVIDAD DE TESORERÍA Y MERCADO DE CAPITALES

La División de Tesorería y Mercado de Capitales, además de prestar sus servicios para la gestión global de los riesgos de interés y de liquidez, actúa en los mercados con el objetivo de aprovechar las oportunidades de negocio que se presenten.

En el ejercicio de estas funciones se utilizan todos los instrumentos financieros disponibles, incluidos derivados sobre tipos de interés, sobre tipos de cambio y sobre acciones.

Los instrumentos financieros en los que se negocia deben ser, con carácter general, suficientemente líquidos y disponer de instrumentos de cobertura.

Para ello, el Consejo de Administración de Bankinter S.A. tiene establecidos límites y procedimientos de medición interna para el riesgo de cada uno de los productos y mercados en los que se negocia. Estos límites son revisados anualmente.

Durante el año 2004, el Banco ha adaptado sus límites de riesgo de mercado a la metodología 'VaR', que ya era utilizada en años precedentes para la gestión y medición de este tipo de riesgo. Los límites implantados están establecidos según criterio de VaR global y por cada uno de los factores de riesgo. Estos límites se complementan con reglas de stop-loss y medidas de sensibilidad.

Se establecen también unos límites específicos por riesgo de crédito y de contrapartida, así como los mercados autorizados para actuar.

El criterio de fijación de límites dentro de la División de Tesorería y Mercado de Capitales se ajusta a criterios de delegación; la información correspondiente se encuentra a disposición de los órganos de control en las bases de datos internas existentes a estos efectos.

## MEDICIÓN DEL RIESGO DE MERCADO

### Valor en Riesgo (VaR)

Para la medición del riesgo de mercado de tipos de interés, renta variable y tipos de cambio, se utiliza la metodología del Valor en Riesgo (VaR), que cuantifica la pérdida potencial máxima que puede generar una determinada cartera, con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de un día. El modelo que se sigue para el cálculo del VaR es el 'paramétrico', el cual se basa en hipótesis estadísticas de normalidad de la distribución de probabilidad de los cambios en los precios de mercado.

En el cuadro adjunto se informa de los valores medios y últimos de VaR de las posiciones del Banco, excluida la cartera de inversión a vencimiento.

| <b>VAR</b><br><b>millones de euros</b> | <b>Medio</b> | <b>Último</b> |
|--|--------------|---------------|
| VaR Tipo de Interés                    | 5,23         | 6,19          |
| VaR Renta Variable                     | 1,08         | 0,91          |
| VaR Tipo de Cambio                     | 0,04         | 0,02          |
| <b>Total VaR</b>                       | <b>6,01</b>  | <b>7,03</b>   |

### Stress Testing

El 'Stress Testing', o análisis de escenarios de stress, es un análisis complementario a las medidas de VaR. Las estimaciones de stress testing cuantifican la pérdida potencial máxima en el valor de la cartera ante escenarios extremos de cambios en los factores de riesgos a los que está expuesta dicha cartera.

En Bankinter se utiliza como escenario de referencia de Stress Testing el aprobado anualmente por el Consejo de Administración del Banco, que incluye movimientos extremos de los tipos de interés, de las bolsas, de los tipos de cambios y también cambios significativos de volatilidad.

Por otra parte, se realizan estimaciones con escenarios que replican situaciones de crisis históricas del mercado.

En el cuadro se recogen los datos estimados de stress-testing medio al cierre del ejercicio 2004, realizados con el siguiente escenario:

### Stress Test 2004

| millones de euros       | Medio        | Último       |
|-------------------------|--------------|--------------|
| Stress Tipos de Interés | 36,08        | 55,07        |
| Stress Renta Variable   | 13,21        | 28,24        |
| Stress Tipo de Cambio   | 0,35         | 0,52         |
| Stress Derivados        | 0,64         | 0,89         |
| <b>Total Stress</b>     | <b>50,28</b> | <b>84,72</b> |

- Escenarios de tipos de interés: Para plazos de la curva inferiores a 3 meses, una variación de 200 pb sobre los tipos actuales; para el plazo de 3 meses a 2 años, una variación de 125 pb; para el tramo de la curva entre 2 años a 10 años, una variación de 75 pb; y para los plazos superiores a 10 años, una variación de 50 pb.
- Escenarios de renta variable: Caída de las bolsas de un 30%.
- Escenarios de tipos de cambio: Variaciones del euro frente al resto de monedas de países no emergentes del 5%.
- Escenarios de volatilidad: Subida de la volatilidad en un 60%.



## DISTRIBUCIÓN RIESGO POR RATING

| euros                                | AAA            | AA               | A              | BBB       | BB       | B         | SIN RATING       |
|--------------------------------------|----------------|------------------|----------------|-----------|----------|-----------|------------------|
| Renta Fija                           | 14.309.560,19  | 96.102.422,04    | 616.382,67     | 28.435,10 | 1.020,74 | 92.140,80 | 48.177,04        |
| IRS > 1 Año                          | 315.000.000,00 | 2.920.027.093,61 | 602.172.057,00 | -         | -        | -         | 5.171.949.200,84 |
| Opciones Tipo Interés<br>(compradas) |                |                  | 30.050.605,22  | -         | -        | -         | 1.282.653,46     |
| Opciones Valores<br>(compradas)      |                | 95.385.075,00    | 80.922.409,00  |           |          |           | 56.777.153,00    |

\*En el importe total sin rating están incluidas cinco operaciones por importe de 5.036.274.116,38 euros cuya contraparte son los Fondos de Titulización Hipotecaria Bankinter.

## CUADROS DE ACTIVIDAD

Se adjuntan cuadros de las posiciones en renta fija desglosado por emisores y vencimiento y de las posiciones en derivados OTC (IRS y Opciones sobre tipos de interés, cambio y valores) clasificados por vencimiento.

| euros                              |                 | VENCIMIENTOS                   | VENCIMIENTOS                         | VENCIMIENTOS                          | VENCIMIENTOS                     |
|------------------------------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
|                                    |                 | ENTRE 0-1 AÑOS<br>(VTOS. 2005) | ENTRE 1-5 AÑOS<br>(VTOS. 2006- 2010) | ENTRE 5-10 AÑOS<br>(VTOS. 2011- 2015) | MÁS DE 10 AÑOS<br>(VTOS. > 2016) |
| RENTA FIJA                         | Valor Contable  | -                              | 48.847.452,85                        | 46.292.895,85                         | 16.996.745,49                    |
|                                    | Valor Razonable | -                              | 48.849.346,95                        | 46.284.045,76                         | 16.996.745,49                    |
| DEUDA DEL ESTADO                   | Valor Contable  | 119.226.678,14                 | 1.535.427.114,38                     | 2.651.846.064,54                      | 471.757.549,12                   |
|                                    | Valor Razonable | 119.286.441,44                 | 1.570.008.646,77                     | 2.735.808.764,08                      | 495.314.197,54                   |
| C.C.A.A. Y OTROS<br>ORG. OFICIALES | Valor Contable  | 967.818,94                     | 5.112.459,26                         | 1.260.120,78                          | -                                |
|                                    | Valor Razonable | 966.371,30                     | 5.049.508,17                         | 1.262.000,00                          | -                                |

## DERIVADOS OTC NEGOCIACIÓN

| miles de euros              | < 1 año          | 1-5 años         | 5-10 años      | > 10 años    | Valor neto<br>de reposición |
|-----------------------------|------------------|------------------|----------------|--------------|-----------------------------|
| IRS                         | 135.975          | 1.234.285        | 618.021        | -            | (9.951.161,30)              |
| CMS                         | 2.696.245        | 685.000          | -              | -            | (1.105.001,13)              |
| Opciones T.I.               | 30.189           | 2.733            | 68             | 2.690        | 35.683,54                   |
| <b>Subtotal OTC Interes</b> | <b>2.862.409</b> | <b>1.922.018</b> | <b>618.089</b> | <b>2.690</b> | <b>(11.020.478,89)</b>      |
| Opciones sobre valores      | 297              | -                | -              | -            | (16,00)                     |
| <b>Subtotal OTC valores</b> |                  |                  |                |              |                             |
| Opciones tipo cambio        | 9.477            | 4.750            | -              | -            | 81.722,85                   |
| <b>Subtotal OTC cambios</b> | <b>9.477</b>     | <b>4.750</b>     | <b>-</b>       | <b>-</b>     | <b>81.722,85</b>            |
| <b>TOTAL DERIVADOS</b>      | <b>2.871.886</b> | <b>1.926.768</b> | <b>618.089</b> | <b>2.690</b> | <b>(10.938.756,04)</b>      |

## DERIVADOS OTC DE COBERTURA

| miles de euros              | < 1 año          | 1-5 años       | 5-10 años      | > 10 años        |
|-----------------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| IRS                         | 5.565            | 102.531        | 499.544        | 5.869.768        |
| CMS                         | 7.770.000        | -              | -              | -                |
| <b>Subtotal OTC Interes</b> | <b>7.795.565</b> | <b>102.531</b> | <b>499.544</b> | <b>5.869.768</b> |
| Opciones sobre valores      | 594.422          | 396.064        | 118.551        | -                |
| <b>Subtotal OTC valores</b> | <b>594.422</b>   | <b>396.064</b> | <b>118.551</b> | -                |
| <b>Total derivados</b>      | <b>8.389.987</b> | <b>498.595</b> | <b>618.095</b> | <b>5.869.768</b> |

## RIESGO DE CRÉDITO

## Organización de la función de Riesgo de Crédito

La estrategia que en materia de riesgos sigue Bankinter viene marcada por el Consejo de Administración, que además fija los límites de facultades de la Comisión de Riesgos y sanciona las operaciones cuyo riesgo excede de las facultades delegadas a órganos inferiores. Dicha estrategia se materializa en unas políticas de riesgos, aprobadas por la Comisión de Riesgos, que son propuestas, implementadas y gestionadas por la División de Gestión de Riesgos a través de distintas herramientas y procedimientos.

La Comisión de Riesgos, además de aprobar las políticas de riesgo para los distintos negocios del Banco, fija los límites de las facultades delegadas a Gestión de Riesgos y a las Organizaciones Regionales; sanciona las operaciones que por importe no entren en el capítulo anterior; realiza periódicamente el control y seguimiento de los riesgos y su exposición, tanto de los clientes más importantes como de los sectores más representativos; supervisa el cumplimiento de los objetivos de riesgos y el funcionamiento de las herramientas y modelos de gestión del riesgo; y en general, es informada y decide sobre los asuntos relevantes en materia de riesgo de crédito.

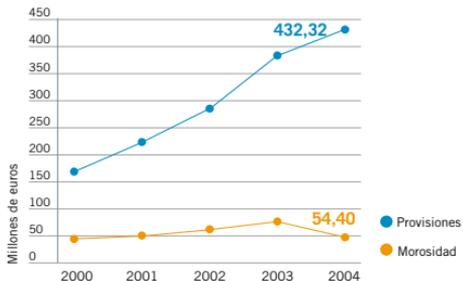
La División de Gestión de Riesgos de Bankinter está englobada dentro la Dirección General de Medios, Riesgos y Plataformas, lo que garantiza su independencia de las unidades de negocio, y está estructurada respondiendo a las diferentes áreas y segmentos de clientes, realizando desde la sanción de las operaciones al posterior control y seguimiento de las mismas y, en su caso, el recobro de las posiciones morosas. Asimismo existe un departamento específico, dentro de Gestión de Riesgos, responsable de las metodologías y sistemas de tramitación y gestión del riesgo de clientes. Su función principal es el desarrollo, mejora, control y seguimiento de los nuevos modelos internos de cuantificación del riesgo y la implantación de estos modelos en la gestión global de riesgos del Banco, buscando optimizar la relación rentabilidad / riesgo para los distintos negocios.

## CALIDAD CREDITICIA

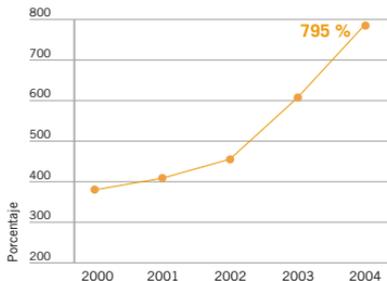
La excelente calidad crediticia de Bankinter y la abundancia de sus provisiones constituyen una gran ventaja competitiva y permiten al Banco afrontar de cara al futuro un progresivo crecimiento de la inversión con la seguridad de que seguirá generando valor de forma sostenida en el tiempo.

El ejercicio 2004 se ha caracterizado por una excelente evolución de las cifras de morosidad en todos los segmentos de negocio. Bankinter ha reducido el índice de morosidad desde el 0,28% al 0,21%, dejándolo muy por debajo del ratio medio de morosidad del conjunto de los bancos españoles. Por otra parte, la cobertura de provisiones por insolvencias ha ascendido al 795%, mientras que la media de los bancos se sitúa en el 368% para el sector residente. Durante todo el ejercicio 2004, Bankinter ha mantenido el fondo de provisión estadística dotado al 100%.

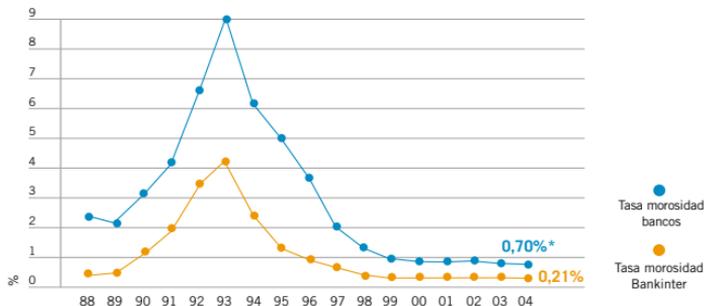
### MOROSIDAD Y PROVISIONES



### EVOLUCIÓN ÍNDICE DE COBERTURA DE LA MOROSIDAD

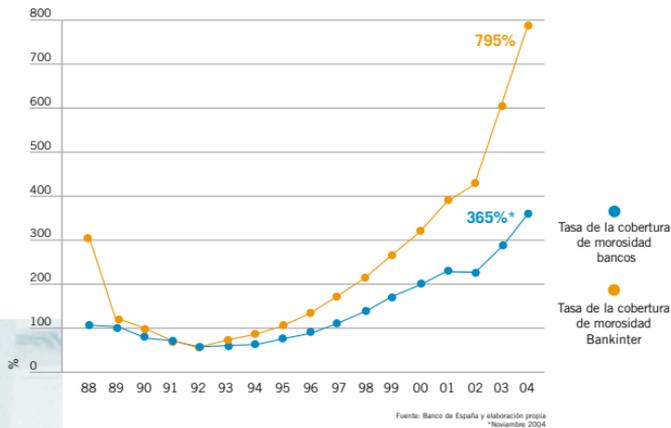


### EVOLUCIÓN DE LA TASA DE MOROSIDAD DE BANKINTER Y DEL SISTEMA BANCARIO

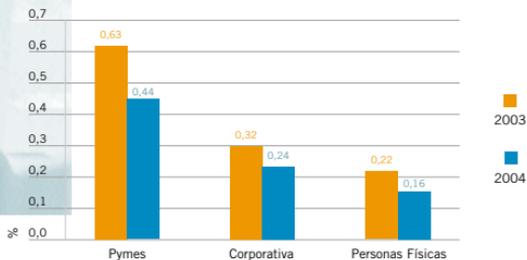


Fuente: Banco de España y elaboración propia  
\*Noviembre 2004

## EVOLUCIÓN DE LA TASA DE COBERTURA DE INSOLVENCIAS DE BANKINTER Y DEL SISTEMA BANCARIO



## EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD POR SEGMENTOS



## ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO

| miles de euros  | 31/12/2004 | 31/12/2003 | 31/12/2002 | Variación 2004/2003 |         |
|---|------------|------------|------------|---------------------|---------|
|   |            |            |            | Absoluta            | %       |
| Riesgo computable   | 26.226.233 | 23.025.631 | 20.378.542 | 3.200.602           | 13,90   |
| Riesgo dudoso   | 54.399     | 64.664     | 63.172     | (10.265)            | (15,87) |
| Provisiones totales   | 432.315    | 395.883    | 274.779    | 36.432              | 9,20    |
| Provisiones exigibles   | 432.315    | 395.883    | 272.779    | 36.432              | 9,20    |
| Específicas   | 21.474     | 35.441     | 32.778     | (13.967)            | (39,41) |
| Genéricas   | 410.841    | 360.442    | 240.001    | 50.399              | 13,98   |
| <b>Datos en porcentaje</b>                                    |            |            |            |                     |         |
| Índice de morosidad ex-titulización                           | 0,21       | 0,28       | 0,31       | (0,07)              | (25,00) |
| Índice de morosidad   | 0,25       | 0,35       | 0,35       | (0,10)              | (28,57) |
| Índice de morosidad de la cartera hipotecaria ex-titulización | 0,12       | 0,16       | 0,19       | (0,04)              | (23,07) |
| Índice de cobertura de la morosidad ex-titulización           | 794,71     | 612,22     | 434,97     | 182,50              | 29,81   |
| Índice de cobertura de la morosidad sin garantía real         | 693,95     | 520,73     | 388,23     | 173,22              | 33,27   |

## DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN CREDITICIA

## % sobre el total de la inversión crediticia

| miles de euros      | Menos        | Entre        | Entre        | Entre         | Más          | Total         |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
|                     | de 150       | 151 y 600    | 601 y 3.000  | 3.001 y 6.000 | de 6.001     |               |
| Menos de 3 meses    | 1,90         | 1,96         | 2,21         | 0,68          | 5,88         | 12,62         |
| Entre 3 y 12 meses  | 3,78         | 3,55         | 3,79         | 1,26          | 2,59         | 14,97         |
| Entre 12 y 36 meses | 1,60         | 0,53         | 0,42         | 0,11          | 0,19         | 2,85          |
| Más de 36 meses     | 41,27        | 21,54        | 4,36         | 0,98          | 1,40         | 69,56         |
| <b>Total</b>        | <b>48,55</b> | <b>27,58</b> | <b>10,78</b> | <b>3,03</b>   | <b>10,06</b> | <b>100,00</b> |



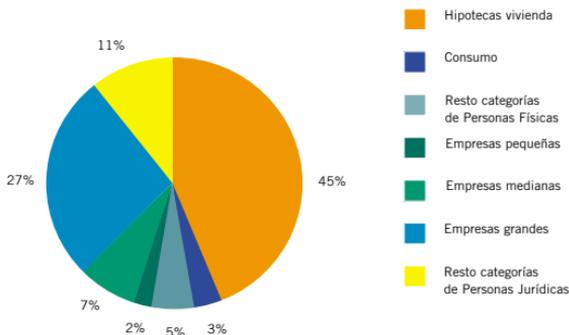
Las líneas básicas de actuación de la gestión del riesgo en Bankinter durante el ejercicio 2004 han sido las siguientes:

1. Mejora de la calidad de servicio a los clientes, dando una respuesta ágil y adecuada a sus necesidades. En este sentido, para el segmento de Pymes se han modificado los sistemas de sanción de riesgos con el objeto de aumentar los ratios de sanción automática, lo que ha aportado una mayor rapidez de respuesta al cliente; de igual forma, se ha mejorado el proceso completo de sanción de operaciones, creando unos centros específicos conocidos internamente como los 'CAPY's', que agilizan y realizan de forma más eficiente todos los trámites administrativos relacionados con las propuestas de riesgos, así como el proceso de renovación de las operaciones en vigor.
2. Construcción de modelos internos de cuantificación del riesgo crediticio de acuerdo con el marco normativo conocido como Basilea II, avanzando hacia sistemas más sofisticados -orientados a la optimización de la relación entre rentabilidad y riesgo- y superando los antiguos modelos basados en el análisis discriminante.

Bankinter ha establecido diferentes categorías de riesgo crediticio, con el fin de dotar a cada una de ellas de sistemas de calificación o rating específicos. En 2004 se ha mejorado el modelo de rating para 'hipotecas vivienda' y se han implantado los modelos para las tres categorías típicas de personas jurídicas: pequeñas, medianas y grandes. Estas cuatro categorías juntas suponen el 78,88% del riesgo de clientes. Durante el ejercicio 2005 se realizará la modelización del resto de las categorías.

#### MODELOS INTERNOS DE CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

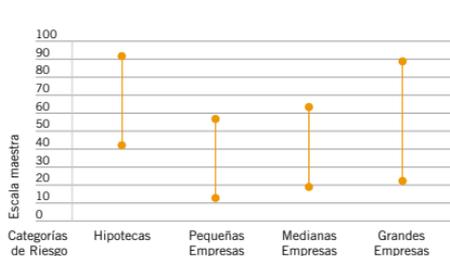
DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO CREDITICIO SEGÚN CATEGORÍAS INTERNAS



Los modelos de calificación interna o rating proporcionan, para cada categoría, una puntuación o nota del nivel de riesgo que el Banco asume con cada cliente u operación. Cada una de las notas está asociada a una determinada probabilidad de impago (retraso en el pago de la deuda superior a 90 días), de forma que, a mayor nota o rating, menor probabilidad de impago. Las probabilidades de impago, o 'PDs', que aparecen en los gráficos se han obtenido a través de técnicas estadísticas aplicadas a datos históricos de cinco años.

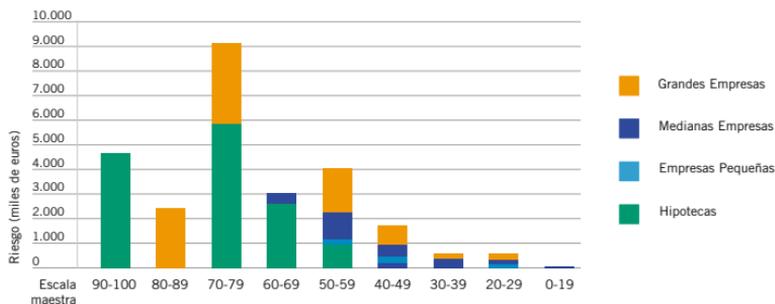
Para cada categoría de riesgo: hipotecas, pequeñas empresas, medianas empresas, grandes empresas, etc., el rango de probabilidad de impago asociado al rating de sus clientes u operaciones difiere de un modelo a otro. Para poder establecer comparaciones entre las distintas categorías de riesgo de crédito, Bankinter ha elaborado una escala maestra interna que asocia un valor de la escala (del 0 al 100, siendo el 0 el peor valor y 100 el mejor) a un tramo de probabilidad de impago. Las 'hipotecas vivienda' es la categoría cuyos rating se corresponden con unas probabilidades de impago inferiores, y por tanto se encuentra en la parte más alta de la escala maestra, seguida de las Grandes, Medianas y Pequeñas Empresas, por este orden.

UBICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE RIESGO EN LA ESCALA MAESTRA



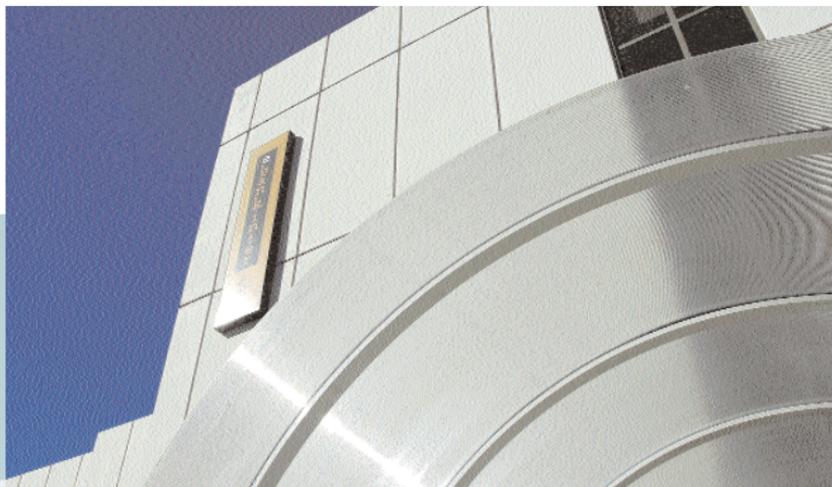
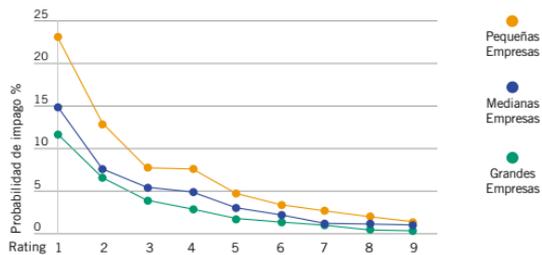
| Escala Maestra | Probabilidad de impagos |
|----------------|-------------------------|
| 100            | 0,00%                   |
| 90             | 0,13%                   |
| 80             | 0,25%                   |
| 70             | 0,48%                   |
| 60             | 0,93%                   |
| 50             | 1,80%                   |
| 40             | 3,48%                   |
| 30             | 6,71%                   |
| 20             | 12,96%                  |
| 10             | 25,00%                  |
| 0              | 100,00%                 |

DISTRIBUCIÓN DE RIESGO SEGÚN ESCALA MAESTRA

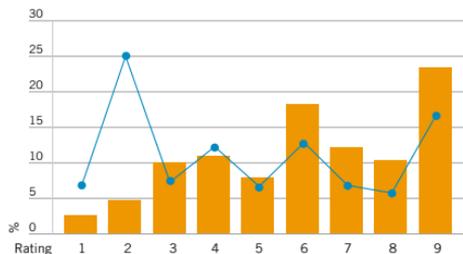


El 73% del riesgo de las categorías para las que Bankinter dispone de modelos de rating internos (hipoteca vivienda, empresas grandes, medianas y pequeñas) está asociado a una probabilidad de impago inferior al 0,93%, dato que confirma la excelente calidad crediticia de la cartera de Bankinter.

DISTRIBUCIÓN DE RATINGS SEGÚN PROBABILIDAD DE IMPAGO DE PERSONAS JURÍDICAS



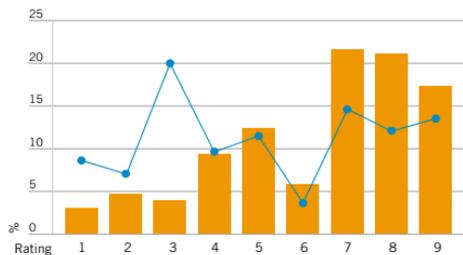
## EMPRESAS PEQUEÑAS



**Empresas Pequeñas:** Empresas (personas jurídicas) con facturación menor o igual a 1.000.000 euros y activo total menor o igual a 500.000 euros.

■ Riesgo  
● Clientes

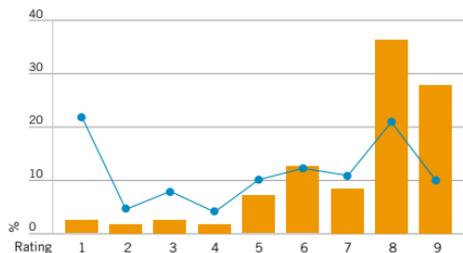
## EMPRESAS MEDIANAS



**Empresas Medianas:** Empresas (personas jurídicas) con facturación menor o igual a 5.000.000 euros y activo total menor o igual a 2.500.000 euros.

■ Riesgo  
● Clientes

## EMPRESAS GRANDES



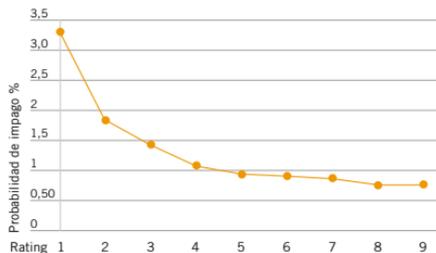
**Empresas Grandes:** Empresas (personas jurídicas) con facturación superior a 5.000.000 euros o activo total superior a 2.500.000 de euros.

■ Riesgo  
● Clientes

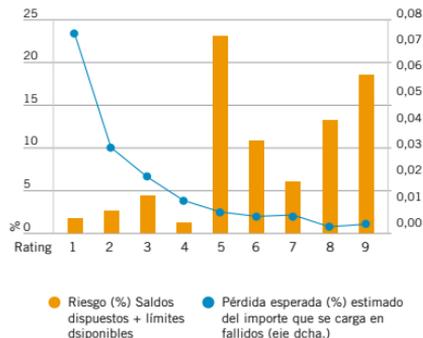
Además de los modelos de valoración o rating de clientes, Bankinter ha estado profundizando en el análisis de la severidad (tasa media de recuperación de las posiciones impagadas) y la exposición en el momento del incumplimiento. La probabilidad de impago, la severidad y la exposición son los tres factores necesarios para el cálculo de la pérdida esperada, o pérdida probable de cada operación, pieza clave en la estimación de la prima de riesgo que se debería repercutir en el precio como un coste más de la actividad.

Para la categoría de hipoteca vivienda, además del modelo de rating, Bankinter ya ha realizado sus estimaciones internas de severidad y exposición, y por tanto, de pérdida esperada. Estos cálculos ponen de manifiesto la extraordinaria calidad de la cartera hipotecaria de Bankinter. El 73% de la exposición de la cartera hipotecaria tiene un rating igual o superior a 5, siendo la pérdida esperada del conjunto de esta cartera del 0,44% del riesgo en exposición.

DISTRIBUCIÓN DE RATINGS SEGÚN PROBABILIDAD DE IMPAGO DE HIPOTECAS VIVIENDA



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE HIPOTECA VIVIENDA SEGÚN RATING



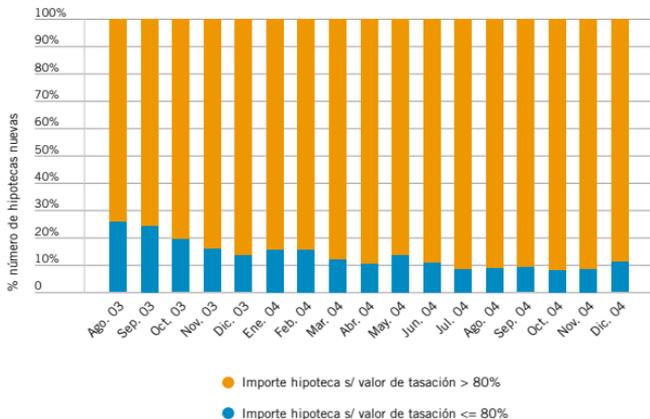
Para el cálculo de la severidad y exposición del resto de categorías, se han construido y alimentado bases de datos que contienen los datos históricos necesarios para el posterior desarrollo de los modelos.

### Personas Físicas

La cuota de riesgos hipotecarios de personas físicas sobre el importe total de riesgo crediticio del Banco creció medio punto porcentual durante el ejercicio, hasta alcanzar el 61,2%. Debido al fuerte incremento de los precios en el sector inmobiliario y al aumento del endeudamiento de las familias españolas, Bankinter ha seguido una política más restrictiva en cuanto a la cobertura sobre el valor de tasación de las viviendas y al esfuerzo económico necesario que los solicitantes deben realizar para afrontar el pago de la hipoteca. Como consecuencia de esta política de prudencia, la cobertura de la nueva producción de préstamos hipotecarios ha mejorado, siendo el ratio medio de importe del préstamo sobre valor de tasación del inmueble del 67,6% en el año 2003 y del 63,9% en el año 2004. El número de préstamos hipotecarios cuyo ratio importe del préstamo sobre valor de tasación es inferior al 80% ha ido disminuyendo mes a mes, pasando de un 22% en agosto de 2003 a un 9% en diciembre de 2004.

El esfuerzo medio de la nueva producción de hipotecas durante 2004 ha sido del 30%, cifra similar a la del año anterior.

DISTRIBUCIÓN DE HIPOTECAS NUEVAS SEGÚN IMPORTE FINANCIADO S/ VALOR DE TASACIÓN





#### Perfil de la cartera hipotecaria

|                         | Diciembre 04 |
|-------------------------|--------------|
| Préstamo medio (euros)  | 93.527       |
| Primera residencia      | 91 %         |
| Esfuerzo neto Fam.      | 26,8%        |
| Préstamo/Valor Tasación | 44,3%        |
| Morosidad               | 0,11%        |

#### Procedencia de los préstamos vivienda

|                        | 2004  |
|------------------------|-------|
| Subrogaciones promotor | 6,6%  |
| Venta directa          | 93,4% |

#### Banca Corporativa y Pymes

Pymes, con una tasa de crecimiento de la inversión del 22,92%, ha sido el segmento de negocio que más ha crecido en inversión en términos relativos durante el ejercicio 2004. Su tasa de morosidad ha disminuido, pasando del 0,63% en 2003 al 0,44% en 2004.

Desde el año 1995, Bankinter dispone de un sistema de sanción automática para Pymes denominado 'SIGRID', el cual, basándose en el análisis estadístico de los datos históricos de nuestros clientes, autoriza automáticamente -sin intervención, por tanto, de ningún analista de riesgos- el 45,5% de todas las operaciones tramitadas por el sistema, lo que permite dar una respuesta más rápida a los clientes y ganancias de eficiencia para las oficinas. La tasa de morosidad de las operaciones autorizadas por 'SIGRID' es del 0,38%, inferior a la global del segmento.

Durante el ejercicio 2004, una vez mejorados e implantados los modelos de rating para las distintas categorías de personas jurídicas, 'SIGRID' ha empezado a utilizar la calificación o rating de los clientes pertenecientes a las categorías de Empresas Medianas y Empresas Pequeñas como variable fundamental en la sanción automática de las operaciones de riesgos de este segmento. Este paso supone un avance importante en la integración de los nuevos modelos de cuantificación del riesgo en la gestión del riesgo en Bankinter.

El segmento de Banca Corporativa ha acelerado su crecimiento durante el año 2004, aumentando su inversión hasta una tasa del 10,13%, mientras que los saldos morosos han disminuido, llegando a una tasa de morosidad del 0,24%, inferior en 10 puntos básicos a la del año anterior.

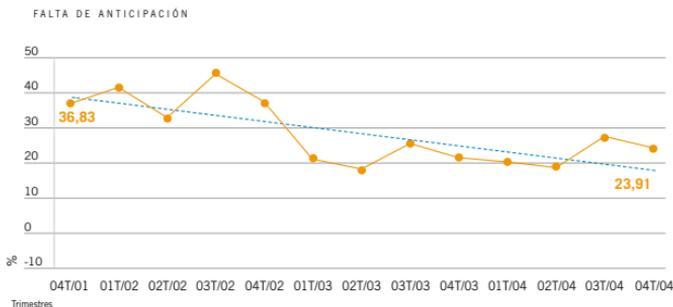
Desde el año 1998, el segmento de Banca Corporativa dispone de un sistema de rating que ha sido mejorado según los métodos más actuales y que tiene en cuenta variables de tipo objetivo que se ajustan, en cada caso, por la Comisión de Riesgos correspondiente, según su conocimiento y experiencia con el cliente. El rating o calificación del cliente de esta forma obtenido constituye una variable fundamental en el análisis y sanción de las operaciones de riesgo de estos clientes. Estas calificaciones son sometidas a revisión con carácter anual.

Como se puede apreciar en el gráfico de distribución de la exposición de Empresas Grandes por Rating, la calidad del riesgo del conjunto de estas empresas es excelente, con un 84% de la exposición en clientes con rating igual o superior a 6.

En el ámbito de la Banca Corporativa y las Pymes, la cartera de riesgos de crédito se encuentra muy diversificada por sectores. Hay que destacar la ausencia en Bankinter de riesgos en países emergentes.

### CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO

En el ejercicio de 2004, el riesgo crediticio dudoso se ha reducido de forma considerable. Además del rigor en el análisis de las operaciones, a este logro también han contribuido los sistemas de anticipación y alerta de clientes integrados en la gestión del riesgo de Bankinter, que utilizan tanto los equipos comerciales como los responsables de riesgos. Estos sistemas, junto con el conocimiento y experiencia de nuestros equipos comerciales y de riesgos, han mejorado su nivel de anticipación de situaciones irregulares, de forma que sólo un 23,9% de la inversión que entra en incidencia no ha sido previamente detectada.



### EVOLUCIÓN DEL RIESGO CREDITICIO DUDOSO EN 2004

| miles de euros                       | 2004          | 2003          | 2002          | Variación 2004/2003 |         |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|---------|
|                                      |               |               |               | Absoluta            | %       |
| <b>Saldo inicial (1 de enero)</b>    | <b>64.664</b> | <b>63.172</b> | <b>54.811</b> | 1.492               | 2,36    |
| + Aumentos                           | 104.601       | 124.957       | 125.807       | (20.356)            | (16,29) |
| - Recuperaciones                     | 96.256        | 110.671       | 106.912       | (14.415)            | (13,03) |
| - Amortizaciones                     | 18.610        | 12.794        | 10.534        | 5.816               | 45,46   |
| <b>Saldo final (31 de diciembre)</b> | <b>54.399</b> | <b>64.664</b> | <b>63.172</b> | (10.265)            | (15,87) |
| <b>Activos adjudicados (saldo)</b>   | <b>6.888</b>  | <b>9.165</b>  | <b>10.386</b> | (2.277)             | (24,84) |

## DISTRIBUCIÓN RIESGO CREDITICIO DUDOSO POR TIPO DE GARANTÍA

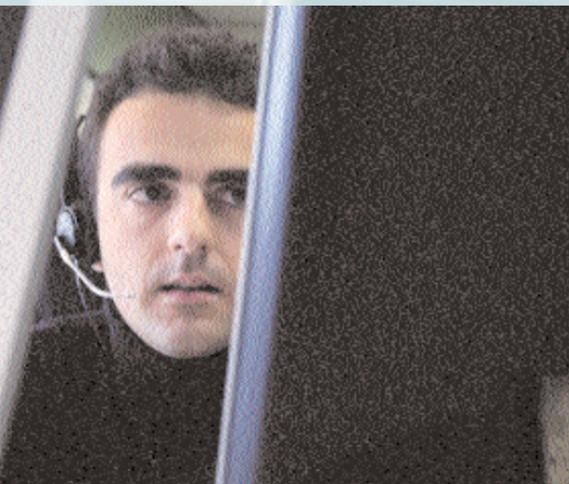
| <b>Año 2004</b> | <b>Total banco saldo</b> | <b>Saldo</b>   |
|-----------------|--------------------------|----------------|
| Dinerario       | 184,23                   | 0,34%          |
| Real            | 22.157,87                | 40,73%         |
| Personal        | 32.057,48                | 58,93%         |
| <b>Totales</b>  | <b>54.399,58</b>         | <b>100,00%</b> |

## DISTRIBUCIÓN RIESGO CREDITICIO DUDOSO POR TIPO DE GARANTÍA

| <b>miles de euros</b>          | <b>31/12/2004</b> |               | <b>31/12/2003</b> |               | <b>31/12/2002</b> |               | <b>Variación 2004/2003</b> |                |
|--------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|----------------------------|----------------|
|                                | <b>Saldo</b>      | <b>%</b>      | <b>Saldo</b>      | <b>%</b>      | <b>Saldo</b>      | <b>%</b>      | <b>Absoluta</b>            | <b>%</b>       |
| Garantía personal              | 32.057            | 58,93         | 40.069            | 61,97         | 37.948            | 60,07         | (8.012)                    | (20,00)        |
| Garantía real                  | 22.158            | 40,73         | 24.272            | 37,54         | 24.892            | 39,40         | (2.114)                    | (8,71)         |
| Garantía dineraria             | 184               | 0,34          | 323               | 0,50          | 332               | 0,53          | (139)                      | (43,04)        |
| Avalados por el sector público | -                 | 0,00          | -                 | 0,00          | -                 | 0,00          | -                          | 0,00           |
| <b>Total dudosos</b>           | <b>54.399</b>     | <b>100,00</b> | <b>64.664</b>     | <b>100,00</b> | <b>63.172</b>     | <b>100,00</b> | <b>(10.265)</b>            | <b>(15,87)</b> |

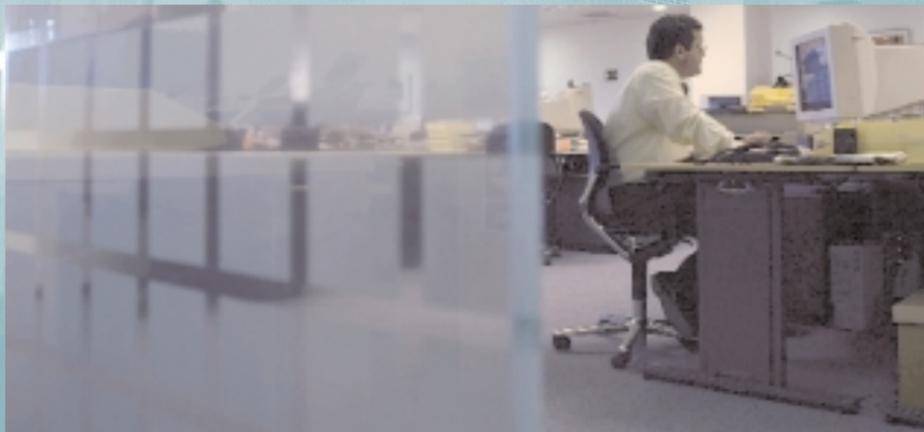
La calidad 'a vigilar'-originada por clientes con impagados a terceros, morosidad reciente en el Banco o seguimiento especial- ha evolucionado favorablemente, mejorando el índice con respecto al anterior ejercicio. Asimismo, los saldos y el porcentaje de riesgo 'a extinguir-asegurar' han disminuido notablemente.

EVOLUCIÓN DEL RIESGO 'A VIGILAR' Y 'A EXTINGUIR'



# 07.Resultados

EL GRUPO BANKINTER UN AÑO MÁS SUPERA SU MEJOR RESULTADO HISTÓRICO CON UN BENEFICIO NETO DE 163,07 MILLONES DE EUROS.



# Resultados

Los resultados de Bankinter en 2004 han venido manteniendo trimestre a trimestre una tendencia positiva.

Los activos totales medios aumentaron un 8,81% en relación con el ejercicio precedente, si bien la cifra de incremento habría sido de un 15,87% de haberse descontado el efecto de las titulizaciones.

De igual forma, el crecimiento del crédito ha sido del 13,83%, un 15,33% antes de titulizaciones; y todo ello a pesar de una mayor prudencia, si cabe, en relación al crédito hipotecario. Destaca específicamente el crédito a Pymes, que aumenta un 22,9%, lo que demuestra que la estrategia de focalización en esta área del negocio comienza a dar sus frutos.

El resultado antes de impuestos del Grupo Bankinter se situó en 266,57 millones de euros, lo que supone un 24,68% más respecto al obtenido en 2003. El beneficio neto consolidado ascendió hasta los 177,9 millones de euros, mientras que el beneficio atribuido fue de 163,07 millones, un 22,57% mayor que en el ejercicio precedente. Por lo que se refiere a la rentabilidad sobre recursos propios (ROE), ésta pasó del 16,75% en 2003 al 18,24% en 2004.

Los bajos tipos de interés y el aumento de la competencia en el sector han provocado una importante presión sobre el margen de clientes, lo que ha llevado a una caída del 2% del margen de intermediación. Por su parte, las comisiones aumentan un 14,87% como consecuencia de la mayor actividad con clientes, la buena evolución de los fondos de inversión y de la renta variable y los ingresos derivados del uso de las tarjetas de crédito. Asimismo, el resultado de las operaciones financieras disminuye un 7,26%, llevando a un aumento del margen ordinario del 2,08%.

Por lo que se refiere a los gastos generales de administración, éstos suben un 6,97%, hasta los 305,35 millones de euros, debido a las inversiones realizadas, principalmente, en el segmento de Pymes y en apartados como la financiación al consumo. La amortización de activos materiales e inmateriales asciende a 15,93 millones de euros, un 6,07% menor que la cifra del año anterior. Todo ello lleva a que el margen de explotación disminuya un 2,94%, hasta los 283,87 millones de euros.

Cabe realizar una mención especial al excelente ejercicio de Línea Directa Aseguradora S.A., sociedad dedicada a la venta telefónica y por internet de seguros de automóvil y, recientemente, de motos, participada por Bankinter en un 50% junto con la británica Direct Line, y también al año protagonizado por Bankinter Seguros de Vida y Pensiones, participada al 100% por Bankinter. La buena marcha de ambas compañías ha llevado a que los 'Resultados por puesta en equivalencia' aumentaran en 9,42 millones de euros, hasta los 34,16 millones. El cargo de provisiones por insolvencias fue de 51,38 millones de euros, un 60,92% inferior al del ejercicio 2003, debido a que el fondo de la provisión anticíclica sólo ha requerido dotaciones adicionales por el nuevo saldo neto del crédito, desde que en septiembre de 2003 se alcanzó en un 100% lo exigido por el Regulador.

Por último, el ratio de morosidad se mantiene en unas excelentes magnitudes, situándose en el 0,21%, siendo la cobertura de los riesgos morosos del 794,71%. Estos datos reflejan la excelente gestión del riesgo crediticio de Bankinter posicionándonos entre los mejores de la banca europea.



## CUENTA DE RESULTADOS COMPARATIVA

| miles de euros                                  | 2004           | 2003           | 2002           | Variación 2004/2003 |               |
|---|----------------|----------------|----------------|---------------------|---------------|
|   |                |                |                | Absoluta            | %             |
| <b>Activos totales medios</b>                   | 26.447.082     | 24.305.485     | 22.088.091     | 2.141.597           | 8,81          |
| - Intereses y rendimientos asimilados           | 837.845        | 886.273        | 983.326        | (48.428)            | (5,46)        |
| - de los que: Cartera de renta fija             | 191.459        | 165.359        | 108.749        | 26.100              | 15,78         |
| - Intereses y cargas asimiladas                 | 450.860        | 484.565        | 595.525        | (33.705)            | (6,96)        |
| + Rendimiento de la cartera de renta variable   | 16.006         | 9.487          | 646            | 6.519               | 68,72         |
| - De acciones y otros títulos de renta variable | 10.994         | 4.050          | 561            | 6.944               | 171,46        |
| - De participaciones                            | 12             | 437            | 85             | (425)               | (97,25)       |
| - De participaciones en el grupo                | 5.000          | 5.000          | 0              | 0                   | 0,00          |
| <b>= Margen de intermediación</b>               | <b>402.991</b> | <b>411.195</b> | <b>388.447</b> | <b>(8.204)</b>      | <b>(2,00)</b> |
| + Comisiones netas                              | 175.078        | 152.420        | 139.857        | 22.658              | 14,87         |
| - Comisiones pagadas                            | 223.737        | 198.195        | 191.382        | 25.542              | 12,89         |
| - Comisiones pagadas                            | 48.659         | 45.775         | 51.525         | 2.884               | 6,30          |
| <b>Margen básico</b>                            | <b>578.069</b> | <b>563.615</b> | <b>528.304</b> | <b>14.454</b>       | <b>2,56</b>   |
| + Resultados de operaciones financieras         | 27.352         | 29.494         | 19.818         | (2.142)             | (7,26)        |
| <b>= Margen ordinario</b>                       | <b>605.421</b> | <b>593.109</b> | <b>548.122</b> | <b>12.312</b>       | <b>2,08</b>   |
| + Otros productos de explotación                | 4.479          | 6.570          | 10.516         | (2.091)             | (31,83)       |
| - Gastos Generales de administración            | 305.358        | 285.471        | 288.746        | 19.887              | 6,97          |
| - Gastos de personal                            | 168.220        | 159.906        | 166.888        | 8.314               | 5,20          |
| - de los que:                                   |                |                |                |                     |               |
| - Sueldos y Salarios                            | 117.609        | 113.434        | 109.730        | 4.175               | 3,68          |
| - Cargas sociales                               | 30.444         | 27.619         | 27.449         | 2.825               | 10,23         |
| - de las que: pensiones                         | 2.743          | 2.532          | 3.052          | 211                 | 8,33          |
| - Otros gastos administrativos                  | 137.138        | 125.565        | 121.858        | 11.573              | 9,22          |
| - Amortización y saneamiento de activos         |                |                |                |                     |               |
| - materiales e inmateriales                     | 15.931         | 16.961         | 22.365         | (1.030)             | (6,07)        |
| - Otras cargas de explotación                   | 4.732          | 4.766          | 4.824          | (34)                | (0,71)        |
| <b>= Margen de explotación</b>                  | <b>283.879</b> | <b>292.481</b> | <b>242.703</b> | <b>(8.602)</b>      | <b>(2,94)</b> |
| */ Resultados netos generados por               |                |                |                |                     |               |
| - sociedades puestas en equivalencia            | 34.165         | 24.739         | 18.615         | 9.426               | 38,10         |
| - Amortización del fondo de comercio            | 1.416          | 2.628          | 2.640          | (1.212)             | (46,12)       |
| - de consolidación                              | 1.508          | 75.539         | 14.567         | (74.031)            | (98,00)       |
| + Beneficios por operaciones del grupo          | 1.555          | 11.323         | 16.484         | (9.768)             | (86,27)       |
| - Quebrantos por operaciones del grupo          | 51.382         | 131.476        | 66.263         | (80.094)            | (60,92)       |
| - Amortización y provisiones para insolvencias  |                |                |                |                     |               |
| - de las que: Fondo estadístico de insolvencias | -              | 91.997         | 45.359         | (91.997)            | (100,00)      |
| - Saneamiento de immobilizaciones financieras   | (186)          | (251)          | 1.853          | 65                  | (25,90)       |
| - Dotación al fondo para riesgos generales      | (24)           | (24)           | (24)           | 0                   | 0,00          |
| + Beneficios extraordinarios                    | 8.518          | 23.484         | 27.233         | (14.966)            | (63,73)       |
| - Quebrantos extraordinarios                    | 7.357          | 57.291         | 29.700         | (49.934)            | (87,16)       |
| <b>= Resultado antes de impuestos</b>           | <b>266.570</b> | <b>213.800</b> | <b>186.202</b> | <b>52.770</b>       | <b>24,68</b>  |
| - Impuesto sobre sociedades                     | 88.691         | 65.018         | 61.603         | 23.673              | 36,41         |
| - Otros impuestos                               | 0              | 0              | 0              | 0                   | -             |
| <b>= Resultado consolidado del ejercicio</b>    | <b>177.879</b> | <b>148.782</b> | <b>124.599</b> | <b>29.097</b>       | <b>19,56</b>  |
| - Resultado atribuido a la minoría              | 14.808         | 15.740         | 14.270         | (932)               | (5,92)        |
| <b>= Resultado atribuido al Grupo</b>           | <b>163.071</b> | <b>133.042</b> | <b>110.329</b> | <b>30.029</b>       | <b>22,57</b>  |

## CUENTA DE RESULTADOS TRIMESTRAL, 2004

| miles de euros   | 2004           |                |                |                | 2003           |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  | Diciembre      | Septiembre     | Junio          | Marzo          | Diciembre      |
| Intereses y rendimientos asimilados de los que:  | 228.411        | 205.742        | 203.582        | 200.110        | 208.099        |
| - Cartera de renta fija  | 55.564         | 46.072         | 48.331         | 41.492         | 38.075         |
| - Intereses y cargas asimiladas  | 127.982        | 108.448        | 107.043        | 107.387        | 111.295        |
| + Rendimientos de la cartera renta variable  | 459            | 2.086          | 6.998          | 6.463          | 735            |
| <b>=Margen de intermediación</b>   | <b>100.888</b> | <b>99.380</b>  | <b>103.537</b> | <b>99.186</b>  | <b>97.539</b>  |
| + Comisiones netas   | 50.310         | 40.461         | 40.865         | 43.442         | 41.589         |
| <b>=Margen básico</b>  | <b>151.198</b> | <b>139.841</b> | <b>144.402</b> | <b>142.628</b> | <b>139.128</b> |
| + Resultados por operaciones financieras   | 17.469         | (779)          | 4.104          | 6.558          | 13.007         |
| <b>=Margen ordinario</b>   | <b>168.667</b> | <b>139.062</b> | <b>148.506</b> | <b>149.186</b> | <b>152.135</b> |
| - Gastos de explotación  | 94.076         | 70.347         | 72.299         | 68.638         | 79.582         |
| a) De personal   | 47.853         | 39.627         | 41.167         | 39.573         | 42.297         |
| b) Otros gastos generales  | 46.221         | 30.720         | 31.132         | 29.065         | 37.285         |
| - Amortizaciones   | 4.247          | 4.055          | 3.853          | 3.776          | 3.900          |
| + Otros resultados de explotación  | 272            | (258)          | (254)          | (13)           | 540            |
| <b>=Margen de explotación</b>  | <b>70.616</b>  | <b>64.402</b>  | <b>72.100</b>  | <b>76.759</b>  | <b>69.193</b>  |
| ∓ Resultados por puesta en equivalencia  | 11.084         | 10.946         | 7.397          | 4.738          | 10.052         |
| - Amortización del fondo de comercio de consolidación  | 354            | 354            | 354            | 354            | 374            |
| + Resultados por operaciones del Grupo   | (95)           | (272)          | 17             | 303            | 600            |
| - Amortizaciones y provisiones para insolvencias de las que: Fondo estadístico de insolvencias | 18.681         | 10.168         | 11.327         | 11.204         | 13.200         |
| de las que: Fondo estadístico de insolvencias  | 10.445         | 4.775          | 6.137          | 10.376         | 1.967          |
| - Saneamiento de immobilizaciones financieras  | (185)          | (1)            | 0              | 0              | (4)            |
| ∓ Resultados extraordinarios   | 13.031         | (1.636)        | (5.198)        | (5.012)        | (7.081)        |
| <b>=Resultado antes de impuestos</b>   | <b>75.786</b>  | <b>62.919</b>  | <b>62.635</b>  | <b>65.230</b>  | <b>59.194</b>  |
| - Impuesto sobre beneficios  | 25.781         | 19.772         | 20.501         | 22.637         | 20.651         |
| - Otros impuestos  | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>=Resultado consolidado del ejercicio</b>  | <b>50.005</b>  | <b>43.147</b>  | <b>42.134</b>  | <b>42.593</b>  | <b>38.543</b>  |
| - Resultado atribuido a la minoría   | 3.122          | 3.838          | 3.924          | 3.924          | 4.054          |
| <b>=Resultado atribuido al Grupo</b>   | <b>46.883</b>  | <b>39.309</b>  | <b>38.210</b>  | <b>38.669</b>  | <b>34.489</b>  |



## RENTABILIDAD DE GESTIÓN

|   | 2004          | 2003          | 2002          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>Activos totales medios</b>                         | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> |
| Intereses y rendimientos asimilados                   | 3,17          | 3,65          | 4,45          |
| - de los que: cartera de renta fija                   | 0,72          | 0,68          | 0,49          |
| - Intereses y cargas asimiladas                       | 1,70          | 1,99          | 2,70          |
| + Rendimiento de la Cartera de renta variable         | 0,06          | 0,04          | 0,00          |
| - De acciones y otros títulos de renta variable       | 0,04          | 0,02          | 0,00          |
| - De participaciones                                  | 0,00          | 0,00          | 0,00          |
| - De participaciones en el Grupo                      | 0,02          | 0,02          | 0,00          |
| <b>= Margen de intermediación</b>                     | <b>1,52</b>   | <b>1,69</b>   | <b>1,76</b>   |
| + Comisiones netas                                    | 0,66          | 0,63          | 0,63          |
| - Comisiones percibidas                               | 0,85          | 0,82          | 0,87          |
| - Comisiones pagadas                                  | 0,18          | 0,19          | 0,23          |
| <b>= Margen básico</b>                                | <b>2,19</b>   | <b>2,32</b>   | <b>2,39</b>   |
| + Resultados de operaciones financieras               | 0,10          | 0,12          | 0,09          |
| <b>= Margen ordinario</b>                             | <b>2,29</b>   | <b>2,44</b>   | <b>2,48</b>   |
| + Otros productos de explotación                      | 0,02          | 0,03          | 0,05          |
| - Gastos generales de administración                  | 1,15          | 1,17          | 1,31          |
| - Gastos de personal                                  | 0,64          | 0,66          | 0,76          |
| - de los que: sueldos y salarios                      | 0,44          | 0,47          | 0,50          |
| - cargas sociales                                     | 0,12          | 0,11          | 0,12          |
| - de las que: pensiones                               | 0,01          | 0,01          | 0,01          |
| - Otros gastos administrativos                        | 0,52          | 0,52          | 0,55          |
| - Amortización y saneamiento de                       |               |               |               |
| activos materiales e inmateriales                     | 0,06          | 0,07          | 0,10          |
| - Otras cargas de explotación                         | 0,02          | 0,02          | 0,02          |
| <b>= Margen de explotación</b>                        | <b>1,07</b>   | <b>1,20</b>   | <b>1,10</b>   |
| -/- Resultados netos generados por sociedades         |               |               |               |
| puestas en equivalencia                               | 0,13          | 0,10          | 0,08          |
| - Amortización del fondo de comercio de consolidación | 0,01          | 0,01          | 0,01          |
| + Beneficios por operaciones del Grupo                | 0,01          | 0,31          | 0,07          |
| - Quebrantos por operaciones del Grupo                | 0,01          | 0,05          | 0,07          |
| - Amortización y provisiones para insolvencias        | 0,19          | 0,54          | 0,30          |
| - Saneamiento de inmovilizaciones financieras         | (0,00)        | (0,00)        | 0,01          |
| - Dotación al fondo para riesgos bancarios generales  | (0,00)        | (0,00)        | (0,00)        |
| + Beneficios extraordinarios                          | 0,03          | 0,10          | 0,12          |
| - Quebrantos extraordinarios                          | 0,03          | 0,24          | 0,13          |
| <b>= Resultado antes de impuestos</b>                 | <b>1,01</b>   | <b>0,88</b>   | <b>0,84</b>   |
| - Impuesto sobre beneficios                           | 0,34          | 0,27          | 0,28          |
| - Otros impuestos                                     | 0,00          | 0,00          | 0,00          |
| <b>= Resultado consolidado del ejercicio</b>          | <b>0,67</b>   | <b>0,61</b>   | <b>0,56</b>   |
| - Resultado atribuido a la minoría                    | 0,06          | 0,06          | 0,06          |
| <b>= Resultado atribuido al Grupo</b>                 | <b>0,62</b>   | <b>0,55</b>   | <b>0,50</b>   |

### EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD POR ÁREAS DE NEGOCIO

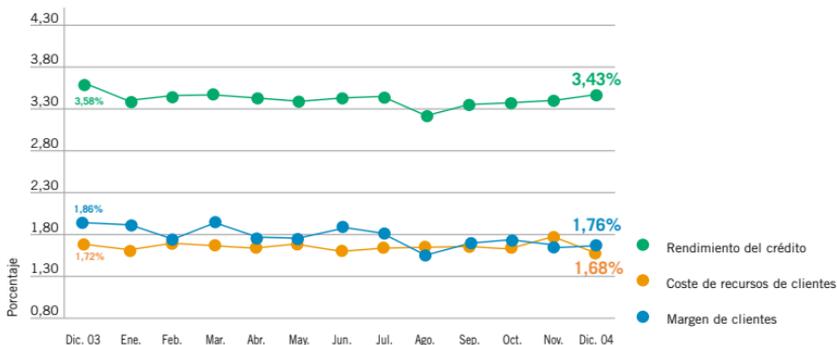
El resultado del negocio de clientes durante el ejercicio alcanzó los 264,03 millones de euros, un 7,43% más que en 2003. Las áreas que mejor comportamiento han tenido han sido las de Banca Privada y Finanzas Personales, cuyos resultados mejoraron un 19,53% y 12,89%, respectivamente; y Pymes, con un aumento del 9,71%, a pesar de las importantes inversiones que se han llevado a cabo con el fin de incrementar los recursos destinados a este negocio.

La división de Banca de Particulares, la que mayor aporte hace a los resultados del Banco, crece un 3,16%. Ha sido precisamente en este segmento donde más se ha sentido la presión de la competencia y, en consecuencia, la incidencia en los márgenes con los que se opera.

### EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD POR ÁREAS DE NEGOCIO

|                             | datos en %    |               | miles de euros |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
|                             | 2004          | 2003          | 2004           | 2003           |
| Negocio de clientes         | 104,87        | 124,09        | 264.035        | 245.763        |
| Trading de tesorería        | 8,82          | 11,65         | 22.208         | 23.078         |
| Otros negocios              | 6,86          | 34,87         | 17.281         | 69.064         |
| Centro corporativo          | (1,58)        | 11,70         | (3.969)        | 23.174         |
| Amortizaciones y dotaciones | (18,98)       | (82,31)       | (47.793)       | (163.019)      |
| <b>Total</b>                | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> | <b>251.762</b> | <b>198.060</b> |

### EVOLUCIÓN DEL MARGEN DE CLIENTES



Datos mensuales anualizados

## RENDIMIENTOS Y COSTES

El cuadro que se incluye en la página siguiente muestra el desglose del margen de intermediación de la cuenta de resultados, teniendo en cuenta las ponderaciones y los tipos de los activos y pasivos del balance.

En el gráfico se observa que el margen de clientes, obtenido como diferencia entre el rendimiento medio de la inversión y el coste medio de los recursos de clientes, se ha mantenido en línea con los tipos de referencia. Por otro lado, la rentabilidad sobre el margen de intermediación ha mejorado en el año.

## RENDIMIENTOS Y COSTES

| miles de euros                      | 2004              |                 |                       |                  | 2003              |                 |                       |                  |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|------------------|
|                                     | Saldos medios     | Ponderación (%) | Rendimientos y costes | Tipos medios (%) | Saldos medios     | Ponderación (%) | Rendimientos y costes | Tipos medios (%) |
| <b>Activo</b>                       |                   |                 |                       |                  |                   |                 |                       |                  |
| Caja y Banco Centrales              | 316.981           | 1,20            | 4.761                 | 1,50             | 300.342           | 1,24            | 5.039                 | 1,68             |
| Deudas del Estado                   | 5.189.379         | 19,62           | 174.143               | 3,36             | 3.606.106         | 14,84           | 134.577               | 3,73             |
| Entidades de crédito                | 2.058.940         | 7,79            | 71.713                | 3,48             | 2.344.910         | 9,65            | 96.684                | 4,12             |
| Créditos sobre clientes             | 16.847.845        | 63,70           | 569.911               | 3,38             | 15.940.194        | 65,58           | 619.191               | 3,88             |
| Cartera de valores                  |                   |                 |                       |                  |                   |                 |                       |                  |
| de renta fija                       | 699.166           | 2,64            | 17.316                | 2,48             | 1.045.687         | 4,30            | 30.782                | 2,94             |
| Cartera de valores                  |                   |                 |                       |                  |                   |                 |                       |                  |
| de renta variable                   | 287.901           | 1,09            | 16.006                | 5,56             | 204.867           | 0,84            | 9.487                 | 4,63             |
| <b>Activos medios remunerados</b>   | <b>25.400.212</b> | <b>96,04</b>    | <b>853.850</b>        | <b>3,36</b>      | <b>23.442.108</b> | <b>96,45</b>    | <b>895.760</b>        | <b>3,82</b>      |
| Otros activos                       | 1.046.870         | 3,96            | 0                     |                  | 863.377           | 3,55            | 0                     |                  |
| <b>Activos totales medios a)</b>    | <b>26.447.082</b> | <b>100,00</b>   | <b>853.850</b>        | <b>3,23</b>      | <b>24.305.485</b> | <b>100,00</b>   | <b>895.760</b>        | <b>3,69</b>      |
| <b>Pasivo</b>                       |                   |                 |                       |                  |                   |                 |                       |                  |
| Entidades de crédito                | 5.186.753         | 19,61           | 139.451               | 2,69             | 4.730.201         | 19,46           | 156.810               | 3,32             |
| Débitos a clientes                  | 13.772.843        | 52,08           | 203.983               | 1,48             | 12.976.151        | 53,39           | 221.145               | 1,70             |
| Débitos representados               |                   |                 |                       |                  |                   |                 |                       |                  |
| por valores negociables             | 4.344.463         | 16,43           | 92.329                | 2,13             | 3.921.195         | 16,13           | 94.301                | 2,40             |
| Pasivos subordinados                | 317.235           | 1,20            | 15.097                | 4,76             | 236.397           | 0,97            | 12.309                | 5,21             |
| <b>Recursos medios con coste</b>    | <b>23.621.294</b> | <b>89,32</b>    | <b>450.860</b>        | <b>1,91</b>      | <b>21.863.944</b> | <b>89,95</b>    | <b>484.565</b>        | <b>2,22</b>      |
| Otros pasivos                       | 2.825.788         | 10,68           | 0                     |                  | 2.441.541         | 10,05           | 0                     |                  |
| <b>Recursos totales medios b)</b>   | <b>26.447.082</b> | <b>100,00</b>   | <b>450.860</b>        | <b>1,70</b>      | <b>24.305.485</b> | <b>100,00</b>   | <b>484.565</b>        | <b>1,99</b>      |
| <b>Margen de intermediación a-b</b> | -                 | -               | <b>402.990</b>        | <b>1,52</b>      | -                 | -               | <b>411.195</b>        | <b>1,69</b>      |
| <b>Margen de clientes</b>           | -                 | -               | <b>273.599</b>        | <b>1,75</b>      | -                 | -               | <b>303.745</b>        | <b>2,02</b>      |

### ANÁLISIS DE LOS COSTES DE TRANSFORMACIÓN

El total de los costes de transformación ha sido de 305,35 millones de euros, lo que supone un aumento del 6,97% respecto al año anterior. Los gastos de personal se han situado en 168,22 millones de euros, un 5,20% más que en 2003.

El número de empleados (jornadas efectivas), a 31 de diciembre, era de 3.267 cifra un 5,01% superior a la del mismo mes del año anterior.

La parte devengada del valor de las opciones implícitas en las emisiones vivas de Obligaciones Convertibles para empleados se registra como gasto de personal, con contrapartida en una cuenta de periodificación de pasivo, hasta el vencimiento o cancelación anticipada de las mismas. La cifra contabilizada como gasto de personal en 2004, por el concepto indicado para las emisiones vivas, ha sido de 4,84 millones de euros.

El coeficiente de eficiencia se ha situado en un 50,44%.



## COSTES DE TRANSFORMACIÓN

| porcentaje                            | 2004          | 2003          | 2002          | Variación 2004/2003 |               |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|
|                                       |               |               |               | Absoluta            | %             |
| <b>Gastos de personal</b>             | <b>52,32</b>  | <b>53,19</b>  | <b>54,65</b>  | <b>(0,87)</b>       | <b>(0,02)</b> |
| Sueldos y salarios                    | 36,58         | 37,73         | 35,93         | (1,15)              | (0,03)        |
| Cuotas Seguridad Social               | 8,73          | 9,34          | 9,19          | (0,61)              | (0,07)        |
| Otros gastos                          | 7,01          | 6,12          | 9,53          | 0,89                | 0,15          |
| <b>Otros gastos de explotación</b>    | <b>47,68</b>  | <b>46,81</b>  | <b>45,35</b>  | <b>0,87</b>         | <b>0,02</b>   |
| Otros gastos administrativos          | 42,66         | 41,76         | 39,89         | 0,9                 | 0,02          |
| Inmuebles, inst. y material           | 6,87          | 6,98          | 6,84          | (0,1)               | (0,02)        |
| Informática                           | 9,56          | 10,77         | 9,92          | (1,2)               | (0,11)        |
| Otros gastos                          | 26,23         | 24,01         | 23,13         | 2,22                | 0,09          |
| Amortizaciones y saneamientos         |               |               |               |                     |               |
| activos materiales e inmateriales     | 4,95          | 5,64          | 7,32          | (0,69)              | (0,12)        |
| Otras cargas de explotación           | 1,47          | 1,59          | 1,58          | (0,12)              | (0,08)        |
| Otros productos de explotación        | (1,40)        | (2,18)        | (3,44)        | 0,78                | (0,36)        |
| <b>Total costes de transformación</b> | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>   |

## COSTES DE TRANSFORMACIÓN

| miles de euros                        | 2004           | 2003           | 2002           | Variación 2004/2003 |             |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|-------------|
|                                       |                |                |                | Absoluta            | %           |
| <b>Gastos de personal</b>             | <b>168.220</b> | <b>159.906</b> | <b>166.888</b> | <b>8.314</b>        | <b>5,20</b> |
| Sueldos y salarios                    | 117.609        | 113.434        | 109.730        | 4.175               | 3,68        |
| Cuotas Seguridad Social               | 28.074         | 28.074         | 28.074         | 0                   | 0,00        |
| Otros gastos                          | 22.537         | 18.398         | 29.084         | 4.139               | 22,50       |
| <b>Otros gastos de explotación</b>    | <b>153.322</b> | <b>140.722</b> | <b>138.531</b> | <b>12.600</b>       | <b>8,95</b> |
| Otros gastos administrativos          | 137.138        | 125.565        | 121.858        | 11.573              | 9,22        |
| Inmuebles, inst. y material           | 22.083         | 20.992         | 20.897         | 1.091               | 5,20        |
| Informática                           | 30.725         | 32.383         | 30.307         | (1.658)             | (5,12)      |
| Otros gastos                          | 84.330         | 72.190         | 70.654         | 12.140              | 16,82       |
| Amortizaciones y saneamientos         |                |                |                |                     |             |
| activos materiales e inmateriales     | 15.931         | 16.961         | 22.365         | (1.030)             | (6,07)      |
| Otras cargas de explotación           | 4.732          | 4.766          | 4.824          | (34)                | (0,71)      |
| Otros productos de explotación        | (4.479)        | (6.570)        | (10.516)       | 2.091               | (31,83)     |
| <b>Total costes de transformación</b> | <b>321.542</b> | <b>300.628</b> | <b>305.419</b> | <b>20.914</b>       | <b>6,96</b> |



## Aportación de Bankinter al Producto Interior Bruto

La aportación de Bankinter al PIB en 2004 ha sido de 438,9 millones de euros. Esta aportación se distribuye de la siguiente manera:

- Excedente retenido en la empresa (amortizaciones, reservas y provisiones): 28,88%
- Remuneración al trabajo: 34,98%
- Retribución al capital (dividendos): 18,63%
- Aportación directa al Estado (impuesto de sociedades): 17,00%

### VALOR AÑADIDO AL P.I.B.

| miles de euros                 | 2004           | 2003           | 2002           | 2004/2003 (%)  |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Remuneración al trabajo</b> | <b>153.305</b> | <b>143.612</b> | <b>135.953</b> | <b>6,75</b>    |
| <b>Impuestos Directos</b>      | <b>77.052</b>  | <b>43.476</b>  | <b>36.874</b>  | <b>77,23</b>   |
| Impuesto de Sociedades         | 74.535         | 41.256         | 35.013         | 80,66          |
| Otros Impuestos                | 2.517          | 2.220          | 1.861          | 13,38          |
| <b>Dividendo</b>               | <b>81.675</b>  | <b>72.769</b>  | <b>68.222</b>  | <b>12,24</b>   |
| <b>Excedente</b>               | <b>126.198</b> | <b>209.602</b> | <b>126.198</b> | <b>(39,79)</b> |
| Amortizaciones                 | 15.405         | 15.313         | 18.655         | 0,60           |
| Dotación a Reservas            | 76.019         | 46.777         | 27.917         | 62,51          |
| Otras Provisiones              | 34.777         | 147.512        | 79.553         | (76,42)        |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>438.230</b> | <b>469.459</b> | <b>367.174</b> | <b>(6,65)</b>  |



# 08. Recursos propios y la acción Bankinter

LA CREACIÓN DE VALOR A LARGO PLAZO PARA EL ACCIONISTA REQUIERE DE UNA ADECUADA GESTIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS QUE PERMITA NO SÓLO CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS LEGALES SINO TAMBIÉN CUBRIR EL NIVEL NECESARIO PARA DISPONER DE UNA FAVORABLE CALIFICACIÓN CREDITICIA.



## Recursos propios

El Grupo Bankinter sigue disponiendo de una favorable calificación crediticia avalada por su adecuada solvencia y, en concreto, por unos recursos propios que año tras año se siguen reforzando. La adecuada gestión de los recursos persigue la creación de valor a largo plazo para el accionista, asignando estos bienes escasos a actividades con el mayor retorno posible. El fuerte crecimiento de la inversión sigue requiriendo de recursos adicionales al propio beneficio retenido, a pesar del significativo incremento que éstos han registrado en 2004. Por este motivo, la Entidad gestiona sus recursos propios buscando la máxima racionalización y diseñando programas que permitan mantener un elevado ritmo de crecimiento sin incrementar la base de capital.

En este sentido, durante 2004 Bankinter ha continuado aplicando una política activa y flexible en el empleo de sus recursos propios, con el fin de ajustar la estructura de capital al nivel que en cada momento requiere su actividad, cumpliendo los requerimientos legales y cifiéndose a las exigencias de las agencias de rating para mantener la positiva calificación crediticia actual. Con este objetivo, y dada la tasa de crecimiento sostenido de la inversión crediticia del Banco, la Entidad viene utilizando como herramientas de gestión de recursos propios programas de titulización hipotecaria, de emisiones de obligaciones subordinadas y de participaciones preferentes. La titulización -junto a otras formas de disposición de activos- permite reducir el consumo de recursos propios e incrementar la liquidez para mantener el ritmo de crecimiento de la actividad crediticia, diversificando los mecanismos de financiación, aprovechando de forma más eficiente la estructura de capital del Banco y manteniendo óptimos los ratios de solvencia. En 2004, el Banco ha realizado dos titulizaciones hipotecarias: 'Bankinter 7 FTH' y 'Bankinter 8 FTA', por un importe de 490 y 1.070 millones de euros, respectivamente.

De cara al futuro, y a la vista de los cambios regulatorios que se acercan como consecuencia de la entrada en vigor de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (BIS11), es previsible que estos programas se mantengan.

Como consecuencia de la adaptación a las NIC, Bankinter estima que la aplicación de estas normas tendrá un efecto positivo sobre sus recursos propios contables, quedando a la espera de la norma que adapte la Circular 5/93 sobre el cómputo de los recursos propios a efectos del coeficiente de solvencia a los requisitos contables establecidos por la nueva circular.

La estructura de recursos propios, según los criterios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), queda reflejada en el siguiente cuadro. Los recursos propios computables, aplicando los criterios del BIS, han alcanzado la cifra de 1.900 millones de euros. Se han incrementado tanto los recursos propios Tier I como Tier II, consecuencia no sólo del mayor beneficio retenido, sino debido también a los programas de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas antes mencionadas.



El cuadro siguiente explica la estructura de recursos propios según BIS.

## RECURSOS PROPIOS

| miles de euros                 | 31/12/04         | 31/12/03         | 31/12/02         | Variación 2004/2003 |              |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|--------------|
|                                |                  |                  |                  | Absoluta            | %            |
| <b>Fondos propios de base</b>  |                  |                  |                  |                     |              |
| Capital y Reservas             | 998.603          | 902.143          | 804.860          | 96.460              | 10,69        |
| Intereses minoritarios         | 343.165          | 269.519          | 269.519          | 73.646              | 27,32        |
| Reserva de revalorización      | (22.227)         | (22.225)         | (22.225)         | (2)                 | (0,01)       |
| Acciones en cartera            | (12.865)         | (11.965)         | (15.116)         | (900)               | 7,52         |
| Activos inmateriales           | (46.820)         | (32.322)         | (12.117)         | (14.498)            | 44,86        |
| <b>Tier 1</b>                  | <b>1.259.856</b> | <b>1.105.150</b> | <b>1.024.921</b> | <b>154.706</b>      | <b>14,00</b> |
| <b>Fondos complementarios</b>  |                  |                  |                  |                     |              |
| Fondos de provisión genéricos  | 22.227           | 22.225           | 22.225           | 2                   | 0,01         |
| Financiaciones subordinadas    | 5.517            | 7.925            | 47.307           | (2.408)             | (30,38)      |
| Fondo de insolvencias genérico | 304.707          | 270.227          | 185.747          | 34.480              | 12,76        |
| Constituido                    | 307.426          | 290.445          | 205.679          | 16.981              | 5,85         |
| <b>Tier 2</b>                  | <b>639.877</b>   | <b>590.822</b>   | <b>460.958</b>   | <b>49.055</b>       | <b>8,30</b>  |
| <b>Total Recursos Propios</b>  | <b>1.899.733</b> | <b>1.695.972</b> | <b>1.485.879</b> | <b>203.761</b>      | <b>12,01</b> |
| Activos ponderados por riesgo  | 16.093.359       | 13.803.997       | 12.742.299       | 2.289.362           | 16,58        |
| Tier 1 (%)                     | 7,83             | 8,01             | 8,04             | (0,18)              | (2,27)       |
| Tier 2 (%)                     | 3,98             | 4,28             | 3,62             | (0,30)              | (7,10)       |
| Ratio de capital (%)           | 11,80            | 12,29            | 11,66            | (0,49)              | (3,96)       |
| Excedente de recursos          | 612.265          | 591.653          | 466.495          | 20.612              | 3,48         |

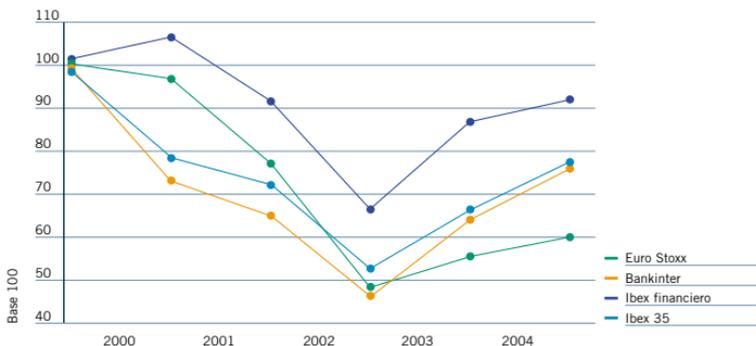
# La acción Bankinter

El dato más significativo del ejercicio 2004 es la rentabilidad total obtenida por el accionista en el año, que fue del 23,08%, considerando la importante revalorización de la acción, de un 20,40%, y la rentabilidad producida por el dividendo en el ejercicio, que fue del 2,68%.

El ejercicio 2004 ha venido marcado por la recuperación de los principales índices, siendo la revalorización de Bankinter superior a la mayoría de ellos.

A continuación se puede ver la comparación del comportamiento de la acción Bankinter con respecto al Índice Ibx 35, al Ibx financiero y al Euro Stoxx 50 (Ibx 35: 17,36%; Ibx Financiero: 6,70%; Eurostoxx50: 6,90%).

EVOLUCIÓN COMPARADA EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS DE LA ACCIÓN BANKINTER CON LOS PRINCIPALES ÍNDICES BURSÁTILES



Los datos más significativos de la acción Bankinter durante 2004 se describen en los cuadros siguientes.

## DATOS POR ACCIÓN

| euros                             | 2004  | 2003  | 2002  | 2004/2003 (%) |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|---------------|
| Beneficio neto por acción         | 2,15  | 1,77  | 1,48  | 21,47         |
| Cash-flow por acción              | 3,84  | 5,17  | 4,02  | (25,73)       |
| Valor teórico contable por acción | 13,18 | 12,04 | 11,25 | 9,47          |
| Cotización:                       |       |       |       |               |
| Mínima                            | 28,50 | 21,62 | 21,89 |               |
| Máxima                            | 39,95 | 33,25 | 36,43 |               |
| Última                            | 39,19 | 32,55 | 23,61 |               |

## RATIOS BURSÁTILES

| Nº veces                       | 2004  | 2003  | 2002  |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| PER (Precio /beneficio neto)   | 18,23 | 18,35 | 15,99 |
| PCF (Precio /cash-flow)        | 10,21 | 6,30  | 5,87  |
| Precio /valor contable         | 2,97  | 2,70  | 2,10  |
| Rentabilidad por dividendo (%) | 2,68  | 2,87  | 3,77  |

Destacan los incrementos tanto del beneficio por acción, como del valor contable por acción, continuando la tendencia alcista de los últimos años.

Por otra parte, el mercado sigue concediendo al Banco un valor de capitalización y un elevado PER de 18,23, lo que supone una demostración de la confianza y de las expectativas que los accionistas y el mercado en su conjunto asignan a la estrategia, modelo de negocio y retorno esperado de las inversiones realizadas por Bankinter.

El beneficio por acción se ha situado en 2,15 euros al final de 2004, lo que supone un incremento del 21,47% respecto al ejercicio anterior.

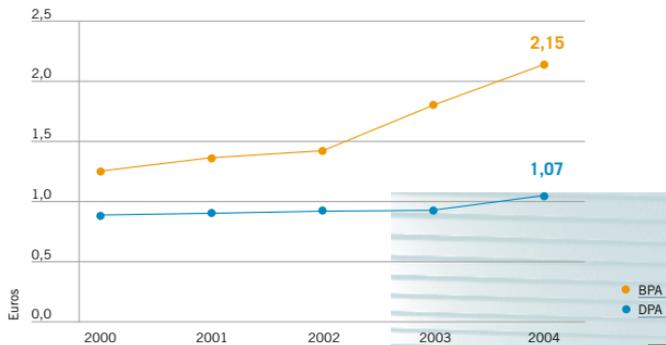
El dividendo total que se espera repartir contra los beneficios obtenidos en 2004 se estima en 81,6 millones de euros (1,07 euros por acción), lo que significa un incremento del 10,96% respecto al pagado en 2003 y una rentabilidad por dividendo del 2,68%. El pay-out se sitúa en el 50,05%, acercándose a los niveles medios del sector. El detalle de los dividendos repartidos se describe en el siguiente cuadro:

## DIVIDENDOS

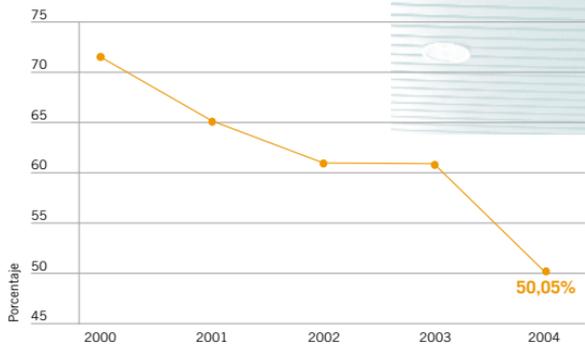
| Fecha        | (en euros)           | Número de acciones | (en miles de euros) | Fecha              |
|--------------|----------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
|              | Dividendo por acción |                    | Importe (1)         | aprobación Consejo |
| jul-04       | 0,2564               | 76.850.452         | 19.460              | 16.06.04           |
| oct-04       | 0,2643               | 76.850.452         | 20.063              | 15.09.04           |
| ene-05       | 0,2726               | 76.850.452         | 20.691              | 16.12.04           |
| abr-05       | 0,2807               | 77.379.815         | 21.461              | 16.03.05           |
| <b>Total</b> | <b>1,0740</b>        |                    | <b>81.675</b>       |                    |

(1) No se han considerado las acciones en la autocartera de Bankinter, S.A. de acuerdo con el artículo 79 de la Ley de Sociedades Anónimas.

EVOLUCIÓN BPA Y DPA



PAY-OUT RATIO





### CAPITAL SOCIAL Y AUTOCARTERA

El capital social de Bankinter, S.A. está representado, a 31 de diciembre de 2004, por 76.850.452 acciones de 1,5 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. En 2003, este mismo dato era de 75.944.167 acciones del mismo valor nominal.

Todas las acciones están representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y se contratan en el mercado continuo.

En el año 2004 se ha incrementado el capital social en 906.285 acciones, lo que ha supuesto un aumento de 1,36 millones de euros, correspondientes a una conversión voluntaria de la I y V Emisiones de Obligaciones Convertibles.

Por la diferencia entre el valor nominal de las obligaciones canjeadas y el valor nominal de las acciones emitidas, se ha incrementado la prima de emisión en 21,15 millones de euros en 2004. Este mismo incremento ascendió en 2003 a un total de 4,09 millones de euros.

La estructura del capital social en Bankinter está representada por 110.516 accionistas. Esta estructura cuenta con las siguientes características:

- Los accionistas residentes son titulares de 53.607.666 acciones, representando un 69,76% del capital social.
- Los accionistas no residentes poseen 23.242.786 acciones y representan un 30,24% del capital social.
- El Consejo de Administración del Banco participa en el capital social, a través de participaciones directas e indirectas, con 13.220.744 acciones, lo que representa un 17,20% del capital social.
- La plantilla de Bankinter es titular de un total de 1.944.355 acciones, un 2,53 % del capital social.
- Los accionistas titulares registrados con más del 5% del capital social se detallan en el cuadro siguiente:

#### ACCIONISTAS CON UNA PARTICIPACIÓN SUPERIOR AL 5 %

| Nombre  | Total Acciones | %     | Directas  | Indirectas |
|---|----------------|-------|-----------|------------|
| Casa Kishoo S.A. <sup>(1)</sup>               | 7.685.564      | 10,00 | 7.320.014 | 365.550    |
| Cartival, S.A. <sup>(2)</sup>                 | 7.370.465      | 9,59  | 7.370.465 | -          |
| Eliás Masaveu Alonso del Campo <sup>(3)</sup> | 4.321.679      | 5,62  | 35.157    | 4.286.522  |

(1) Computadas las acciones propiedad de las diferentes sociedades y personas vinculadas o relacionadas con Casa Kishoo S.A. y los accionistas de esta sociedad.

(2) Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, representante de Cartival, S.A. en el Consejo, es titular de 18.700 acciones de Bankinter propias.

(3) Computadas las acciones propiedad de las diferentes sociedades y personas vinculadas o relacionadas con Eliás Masaveu Alonso del Campo.

## PARTICIPACIONES DE LOS CONSEJEROS EN EL CAPITAL SOCIAL

| Nombre  | Total Acciones    | %            | Directas         | Indirectas       |
|---|-------------------|--------------|------------------|------------------|
| Cartival,S.A. <sup>(1)</sup>                  | 7.370.465         | 9,59         | 7.370.465        | -                |
| Eliás Masaveu Alonso del Campo <sup>(2)</sup> | 4.321.679         | 5,62         | 35.157           | 4.286.522        |
| Juan Arena de la Mora                         | 669.484           | 0,87         | 172.052          | 497.432          |
| Pedro Guerrero Guerrero                       | 451.339           | 0,59         | 110.398          | 341.001          |
| José Ramón Arce Gómez                         | 297.373           | 0,39         | 296.348          | 1.025            |
| Fabiola Arredondo de Vara                     | 57.157            | 0,07         | 57.157           | -                |
| Jaime Echegoyen Enriquez de la Orden          | 43.805            | 0,06         | 42.811           | 994              |
| John de Zulueta Greenebaum                    | 8.158             | 0,01         | 8.158            | -                |
| Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda       | 1.224             | 0,00         | 1.224            | -                |
| <b>Total Consejeros</b>                       | <b>13.220.744</b> | <b>17,20</b> | <b>8.149.304</b> | <b>5.071.440</b> |

(1) Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, representante de Cartival, S.A. en el Consejo, es titular de 18.700 acciones de Bankinter propias.

(2) Computadas las acciones propiedad de las diferentes sociedades y personas vinculadas o relacionadas con Eliás Masaveu Alonso del Campo.

## ESTRUCTURA DE ACCIONISTAS POR NÚMERO DE ACCIONES

| Tramos                       | Nº de Accionistas | %             | Nº de Acciones    | %             |
|------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
| De 1 a 100 acciones          | 80.686            | 73,01         | 1.157.980         | 1,51          |
| De 101 a 1.000 acciones      | 24.878            | 22,51         | 8.276.178         | 10,77         |
| De 1.001 a 10.000 acciones   | 4.529             | 4,10          | 11.003.247        | 14,32         |
| De 10.001 a 100.000 acciones | 361               | 0,33          | 9.388.501         | 12,22         |
| Más de 100.000 acciones      | 62                | 0,06          | 47.024.546        | 61,19         |
| <b>Total</b>                 | <b>110.516</b>    | <b>100,00</b> | <b>76.850.452</b> | <b>100,00</b> |

| Resumen por tipo de accionistas | Nº de Accionistas | %             | Nº de Acciones    |
|---------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| Residentes                      | 110.250           | 69,76         | 53.607.666        |
| No residentes                   | 266               | 30,24         | 23.242.786        |
| <b>Total</b>                    | <b>110.516</b>    | <b>100,00</b> | <b>76.850.452</b> |



Al cierre del ejercicio 2004, el Grupo posee 1.007.377 acciones del Banco en autocartera de 1,5 euros de valor nominal cada una (1.010.816 acciones en 2003 y 1.378.451 acciones en 2002).

Durante 2004, se han efectuado en Bolsa operaciones de compra de 327.800 acciones y de venta de 331.239; los resultados obtenidos figuran en la rúbrica de Beneficios Extraordinarios de la Cuenta de Resultados.

#### PORCENTAJE DE LA AUTOCARTERA SOBRE EL CAPITAL SOCIAL

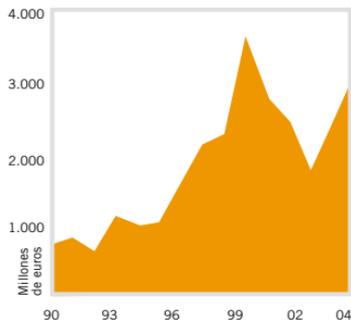
| %          | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 | 1999 |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| Enero      | 1,33 | 1,82 | 1,86 | 1,97 | 1,99 | 1,40 |
| Febrero    | 1,33 | 1,82 | 1,86 | 1,96 | 1,90 | 2,86 |
| Marzo      | 1,32 | 1,82 | 1,86 | 1,96 | 1,91 | 2,49 |
| Abril      | 1,32 | 1,82 | 1,86 | 1,96 | 1,98 | 2,16 |
| Mayo       | 1,32 | 1,82 | 1,82 | 1,95 | 2,02 | 2,19 |
| Junio      | 1,32 | 1,63 | 1,82 | 1,95 | 2,02 | 2,19 |
| Julio      | 1,31 | 1,70 | 1,82 | 1,95 | 2,03 | 2,04 |
| Agosto     | 1,31 | 1,70 | 1,82 | 1,95 | 1,98 | 2,02 |
| Septiembre | 1,31 | 1,70 | 1,82 | 1,96 | 2,03 | 2,02 |
| Octubre    | 1,31 | 1,57 | 1,82 | 1,96 | 2,02 | 1,85 |
| Noviembre  | 1,31 | 1,47 | 1,82 | 1,96 | 2,01 | 1,99 |
| Diciembre  | 1,31 | 1,33 | 1,82 | 1,87 | 2,00 | 1,99 |

#### RENTABILIDAD BURSÁTIL

La acción Bankinter cerró el ejercicio 2004 a 39,19 euros, lo que supone una revalorización del 20,40%. Este incremento en su cotización ha sido superior a la media del Ibex35 y se sitúa entre los diez mayores aumentos dentro del selectivo índice. La capitalización bursátil ascendió a los 3.011 millones de euros.

En los últimos veinte años, la rentabilidad media acumulada anualizada de la acción Bankinter ha sido del 27,86% (incluyendo dividendos y devoluciones de nominal) y la capitalización del Banco se ha multiplicado por, aproximadamente, 40,5 veces a lo largo de dicho periodo.

#### EVOLUCIÓN CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL



El siguiente cuadro presenta la rentabilidad bursátil de la acción Bankinter en los últimos diez años. Se compara la rentabilidad de la acción Bankinter con el Índice General de la Bolsa de Madrid. La intersección indica la rentabilidad obtenida por el mercado y por la acción Bankinter, respectivamente.

## TASA ANUAL COMPUESTA EN %

## AÑO VENTA

|      | 1995  | 1996  | 1997  | 1998  | 1999   | 2000  | 2001   | 2002  | 2003  | 2004  |
|------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 1994 | 8,4%  | 36,0% | 33,5% | 30,3% | 35,7%  | 22,2% | 17,1%  | 10,1% | 12,9% | 13,6% |
|      | 12,3% | 24,9% | 30,4% | 32,1% | 28,8%  | 20,7% | 19,8%  | 10,5% | 12,3% | 12,9% |
| 1995 | 70,6% | 48,2% | 38,5% | 43,5% | 25,2%  | 18,6% | 10,4%  | 13,5% | 14,2% |       |
|      | 39,0% | 40,6% | 39,4% | 33,2% | 22,4%  | 21,5% | 10,3%  | 12,3% | 13,0% |       |
| 1996 |       | 28,8% | 24,9% | 35,5% | 15,9%  | 10,3% | 2,7%   | 7,1%  | 8,7%  |       |
|      |       | 42,2% | 39,7% | 31,3% | 18,6%  | 13,2% | 6,1%   | 8,9%  | 10,1% |       |
| 1997 |       |       | 21,1% | 39,0% | 11,9%  | 6,1%  | -1,9%  | 3,8%  | 6,1%  |       |
|      |       |       | 37,2% | 26,3% | 11,7%  | 8,9%  | 0,0%   | 4,2%  | 6,1%  |       |
| 1998 |       |       | 59,5% | 7,6%  | 1,5%   |       |        | -6,9% | 0,7%  | 3,7%  |
|      |       |       |       | 16,2% | 0,7%   | 4,3%  | -7,5%  | -1,4% | 1,7%  |       |
| 1999 |       |       |       |       | -12,7% | -9,6% | -14,3% | -7,8% | -1,0% |       |
|      |       |       |       |       |        | -9,7% | -19,5% | -5,4% | 1,9%  |       |
| 2000 |       |       |       |       |        | -6,4% | -7,9%  | -2,8% | 2,2%  |       |
|      |       |       |       |       |        |       | -28,1% | -0,5% | 6,0%  |       |
| 2001 |       |       |       |       |        |       | -23,1% | -1,0% | 5,2%  |       |
| 2002 |       |       |       |       |        |       |        | 37,9% | 28,8% |       |
|      |       |       |       |       |        |       |        | 27,4% | 23,0% |       |
| 2003 |       |       |       |       |        |       |        |       | 20,4% |       |
|      |       |       |       |       |        |       |        |       | 18,7% |       |

Números en naranja: acción Bankinter  
 Números en negro:  
 Índice General de la Bolsa de Madrid

AÑO COMPRA



# 09.Relación con inversores. Web Corporativa.

EL CONTACTO CON LOS INVERSORES SE BASA EN DOS PILARES FUNDAMENTALES: LA PERSONALIZACIÓN EN EL TRATO Y LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN. LA WEB INSTITUCIONAL DE BANKINTER SE HA CONVERTIDO EN UNA HERRAMIENTA INDISPENSABLE EN LA COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD INVERSORA.



- Sobre Bankinter [+]
- Gobierno Corporativo [+]
- Hechos relevantes CNMV
- Información financiera [+]
- La acción Bankinter [+]
- Responsabilidad Social Corp.
- Sala de prensa [+]
- de información [+]

al móvil.

Broker, el broker online



realizar donaciones.

Cruz Roja Española e  
naciendo labores humanitarias  
afectadas por la tragedia  
Asia.



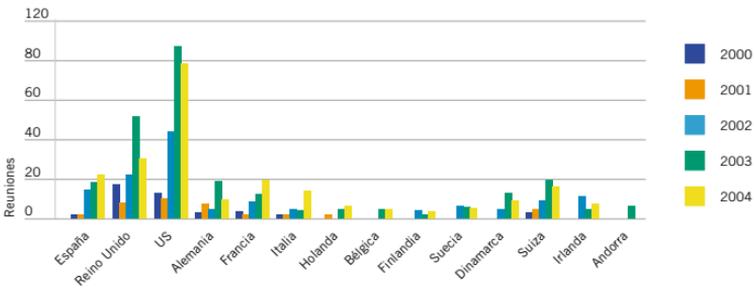
97/0100121395

# Relación con Inversores

Desde el Departamento de Relación con Inversores se dirige la comunicación con la comunidad inversora, analistas financieros e inversores institucionales, españoles e internacionales. Esta área depende directamente del Consejero Delegado del Banco.

El objetivo es garantizar que la información sobre resultados, estrategia, evolución del negocio, cambios regulatorios, que puedan afectar al sector y, consecuentemente, a Bankinter llegue puntualmente y por igual a todas las personas interesadas, dentro de los límites que definen las normas.

Los contactos con los analistas financieros de las casas de valores que siguen la evolución de Bankinter son periódicos y recurrentes. Las reuniones con los inversores se hacen de forma personalizada. En este sentido, en 2004 el Departamento de Relación con Inversores mantuvo 263 reuniones con inversores institucionales en 13 países diferentes, lo que supone un incremento considerable de la actividad en relación a otros años.



La web institucional de Bankinter se ha convertido en un medio indispensable en la comunicación con la comunidad inversora.

A lo largo de 2004, Bankinter asistió a 4 conferencias sectoriales en las que presentó la marcha del Banco ante una audiencia compuesta por inversores institucionales. Estos esfuerzos están coordinados desde el Departamento de Relación con Inversores.

Dentro de las funciones del Departamento se encuentra la de mantener puntualmente informado tanto al Consejo de Administración como a la Dirección acerca de la opinión de los mercados sobre la Entidad, o sobre cualquier otro asunto que pueda afectar a la evolución del Banco.

En reconocimiento a la eficacia en la comunicación con la comunidad inversora, el responsable del Departamento de Relación con Inversores de Bankinter fue nombrado 'Mejor Profesional de las Relaciones con los Inversores' del sector financiero en Europa -según opinión de los propios analistas financieros- por parte de la prestigiosa publicación Institutional Investor, dentro del '2004 European Equities Market Report'.

## Web Corporativa

Desde el mes de septiembre de 2003, Bankinter cuenta con una web corporativa que recoge y organiza la información social, institucional y financiera del Banco. La Web Corporativa de Bankinter fue la primera en incorporar las novedades exigidas por la Ley de Transparencia de las sociedades anónimas cotizadas, conocida como "Ley Aldama", novedades como, por ejemplo, el derecho de información de los accionistas a través de la página web o la publicidad del Informe de Gobierno Corporativo; y todo ello con mucha antelación al plazo establecido al efecto por la Ley.

En esta página, todos los contenidos están disponibles en abierto para su consulta, en línea con la estrategia de transparencia de la Entidad hacia sus accionistas y hacia la sociedad en general. Se trata de una información exhaustiva que va mucho más allá de los requerimientos legales. De igual forma, la web está disponible tanto en castellano como en inglés, y fue en su momento la primera página de estas características que se publicaba y actualizaba en ambos idiomas.

Desde entonces, la Web Corporativa de Bankinter ha ido incorporando nuevas categorías y mucha más información. Cuenta con un lenguaje comprensible para el inversor medio, alejado de tecnicismos, y con sus contenidos perfectamente estructurados y jerarquizados, con un título conciso y explicativo. Todo ello, junto a una muy fácil e intuitiva navegación interna -ningún contenido se encuentra a más de dos clicks de la página principal-, permite al visitante una accesibilidad rápida y directa.

La Web Corporativa está organizada en diferentes apartados. El primero de ellos, 'Sobre Bankinter', tiene carácter introductorio y ofrece información general sobre la Entidad, su historia, su organigrama y sobre las diferentes páginas de negocio que componen el portal ebankinter.com.

La sección de 'Gobierno Corporativo' incluye todos los documentos relativos al gobierno y administración de Bankinter y al funcionamiento efectivo del Consejo y de las Comisiones; así como el código de ética profesional, con los códigos de conducta interna.

Como no podía ser de otra forma la página ofrece una dedicación especial a la 'Información financiera'. Se trata del epígrafe más amplio y con mayor contenido, en el que se pretende reflejar toda la información de interés para analistas e inversores relativa a la evolución del negocio del Banco, con un acceso a las diferentes publicaciones: memorias anuales, informaciones trimestrales, información pública periódica, así como a las sucesivas presentaciones de resultados y de estrategia en las que Bankinter da a conocer ante foros externos su actividad, sus resultados y su propuesta de valor.

Igualmente de interés para los analistas e inversores es el apartado de 'La acción Bankinter', que ofrece datos relativos al capital social, a la evolución del valor de la Compañía y a los dividendos; y un apartado de 'Hechos relevantes', que engloba toda la información de este tipo remitida a la CNMV en los sucesivos ejercicios.

Reflejo de la importancia que este ámbito de actividad tiene en Bankinter, la 'Responsabilidad Social Corporativa' cuenta con una sección específica en la que se detallan los distintos proyectos de Acción Social desarrollados por el Banco, junto a su política medioambiental. Incluye igualmente el Manual de Procedimientos inversores, distribuido de forma interna entre los empleados de Bankinter, y que comprende 'el conjunto de prácticas y procedimientos que se deben llevar a cabo de forma obligada en el asesoramiento y comercialización de productos de inversión e instrumentos financieros dentro del Grupo Bankinter, en cualquiera de sus Redes y Plataformas de contratación'.

Por último, la Web Corporativa dispone de un apartado específico para los medios de comunicación, sección bautizada como 'Sala de Prensa', que da cuenta de las diferentes convocatorias y notas informativas emitidas por el Banco.

En resumen, una página bien estructura, entendible, interactiva y en la que analistas, inversores y periodistas tienen a su disposición todo aquello que necesitan así como la forma de contactar con los departamentos encargados de atender sus requerimientos.





# Responsabilidad Social Corporativa

# Introducción de Responsabilidad Social Corporativa

**E**n una economía globalizada como en la que vivimos, la sociedad exige cada vez mayor responsabilidad social a las empresas. Ya no se trata sólo de crear empleo y de generar riqueza y valor para todos los colectivos con los que estas compañías se relacionan, sino de hacerlo cumpliendo con una serie de comportamientos éticos, social y medioambientalmente responsables similares a los que practican algunos ciudadanos de a pie cuyo comportamiento todos admiramos y que van mucho más allá que la mera aceptación de la legislación vigente. En definitiva, los consumidores, los ciudadanos, esperan que parte de ese compromiso que antes detentaban en exclusiva los estados sea ahora también asumido por las empresas, de igual forma que es asumido individualmente por todos nosotros.

En Bankinter estamos convencidos de que la Responsabilidad Social Corporativa no es ni debe convertirse en una moda, o en una práctica más o menos oportuna, sino que se trata de un auténtico reto que afecta a la propia competitividad, credibilidad y supervivencia de las empresas, las cuales deben vincularse más allá del estricto cumplimiento de las normas con el justo desarrollo de las sociedades. Todas las personas que trabajamos en Bankinter tenemos perfectamente asumida nuestra adhesión a esta corriente de pensamiento. Es por ello por lo que buscamos ser referencia como empresa responsable, al igual que lo somos en muchos otros aspectos de nuestra actividad.

La RSC es un concepto complejo que engloba el compromiso y las relaciones de la empresa con sus grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, así como con la sociedad y el medioambiente en los que esta empresa se desenvuelve y desarrolla su actividad. Bajo esa premisa, desde siempre hemos creído que nuestro mejor Informe de Responsabilidad Social Corporativa era nuestra propia Memoria.

En ese sentido, desde hace ya muchos años venimos ejerciendo en Bankinter de manera consciente la obligación de rendir cuentas ante estos colectivos de una forma detallada y transparente. No en vano, la propia estructuración de la Memoria del año pasado ya venía definida en esa línea, agrupando los tradicionales capítulos en función de las dos vertientes de la RSC: la relación con nuestros grupos de interés y la actividad social y medioambiental del Banco, preocupaciones estas últimas que, a su vez, ya fueron recogidas en el Informe del ejercicio 2002.

Este año hemos optado por repetir el mismo modelo, reafirmados en la convicción de que es esa la mejor manera de comunicar todo aquello que hemos hecho y lo que tenemos intención de seguir haciendo para ser cada día mejores.

Bajo esa estructuración del Informe de 2004, damos cuenta de todas las acciones realizadas en lo que se refiere a nuestra relación con clientes, con especial mención a la calidad de servicio que éstos perciben; la relación de Bankinter con sus empleados: cómo se gestiona a las personas y al capital intelectual del Banco; la relación con nuestros accionistas, para quienes tenemos la obligación de generar valor a largo plazo y a los que el Banco mantiene puntualmente informados; así como la relación de Bankinter con la sociedad y el medioambiente.

Cabe destacar también, de manera específica, el Informe de Gobierno Corporativo, que se edita por primera vez este año en un volumen separado, una novedad importante con la que queremos transmitir, de manera muy visual, el fuerte compromiso adquirido por Bankinter en este ámbito. Se trata, una vez más, de un ejemplo de información transparente y comprensible, adaptado a todas las normas y recomendaciones de Buen Gobierno que se han venido emitiendo desde las diferentes instituciones; capitulo, por cierto, en el que nuestra Entidad es un auténtico y reconocido modelo, dentro y fuera de España, lo que nos hace sentirnos llenos de orgullo.

En resumen, queremos transmitir nuestro firme y decidido empeño por hacer de Bankinter un Banco mejor, más transparente, más solidario y comprometido con nuestro entorno social y medioambiental, y más accesible para todos aquellos colectivos y personas con los que nos relacionamos en nuestro quehacer diario.

#### **Bankinter y sus clientes**

Bankinter es consciente del importante compromiso que mantiene con sus clientes, que se traduce, en primer lugar, en ofrecer un servicio transparente y de una calidad muy por encima de la del resto de nuestros competidores. El Banco viene potenciando, año tras año y gracias a la tecnología, las distintas fórmulas y canales de relación a disposición de los clientes, propiciando una atención más dinámica e interactiva y una más rápida solución a todas sus necesidades.

#### **Bankinter y sus empleados**

El principal activo con el que cuenta Bankinter son sus personas y el capital intelectual que éstas atesoran. El Banco sigue apostando por aspectos como la formación, que alcanza al 100% de la plantilla, con un número de horas lectivas de los más altos del sector: 68,08 h.; y desarrollando programas y 'mapas' para lograr una más eficiente distribución de las tareas y una más ágil localización y potenciación del talento. Todo ello ha servido para que la Entidad haya sido considerada en 2004, entre el resto de empresas españolas, como 'uno de los mejores entornos para trabajar.'

#### **Bankinter y sus accionistas**

La relación de Bankinter con sus accionistas tiene como objetivo la generación de valor a largo plazo, medianamente una eficiente gestión de los recursos propios, el mantenimiento de una solvencia adecuada y, en definitiva, una óptima evolución del negocio y de los resultados. Y todo ello, con el compromiso ante los accionistas de mantenerlos plena, transparente y puntualmente informados. Bankinter ha seguido trabajando en su web corporativa, incorporando nuevas funcionalidades, mejoras en la navegación y una información más completa.

#### **Bankinter, la Sociedad y el Medioambiente**

Durante 2004, Bankinter ha puesto en marcha -con el apoyo de la tecnología, capacidad de innovación y el talento de todos los empleados- un buen número de iniciativas relacionadas con la Acción Social y el Medioambiente, que se detallan a continuación.

# 10. Acción social

DURANTE 2004, BANKINTER HA REAFIRMADO SU COMPROMISO CON LA ACCIÓN SOCIAL. LA ESTRATEGIA ELEGIDA PASA POR ACOMETER PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL UTILIZANDO LAS MEJORES CAPACIDADES DE QUE DISPONE EL BANCO -TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y TALENTO- EN COLABORACIÓN CON ENTIDADES ESPECIALMENTE RECONOCIDAS POR SU LABOR CON LOS MÁS DESFAVORECIDOS.



# Acción Social

## INTRODUCCIÓN

**D**urante 2004, Bankinter ha mantenido e incrementado la apuesta por la Acción Social que el Banco puso en marcha dos años atrás, una actividad que cuenta con un área específica para el desarrollo de este tipo de proyectos la cual depende directamente del Presidente. En ese sentido, la Entidad reafirma su compromiso de seguir creando valor para todos los colectivos con los que, como empresa, se relaciona; en especial, con aquellos que más lo necesitan.

La estrategia elegida por Bankinter para llevar a cabo sus proyectos de Acción Social pasa por utilizar los mejores argumentos y capacidades de que dispone el Banco, aquellos que han sido repetidamente admirados y reconocidos por el mercado y que nos han ayudado a ser exitosos: la tecnología, la innovación y el talento de los equipos y de las personas que los componen. Sobre estos tres acreditados pilares se han generado una serie de nuevos proyectos -en línea con la Estrategia, Visión y Valores de Bankinter- que identifican el carácter diferencial de nuestra compañía y con los que pretendemos llegar a ser referencia como empresa responsable.

En todos estos proyectos se ha buscado la colaboración y el asesoramiento de determinadas entidades especialmente reconocidas por su labor social y con un acreditado prestigio entre los colectivos a los que dedican su actividad: Fundación CNSE (Confederación estatal de personas sordas), Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España), COCEMFE, FAMMA, Fundación Manpower, Fundación Esplai y, por último, Fundación Empresa y Sociedad, entidad con la que Bankinter ha renovado su vinculación como socio, con un triple compromiso: mejorar la estrategia y gestión de la acción social, comunicar adecuadamente la misma y apoyar la actividades institucionales de la Fundación.

Se trata, en todos los casos, de entidades de ámbito estatal, sin ánimo de lucro y que conocen bien las necesidades de los colectivos a los que representan, entre los cuales gozan de una extraordinaria reputación labrada a lo largo de muchos años de actividad.

## PROYECTOS.

En España hay más de 3,5 millones de personas con discapacidad cuya integración social depende, en gran medida, de que las empresas tengan en cuenta criterios de accesibilidad universal en todos sus centros de atención al público e instalaciones, así como para todos sus servicios y productos comercializados, y muy importante, desde cualquier canal de venta, ya sea físico, telefónico o virtual.

### Accesibilidad a servicios financieros para colectivos con discapacidad.

- Accesibilidad física a instalaciones. Entre los proyectos puestos en marcha por Bankinter, destacan aquellos relativos a la accesibilidad de las oficinas. En este sentido, el Banco trabaja junto a Fundación ONCE en la creación de una oficina piloto que dispondrá de todas las facilidades de acceso y atención para personas con una discapacidad máxima, no sólo visual. Por otro lado, aunque en la misma línea, nuestra Entidad ha definido en 2004 un plan director a cuatro años para que en 2008 todas las instalaciones del Banco, en especial las oficinas de atención al público, estén dotadas de todo tipo de requerimientos de accesibilidad para discapacitados. A cierre de 2004, 165 inmuebles (162 oficinas 'universales' y 3 centros de trabajo), entre un total de 311 que tiene el Banco, contaban ya con este tipo de medidas, lo que supone 66 centros más que el año pasado. Para 2005 se ha establecido como objetivo llegar hasta los 217 inmuebles adaptados.

- Accesibilidad web. Esta adecuación de los servicios bancarios a las necesidades de los discapacitados, mejorando su accesibilidad a la actividad financiera, trasciende el propio ámbito de la red física de oficinas hasta englobar a todos los canales con los que un cliente puede relacionarse con el Banco y que, actualmente, siguen contando con deficiencias que convierten la simple operativa bancaria en una ardua tarea para estos colectivos. Así, Bankinter trabaja junto a Fundación ONCE en la modificación de nuestras páginas de Internet para alcanzar el 'nivel AA+' de reputación de accesibilidad web, haciendo de ebankinter.com una página totalmente comprensible por el software del que disponen las personas ciegas en sus equipos.

En este mismo ámbito, en diciembre, Bankinter firmaba un convenio de colaboración con Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación, en el que se ratificaba nuestro compromiso para optimizar las condiciones de accesibilidad de las personas sordas a los canales de relación establecidos por el Banco, además de Internet: banca telefónica y el móvil. El proyecto contempla, entre otras iniciativas, la elaboración de vídeos informativos en Lengua de Signos Española, que acercarán los contenidos y las distintas funcionalidades del portal ebankinter.com a las personas sordas.

- Desarrollo de productos y canales específicos. De la mano de Fundación CNSE estamos trabajando en el desarrollo de una aplicación informática de gestión bancaria para móviles de tercera generación, totalmente adaptada a las necesidades de las personas sordas. Asimismo, Bankinter está desarrollando un proyecto piloto para ofrecer el servicio de Banca Telefónica a través de video-llamada, mediante el cual un operador ofrecerá un servicio de asesoramiento financiero en lengua de signos.



- Promover el conocimiento de la realidad social de los colectivos con discapacidad. Bankinter es consciente de que, tanto para una correcta atención profesional a los clientes discapacitados, como para una adecuada y natural relación laboral con los compañeros de esos mismos colectivos que se integran en nuestra plantilla, se requiere de unos conocimientos, de una formación y de una especial sensibilidad. En ese sentido, el Banco ha buscado generar y promover entre sus empleados esas aptitudes y formas de entender las relaciones humanas, mediante la puesta a su disposición desde la Intranet de cursos de formación on-line de atención a la población discapacitada, con el fin de que toda la plantilla esté formada en este ámbito y preparada para dar el mejor servicio posible a estos colectivos y para mantener una óptima relación dentro de la propia empresa.

#### **Accesibilidad a formación en nuevas tecnologías para colectivos desfavorecidos.**

Bankinter ha inaugurado durante 2004 dos Centros de Alfabetización Tecnológica para personas desfavorecidas, en el barrio de Su Eminencia de Sevilla, y en Madrid, en el distrito de Puente de Vallecas, financiados ambos con las comisiones cedidas del fondo de inversión 'Bankinter Solidaridad, FIM', que alcanzó en noviembre los 12 millones de euros de patrimonio gestionado. Este fondo solidario, con el que Bankinter inició su proyecto de Acción Social, es el primero de España que cede todas sus comisiones a una causa social.

Ambos centros, el de Madrid y el de Sevilla, forman parte de la llamada 'Red Conecta', una iniciativa liderada por la Fundación Esplai y que tiene como objetivo facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de la información a los sectores de población con mayor riesgo de exclusión social, como los jóvenes, los adultos desempleados o la población inmigrante. Actualmente, la Fundación Esplai dispone de 42 centros de acceso a las nuevas tecnologías en 28 ciudades españolas. Cada centro cuenta con un aula informática donde los usuarios pueden participar de la mano de un dinamizador en cursos de formación, actividades de autoformación, así como espacios de acceso libre.

La inauguración del Centro de Puente de Vallecas estuvo acompañada de una exposición fotográfica en la que se muestran imágenes de diferentes personas del barrio y de trabajadores del Banco, para visualizar las ideas de centro abierto a todo el mundo y de compromiso de los empleados voluntarios de Bankinter. Bajo el nombre de 'Conéctate' esta exposición se ha convertido en itinerante y tiene por objetivo ser exhibida en diferentes centros de trabajo del Banco.

Asimismo, los propios empleados del Banco pusieron internamente en marcha durante la pasada Navidad una campaña de recogida de juguetes y regalos, dirigida a equipar de material de juegos las ludotecas de ambos centros. La campaña culminó en la fiesta de Reyes Magos, con la recogida de los obsequios en las diferentes sedes del Banco y su posterior traslado y distribución en los Centros de Puente de Vallecas y Su Eminencia.

Bankinter prevé continuar en próximos ejercicios su estrategia de apertura de este tipo de centros de alfabetización tecnológica en distintas ciudades de España.

#### **Integración en plantilla de personas con discapacidad.**

Entre las líneas maestras del Plan de Acción Social de Bankinter se encuentra el desarrollo de acciones formativas y prácticas profesionales que favorezcan y promuevan la inserción laboral de discapacitados. Para ello, se ha llegado a algunos acuerdos con diferentes entidades, como Fundación ONCE, COCEMFE, FAMMA y Fundación Manpower, para llevar a cabo acciones coordinadas de formación y reinserción laboral entre sus asociados, encaminadas a cubrir las necesidades de personal del Banco.

#### **Otras colaboraciones.**

Cabe destacar, por último, otro tipo de acuerdos -en este caso con carácter puntual- llevados a cabo en colaboración con ONGs, como los surgidos a raíz del desgraciado maremoto del Sudeste Asiático. Pocos días después del desastre, Bankinter realizó la apertura de dos cuentas corrientes a nombre de Cruz Roja Española e Intermon Oxfam, con el objetivo de propiciar la recogida de fondos entre los empleados y clientes del Banco a favor de ambas entidades, como fórmula para financiar sus labores humanitarias de emergencia en las regiones afectadas por la tragedia.



# Indicadores

En Bankinter somos conscientes de que una correcta gestión de los proyectos de acción social trae consigo un paralelo impacto en la percepción que tienen del Banco todos los colectivos con los que éste se relaciona en su actividad diaria: empleados, clientes y accionistas, mejorando en ese sentido la reputación corporativa de la Entidad.

Con el fin de disponer de un correcto análisis de esos impactos, Bankinter ha establecido una serie de indicadores y objetivos que sirven para medir tanto la evolución como el posible retorno de todos estos intangibles. Los resultados -si bien se han obtenido desde la máxima objetividad y el mayor rigor en los datos analizados- deben ser interpretados con la prudencia con la que hay que atender cualquier medición de una actividad nueva, en la que Bankinter ha empezado a dar sus primeros pasos.

## INDICADORES GENERALES

### 1. Indicadores del impacto interno

- **Objetivo: Incrementar la satisfacción y la motivación del empleado.** Lo medimos a través de preguntas específicas en las encuestas de calidad a empleados.

| Fecha          | Satisfacción | Conocimiento |
|----------------|--------------|--------------|
| Diciembre 2003 | 70,44        | 67,05        |
| Junio 2004     | 71,15        | 66,04        |

\*Última encuesta realizada en junio 2004

### 2. Indicadores del impacto externo

- **Objetivo: Mejorar la satisfacción del cliente por la puesta en marcha de estas iniciativas.** Lo medimos a través de preguntas específicas en las encuestas de calidad que realizamos mensualmente a clientes.

| Año 2004<br>Mes | Segmento total |              |
|-----------------|----------------|--------------|
|                 | Satisfacción   | Conocimiento |
| enero           | 79,70          | 13,08        |
| febrero         | 80,39          | 12,20        |
| marzo           | 81,74          | 11,60        |
| abril           | 81,85          | 11,75        |
| mayo            | 81,02          | 14,04        |
| junio           | 80,17          | 14,86        |
| julio           | 80,39          | 15,17        |
| septiembre      | 80,09          | 13,34        |
| octubre         | 78,82          | 12,58        |
| noviembre       | 78,43          | 11,86        |
| diciembre       | 77,35          | 12,11        |



**3. Objetivo: Mejorar el impacto en la Reputación Corporativa.**

Bankinter está presente en índices y rankings específicos sobre Reputación Corporativa y Acción Social.

Footsie4Good  
MERCOS  
IRMA

(Ir a pág. 116 de Premios y Reconocimientos)

**4. Objetivo: Incrementar la presencia de la Acción Social en los medios de Comunicación.**

|                         | 2004      | 2003     |
|-------------------------|-----------|----------|
| Nº de Inserciones       | 17,00     | 2,00     |
| Valoración              | 5,65      | 5,48     |
| Cobertura (*)           | 2.409,00  | 258,00   |
| Coste publicitario (**) | 19.152,00 | 1.420,00 |
| Páginas                 | 4,50      | 0,25     |
| Tamaño Medio            | 0,26      | 0,13     |

(\*) En miles (\*\*) En euros

**INDICADORES POR PROYECTO**

| PROYECTOS   | OBJETIVOS   |
|---|---|
| Accesibilidad física a instalaciones.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar el número de oficinas accesibles. Pasar del 60% al 80%.</li> <li>- Establecer oficina bancaria piloto modelo de accesibilidad para personas con discapacidad.</li> </ul> |
| Accesibilidad Web.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcanzar nivel AA+ de reputación de accesibilidad Web.</li> <li>- Incorporar vídeos en lengua de signos en el 80% de las páginas más visitadas.</li> </ul>                           |
| Accesibilidad a productos y canales.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un producto específico en móvil para personas sordas.</li> <li>- Implantar servicio de Banca Telefónica para personas sordas.</li> </ul>                                 |
| Promover el conocimiento de la realidad social de discapacitados. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 100% de los empleados reciban curso de elearnig.</li> </ul>   |
| Formación en Nuevas Tecnologías.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar el número de centros abiertos (2 en la actualidad).</li> <li>- Incrementar número de beneficiarios de formación (actualmente 200 mes).</li> </ul>                        |

# Fundación de la innovación

El objetivo principal de la Fundación de la Innovación Bankinter es el de estimular la creación de oportunidades empresariales basadas en las tecnologías emergentes y la germinación de las mismas en el tejido empresarial español. Con ello, Bankinter refuerza su compromiso tanto con la sociedad, como con sus pilares estratégicos.

Los principales proyectos que tiene en marcha la Fundación, con diferentes objetivos temporales, son: **FTF** y **DIP**.

El **FTF**, o 'Future Trends Forum', aspira a influir en el presente del tejido empresarial español mirando al futuro, generando y transmitiendo la información estratégica necesaria para conseguir un 'pre-posicionamiento' en cuanto a tendencias de tecnologías emergentes y corrientes mundiales. Se trata, en este caso, de un proyecto social y a corto plazo.

El segundo proyecto, (**DIP**), pretende aportar su grano de arena en el diseño de un futuro próximo, formando parte de un consorcio europeo de empresas y universidades de primer nivel, cuyo objetivo es el desarrollo de un estándar europeo basado en 'Web Semantic Services'. Se trata de un proyecto tecnológico y a más largo plazo.



## FUTURE TRENDS FORUM

El 'Future Trends Forum' (FTF) es el Primer Foro multisectorial, multidisciplinar y neutral sobre prospectiva e innovación en España en el que participan científicos e intelectuales de primer orden a nivel internacional.

Trabaja en detectar tendencias sociales, económicas y corrientes tecnológicas que estén en la pista de despegue, analizando su posible implicación en diferentes contextos y determinando las conclusiones que deben ser divulgadas a los distintos ejes estratégicos de la sociedad. Tiene como fin proporcionar a la Fundación las herramientas necesarias en su labor de promoción de la cultura tecnológica y de las actitudes innovadoras en el tejido empresarial español.

## DATA, INFORMATION AND PROCESS INTEGRATION WITH SEMANTIC WEB SERVICES (DIP)

Los 'Semantic Web Services' se componen de un conjunto de tecnologías (los Web Services y los Webs que utilizan semántica) que permiten que las máquinas hablen entre ellas para ofrecer un resultado que esos mismos dispositivos sean capaces de entender y manejar.

En 2004, la Unión Europea decidió destinar 30 millones de euros para el desarrollo de estas tecnologías, de los cuales 9 millones se han asignado al consorcio de empresas y universidades llamado DIP, del que la Fundación de la Innovación Bankinter forma parte.

La Fundación de la Innovación Bankinter ha cumplido con los hitos marcados por el consorcio DIP para el año 2004, que son:

- Informe de análisis de necesidades de negocio (Jun/04)
- Simulador funcional del proceso hipotecario (Dic/04)
- Definición de la primera versión de la Ontología Financiera (Dic/04)



## Premios y Reconocimientos

Un año más, Bankinter ha obtenido diferentes premios y reconocimientos que avalan su buen hacer en los diferentes ámbitos de actividad.

En el institucional, de nuevo Bankinter se confirmó como una de las pocas empresas españolas que se mantienen incluidas en el prestigioso índice FTSE4Good Europa. Este índice mide la responsabilidad social y está basado en códigos de conducta internacionalmente aceptados y en un análisis de las compañías donde se valora el esfuerzo dedicado a temas medioambientales, sociales y de relación con los 'stakeholders' (colectivos que se relacionan con la empresa) así como el respeto a los derechos humanos.

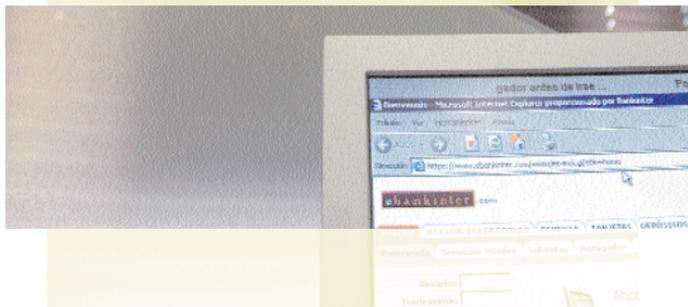
En ese mismo ámbito, Bankinter ocupó el primer lugar dentro de las entidades financieras españolas en el 'Informe anual sobre Gobierno Corporativo' de la revista BusinessWeek, según un estudio realizado por segundo año consecutivo por la propia revista norteamericana y la consultora ISS. Este estudio analiza ocho criterios, como la composición del Consejo de administración, auditoría, códigos de conducta, transparencia o retribución de la dirección, entre otros.

También la consultora Governance Metrics Internacional (GMI), en su estudio sobre buen gobierno, destacó a Bankinter en segundo lugar entre las empresas del Ibex 35. GMI resalta la transparencia de Bankinter al informar sobre cuestiones como satisfacción del cliente, resultados de las votaciones, gasto en opciones sobre acciones, capital humano o gestión del riesgo, además de una serie de medidas de carácter interno tomadas a favor del buen gobierno de la Compañía.

El Informe MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa), que cada año elabora un listado con las '50 empresas españolas con mejor reputación', incluye en su edición de 2004 a Bankinter en el 13º puesto del total de empresas, y en el 5º entre las entidades financieras.

En reconocimiento a la eficacia en la comunicación con la comunidad inversora, el responsable del Departamento de Relación con Inversores de Bankinter fue nombrado 'Mejor Profesional de las Relaciones con los Inversores' del sector financiero en Europa -según opinión de los propios analistas financieros- por parte de la prestigiosa publicación 'Institutional Investor', dentro del '2004 European Equities Market Report'.

La consultora 'Great place to work' elabora anualmente el ranking de las mejores empresas para trabajar, analizando 24 países de todo el mundo. Durante 2004, Bankinter aparece en el puesto 14º a nivel nacional, siendo la primera entidad financiera en esa prestigiosa lista, en la que se define a Bankinter como un lugar en donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas que te rodean'.



Como no podía ser menos, la innovación y la tecnología ocupan un espacio en esta relación. Los premios 'Los Favoritos de Expansión', que reconocen a las empresas e instituciones que mejor uso están haciendo de Internet y de las nuevas tecnologías, otorgaban el premio en la categoría especial de 'Innovación en portales' a epagado, el servicio de micro pagos de Bankinter que permite enviar dinero a través de email y comprar en comercios virtuales de forma segura sin utilizar la tarjeta de crédito.

El liderazgo en nuestros servicios financieros a través de Internet era puesto igualmente de manifiesto en un informe realizado por Afinet –empresa del Grupo Analistas financieros– sobre la calidad de los productos y servicios que las entidades ofrecen a través de la Red, estudio en el que ebankinter.com, encabezaba, una vez más, el ranking del sector.

Es especialmente reseñable el premio recibido por el Consejero Delegado de Bankinter, como el 'CEO que más ha destacado por su visión y respaldo a las TIC', galardón otorgado por AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información) en la edición 2004 de sus premios anuales. Esta asociación cuenta con más de 200 empresas y organismos públicos asociados, pertenecientes al sector de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, que son los encargados de elegir a los ganadores de cada categoría en función de las candidaturas propuestas.

En esa misma línea, hay que señalar los Premios ComputerWorld, que distinguen la labor realizada en el último año por personas, empresas e instituciones relacionadas con el sector de las tecnologías de la información, y en el que se eligió como CIO (Chief Information Officer) del año al Director de Sistemas de Información de Bankinter.

También este año ha habido importantes menciones para nuestros productos financieros. Un buen número de fondos de inversión, por ejemplo, han sido seleccionados entre los mejor gestionados del mercado en sus diferentes categorías. Es el caso del BK Dividendo y el BK Índice Japón, nombrados en los premios anuales 'Cinco Días-Lipper' como los mejores en las categorías de Renta Variable Europea y Japonesa, respectivamente.

Asimismo, los premios 'Expansión-Standard&Poor's' reconocían la labor de siete fondos de inversión y planes de pensiones de Gesbankinter, dos de los cuales se alzaban en el primer puesto de su categoría: BK FondValencia, como mejor Mixto de Renta Fija España a tres años y BK Índice Japón, Mejor Renta Variable Japón a tres años. En ese mismo ranking había tres segundas posiciones: BK Índice América, en la categoría de Renta Variable USA a 3 años; Bankinter Dinero 4 en la de FIAMM Euro a 3 años y BK Inversión 97 en la de Planes de Pensiones de Renta Fija a 5 años. Una tercera posición era para Ebankinter Bolsa, en Renta Variable Global a 3 años. Y un acésit para BK Futuro Ibx, en el apartado de Base Ibx.

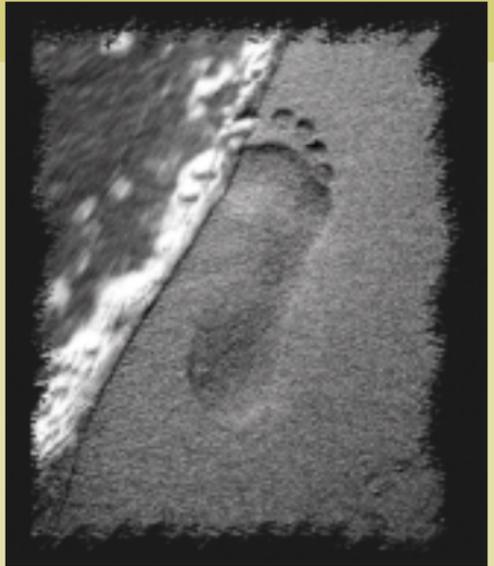
Otro par de galardones servían para acreditar la labor de Gesbankinter. El primero de ellos, el otorgado por la revista Inversión a la 'Mejor Gestora de Renta variable' del año. Y el segundo, llegaba desde la revista Global Investor, publicación especializada en el análisis de fondos de inversión a nivel europeo, que situaba a Gesbankinter en primer lugar en el ranking de gestoras medianas de renta variable.

Y ya por último, uno de los productos por los que más ha apostado el Banco durante el ejercicio, el 'Acuerdo de Gestión', era elegido por la revista Actualidad Económica entre las '100 mejores ideas del año'.



# 11. Política medioambiental

DURANTE 2004, BANKINTER HA IMPULSADO DIFERENTES INICIATIVAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ENMARCADAS EN UN SISTEMA GLOBAL DE GESTION MEDIOAMBIENTAL. EL COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE ABARCA A TODAS LAS PERSONAS DEL BANCO Y VA MUCHO MÁS ALLÁ DEL MERO CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL.



Fotografía: J. Ruiz  
Jesús Ruiz

# Medioambiente

El año 2004 supuso un punto de inflexión en la política medioambiental de Bankinter S.A. Si bien es cierto que durante ejercicios anteriores se habían realizado esfuerzos tendentes a la racionalización de los consumos de agua, electricidad y papel, en el último ejercicio se dan una serie de pasos que configuran la práctica medioambiental del Banco como un sistema que aspira a llegar a la totalidad. Se trata de un compromiso institucional que va mucho más allá del mero cumplimiento activo con la legislación medioambiental aplicable a nuestra actividad.

En el mes de abril el Comité de Dirección del Banco adquirió frente a los empleados una batería de compromisos institucionales referidos al medioambiente que, comunicados mediante email a toda la plantilla, los conforma como un verdadero contrato de Bankinter con el medioambiente.

El Consejero Delegado invitó a todos los empleados a unirse a los mismos, sugiriendo incluso una serie de objetivos para el ejercicio.

*Conscientes de la importancia que tiene la preservación de la naturaleza y, en consonancia con ello, la búsqueda de desarrollos sostenibles que compatibilicen la adecuada satisfacción de las necesidades humanas con un medio ambiente equilibrado, BANKINTER S.A., como Institución, ha decidido asumir una serie de compromisos para que nuestra actividad tenga presente criterios que eviten al máximo efectos contaminantes o que puedan suponer destrucción de la naturaleza.*

*Como es habitual en nuestra forma de proceder, somos inquietos, responsables, pero asumimos que estamos aprendiendo, empezando a recorrer un largo camino en el que queremos mantener un paso recurrente, firme. Los compromisos que ahora asumimos quedan reflejados en el texto que viene a continuación.*

*Asimismo, os propongo a toda la plantilla del Banco que, de forma individual y voluntaria, asumamos una serie de compromisos en el bien entendido de que lo que hagamos por el medioambiente, y la eficacia de dichas acciones, dependerá de forma absoluta del pequeño grano de arena que cada uno seamos capaces de aportar. Para dejar claro este compromiso individual, al final del presente documento aparece un botón en el que podréis pulsar para manifestar vuestro acuerdo con el mismo. Os invito a ello.*

*Estos compromisos, los institucionales y los personales, que adquirimos son para el periodo que va desde Abril de 2004 a Abril de 2005. Finalizado el mismo revisaremos el grado en que los hemos cumplido, para perfeccionar y ampliar los objetivos que aquí nos marcamos.*

*Un abrazo.  
Jaime.*



Primer premio trigémo  
Jesús Ruiz

#### A) Compromisos Institucionales

1. Cumplir activamente con la legislación medioambiental aplicable a nuestra actividad y establecer cláusulas medioambientales en los contratos con proveedores para impulsar su cumplimiento.
2. Segregar y almacenar adecuadamente los residuos tóxicos y peligrosos antes de su retirada.
3. Utilizar gestores autorizados que garanticen el cumplimiento de la normativa para la retirada y eliminación de residuos tóxicos y peligrosos (pilas, fluorescentes...).
4. Establecer los canales y medios adecuados para la recogida de residuos valorizables por empresas recuperadoras y puntos limpios.
5. Regularizar los vertidos de aguas residuales discriminando por medio de separadores las grasas para su retirada y entrega en dichos puntos limpios.
6. Revisar y verificar la emisión de gases contaminantes a la atmósfera (monóxido y dióxido de carbono) por calderas, torres de refrigeración, vehículos, etc., para su reducción.
7. Sustituir las sustancias destructivas de la capa de ozono por otras inocuas en los gases que se utilizan para la extinción de incendios, refrigerantes de los equipos, etc.
8. Implantar criterios medioambientales en las compras y aprovisionamiento de determinados materiales y equipos (papel sin cloro, pinturas al agua, barnices sin disolventes orgánicos...) así como impulsar la adquisición de equipos y materiales con elementos reciclados con menores efectos sobre el entorno (disminución de consumo de energía y disminución de consumo de agua).

#### B) Compromisos personales

1. Ahorro en el consumo de papel, en al menos 1 millón de folios durante el período de abril 2004-2005.
2. Sustituir el consumo de papel blanco por papel reciclado, pasando del 35% al 40%.
3. Depositar en los puntos limpios que se van habilitando para su reciclaje los envases y el papel.
4. Almacenar en los recipientes habilitados al efecto las pilas para facilitar su gestión y tratamiento.
5. Enviar el 100% de los toner usados, debidamente empaquetados, al centro habilitado para su recogida.
6. Promocionar el ahorro de energía eléctrica mediante el apagado de aparatos y luces cuando no sean necesarios.
7. Evitar que permanezcan abiertos los grifos cuando no se esté utilizando el agua.

A partir del impulso dado por el Comité de Dirección, se realiza un salto cualitativo con la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental según las recomendaciones de la norma ISO 14.001:1996, del que actualmente se completa la última fase: la formación de los empleados.

Este sistema se ha empezado a implantar, inicialmente, en seis centros de trabajo situados en Madrid: tres de Servicios Centrales y tres oficinas. La plantilla agrupada en dichos centros supone un 48% del total del Banco, siendo aquí donde se producen los impactos medioambientales más importantes.

Bajo esas premisas se realizó, en primer lugar, una Revisión Inicial Medioambiental realizada por la empresa SGS, Tecnos S.A, con el fin de conocer nuestra situación de partida y los posibles impactos. Una vez conocida ésta, se elaboró la documentación del sistema (procedimientos de actuación) llevándose a cabo paralelamente la implantación de dichos procedimientos.

Para un mejor seguimiento de todas las actuaciones, se creó un Comité de Medio Ambiente formado por varias personas, con formación previa específica en este ámbito, procedentes de distintas áreas del Banco y con distintas responsabilidades (Alta Dirección, Responsable de Compras, Asesor Jurídico, Responsable de Inmuebles, Responsable de Medio Ambiente).

#### ACCIONES MEDIOAMBIENTALES

Como primera actuación, se procedió a la colocación de 50 'Puntos Limpios', repartidos por los diferentes centros, en los que la plantilla puede reciclar envases de plástico y papel así como depositar pilas y baterías. Paralelamente, se contrató un Gestor Autorizado de Residuos Peligrosos para gestionar y controlar ese tipo de deshechos (tubos fluorescentes, baterías, pilas...), junto a un sistema de recogida de cartuchos de toner para su reutilización.

En relación con nuestros proveedores, se han introducido criterios medioambientales en la contratación de compras de suministros y prestación de servicios con empresas externas, incluyendo específicamente en todos los contratos con otras compañías una 'Cláusula de Medio Ambiente', instando a los proveedores a cumplir con la legislación y con otros requisitos medioambientales. De forma paralela, se han impartido instrucciones a los responsables de obras e instalaciones del Banco para que en sus intervenciones sigan criterios medioambientales y se usen materiales y suministros que garanticen la calidad ecológica.

Conscientes de que uno de los más importantes impactos ecológicos se produce debido a un exceso en el consumo energético, se han instalado sistemas automáticos para controlar y disminuir el uso de recursos naturales como la energía eléctrica y el agua en todas las oficinas del Banco, y se ha iniciado un proceso para el uso de energías alternativas, en cuyo marco se encuadra la futura instalación de paneles fotovoltaicos en el edificio de mayor consumo de nuestra Entidad. De igual manera, se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización de la plantilla para poder reducir el consumo de papel blanco y sustituir su uso por papel reciclado, marcándose -dado el carácter permanente de este impacto- objetivos de disminución del consumo.

A este respecto, cabe destacar también la importante reducción de la tirada en la edición en papel del Informe Anual del Banco, con una disminución de más de un 30% en el número de ejemplares publicados con respecto al año anterior, potenciando de forma paralela entre empleados y accionistas su utilización y lectura en formato digital a través de la web corporativa.



#### ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE COMUNICACIÓN.

Entre las variables que determinan el éxito o el fracaso de cualquier sistema de gestión medioambiental cabe destacar la concienciación de las personas. Es por ello que se ha dado especial importancia a la comunicación de los planes de la Dirección a toda la plantilla, procurando que esta comunicación fuera interactiva y bidireccional, propiciando no sólo las meras opiniones, sino también la discusión y la toma en cuenta de las diferentes propuestas y aportaciones. Para animar esa participación, se han generado logotipos, eslóganes, bases de datos compartidas, concursos fotográficos de motivo medioambiental, revistas internas, etc.



Primer premio fotos  
José Antonio López Bermejo

En esa misma línea, se ha otorgado una especial importancia a la actividad formativa, estableciéndose sistemas permanentes de formación, entre los que destacan los cursos presenciales de formación y sensibilización desarrollados en el Centro de educación ambiental de la Comunidad de Madrid en el Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares, con un numerosa asistencia de empleados; o la Guía de Buenas Prácticas, accesible para toda la plantilla desde la Intranet del Banco.

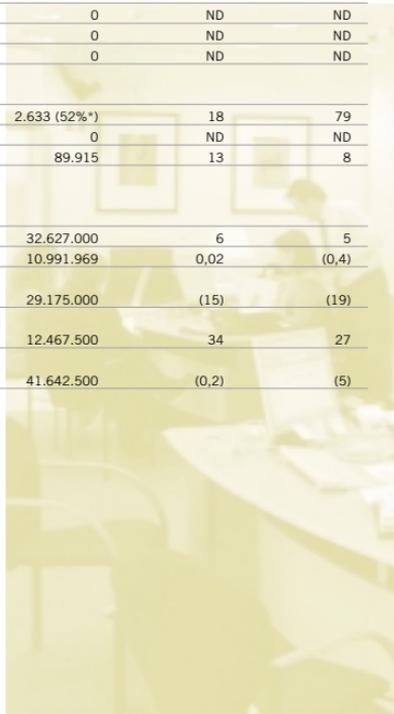
Durante el año 2004 se ha definido en nuestro país toda una batería legislativa que desarrolla el Protocolo de Kyoto, respondiendo a la urgencia con la que es necesario tratar el grave problema del cambio climático, y que, además, nos sitúa a las entidades financieras en un nuevo escenario de riesgos y de inversión.

La necesidad de estar muy atentos a las implicaciones del nuevo escenario llevó a nuestra Entidad a divulgar entre toda la plantilla, y con la activa participación de esta, los efectos del cambio climático y el nuevo escenario legislativo construido para paliar sus efectos, mediante el envío y publicación interna de informes, leyes, artículos y todo tipo de publicaciones relacionadas con el tema. Asimismo, y para conocer de primera mano las posturas más destacadas ante el Protocolo de Kyoto, se celebró en la sede social de Bankinter una Jornada informativa que abordó desde diferentes puntos de vista los aspectos económicos del Protocolo, y que tuvo como ponentes a la Directora de la Oficina del Cambio Climático, Teresa Ribera, y a los representantes de la CEOE, Juan José Nava y Rodolfo Gijón.

## INDICADORES MEDIOAMBIENTALES DEL 2004

|                                      | 2004          | 2003         | Δ (2004-2003) % |           |
|--------------------------------------|---------------|--------------|-----------------|-----------|
|                                      |               |              | Δ (2004-2003) % | Δ persona |
| <b>residuos peligrosos</b>           |               |              |                 |           |
| pilas (kg)                           | 215 (100%*)   | 0            | ND              | ND        |
| fluorescentes (unidades)             | 2.563 (100%*) | 0            | ND              | ND        |
| lámparas Hg (unidades)               | 53 (100%*)    | 0            | ND              | ND        |
| <b>residuos no peligrosos</b>        |               |              |                 |           |
| toner (unidades)                     | 4.936 (70%*)  | 2.633 (52%*) | 18              | 79        |
| plásticos (kg)                       | 8.348         | 0            | ND              | ND        |
| papel y cartón (kg)                  | 101.530       | 89.915       | 13              | 8         |
| <b>consumo de recursos naturales</b> |               |              |                 |           |
| agua (litros)                        | 34.453.000    | 32.627.000   | 6               | 5         |
| electricidad (kwh)                   | 10.993.694    | 10.991.969   | 0,02            | (0,4)     |
| consumo papel blanco (hojas)         | 24.890.800    | 29.175.000   | (15)            | (19)      |
| consumo papel reciclado (hojas)      | 16.670.500    | 12.467.500   | 34              | 27        |
| consumo papel total (hojas)          | 41.561.300    | 41.642.500   | (0,2)           | (5)       |

\* de las unidades compradas





## **GRUPO BANKINTER**

Memoria legal ajustada a la Ley de Sociedades Anónimas  
y Código de Comercio. Cuentas anuales consolidadas formuladas  
por el Consejo de Administración de Bankinter, S.A.  
en su reunión del día 16 de marzo de 2005

# INFORME DE AUDITORIA



Paseo de la Castellana, 41  
28046 Madrid  
Tel. +34 902 021 111  
Fax +34 913 083 566

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Accionistas de Bankinter, S.A.

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Bankinter, S.A., y sus filiales que comprenden los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2004 y 2003, las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas y la memoria consolidada correspondientes a los ejercicios anuales terminados en dichas fechas, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.
2. Conjuntamente con los balances de situación, cuentas de pérdidas y ganancias y memoria consolidados de los ejercicios 2004 y 2003 los Administradores presentan, a efectos comparativos, los correspondientes al ejercicio 2002. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2004 y 2003. Con fecha 30 de enero de 2003 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2002 en el que expresamos una opinión favorable.
3. Según se indica en la Nota "Criterios aplicados" de la memoria adjunta, el Consejo de Administración de Bankinter, S.A. aprobó en 2003 la constitución de un fondo interno de 20,9 millones de euros para cubrir los compromisos asumidos en los planes de prejubilaciones de dicho año, cuyo fin es adecuar el número, edad y perfil de calificación de la plantilla como consecuencia del desarrollo tecnológico de los sistemas de la Sociedad y de la reorganización de la gestión y medios de la misma, con contrapartida a reservas e impuestos anticipados. Dicho traspaso fue autorizado por Banco de España con fecha 19 de diciembre de 2003, de acuerdo con lo establecido en la Norma 13ª-4 de la Circular 4/91.
4. Según se indica asimismo en la Nota "Criterios aplicados", la Sociedad, como consecuencia de la existencia de resultados extraordinarios obtenidos en el ejercicio 2003 por la venta de participaciones, procedió a efectuar una dotación acelerada al fondo de cobertura estadística de solventencias a fin de alcanzar en un menor plazo el importe máximo a constituir requerido por la normativa de Banco de España. El impacto neto en el resultado del ejercicio 2003 de dicha dotación ascendió a 27,7 millones de euros, después de impuestos.
5. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Bankinter, S.A. y de su grupo consolidado al 31 de diciembre de 2004 y 2003 y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante los ejercicios anuales terminados en dichas fechas y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados aplicados uniformemente.



6. El informe de gestión adjunto del ejercicio 2004, contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de Bankinter, S.A. y de su grupo consolidado y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad y de las sociedades que componen el grupo consolidado.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José María Sanz Olmeda', written over a horizontal line.

José María Sanz Olmeda  
Socio-Auditor de Cuentas

17 de marzo de 2005

**BALANCE PÚBLICO ANTES DE LA DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS  
DEL GRUPO CONSOLIDADO BANKINTER**

|   | 31.12.04          | 31.12.03          | 31.12.02          |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| (miles de euros)                                  |                   |                   |                   |
| <b>ACTIVO</b>                                     | <b>31.12.04</b>   | <b>31.12.03</b>   | <b>31.12.02</b>   |
| <b>Caja y depósitos en bancos centrales</b>       | <b>170.761</b>    | <b>164.900</b>    | <b>380.444</b>    |
| Caja  | 73.000            | 64.099            | 63.425            |
| Banco de España                                   | 67.332            | 79.326            | 291.313           |
| Otros bancos centrales                            | 30.429            | 21.475            | 25.706            |
| <b>Deudas del Estado</b>                          | <b>7.004.304</b>  | <b>3.957.138</b>  | <b>2.568.712</b>  |
| <b>Entidades de crédito</b>                       | <b>1.780.186</b>  | <b>2.140.336</b>  | <b>2.487.862</b>  |
| A la vista  | 251.900           | 95.532            | 82.169            |
| Otros créditos                                    | 1.528.286         | 2.044.804         | 2.405.693         |
| <b>Créditos sobre clientes</b>                    | <b>18.744.814</b> | <b>16.466.953</b> | <b>15.006.669</b> |
| <b>Obligaciones y otros valores de renta fija</b> | <b>540.177</b>    | <b>39.062</b>     | <b>1.235.953</b>  |
| De emisión pública                                | 117.392           | 9.421             | 8.610             |
| Otros emisores                                    | 422.785           | 29.641            | 1.227.343         |
| Pro memoria: títulos propios                      | -                 | -                 | -                 |
| <b>Acciones y otros títulos de renta variable</b> | <b>37.601</b>     | <b>55.267</b>     | <b>12.073</b>     |
| <b>Participaciones</b>                            | <b>74.276</b>     | <b>56.230</b>     | <b>47.324</b>     |
| En entidades de crédito                           | -                 | -                 | -                 |
| Otras participaciones                             | 74.276            | 56.230            | 47.324            |
| <b>Participaciones en empresas del Grupo</b>      | <b>86.897</b>     | <b>77.218</b>     | <b>91.050</b>     |
| En entidades de crédito                           | -                 | -                 | -                 |
| Otras   | 86.897            | 77.218            | 91.050            |
| <b>Activos inmateriales</b>                       | <b>322</b>        | <b>-</b>          | <b>-</b>          |
| Gastos de constitución                            | -                 | -                 | -                 |
| Otros gastos amortizables                         | 322               | -                 | -                 |
| <b>Fondo de comercio de consolidación</b>         | <b>9.206</b>      | <b>10.623</b>     | <b>20.290</b>     |
| Por integración global y proporcional             | -                 | -                 | -                 |
| Por puesta en equivalencia                        | 9.206             | 10.623            | 20.290            |
| <b>Activos materiales</b>                         | <b>134.390</b>    | <b>127.388</b>    | <b>135.098</b>    |
| Terrenos y edificios de uso propio                | 39.923            | 40.147            | 41.868            |
| Otros inmuebles                                   | 32.737            | 30.706            | 31.769            |
| Mobiliario, instalaciones y otros                 | 61.730            | 56.535            | 61.461            |
| <b>Acciones propias</b>                           | <b>12.865</b>     | <b>11.965</b>     | <b>15.116</b>     |
| Pro memoria: nominal                              | -                 | -                 | 2.068             |
| <b>Otros activos</b>                              | <b>673.146</b>    | <b>666.551</b>    | <b>496.745</b>    |
| <b>Cuentas de periodificación</b>                 | <b>120.680</b>    | <b>125.067</b>    | <b>124.561</b>    |
| <b>Pérdidas en sociedades consolidadas</b>        | <b>16.648</b>     | <b>31.092</b>     | <b>31.410</b>     |
| Por integración global                            | 7.413             | 11.437            | 8.773             |
| Por puesta en equivalencia                        | 9.235             | 19.655            | 22.637            |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                               | <b>29.406.273</b> | <b>23.929.790</b> | <b>22.653.707</b> |

**BALANCE PÚBLICO ANTES DE LA DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS  
DEL GRUPO CONSOLIDADO BANKINTER**

|  | (miles de euros)  |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
|  | 31.12.04          | 31.12.03          | 31.12.02          |
| <b>PASIVO</b>  | <b>31.12.04</b>   | <b>31.12.03</b>   | <b>31.12.02</b>   |
| <b>Entidades de crédito</b>                          | <b>7.034.405</b>  | <b>3.477.344</b>  | <b>4.771.754</b>  |
| A la vista   | 125.005           | 108.648           | 120.155           |
| A plazo o con preaviso                               | 6.909.400         | 3.368.696         | 4.651.599         |
| <b>Débitos a clientes</b>                            | <b>13.680.231</b> | <b>12.787.021</b> | <b>12.257.660</b> |
| Depósitos de ahorro                                  | 9.017.020         | 8.347.594         | 8.577.708         |
| A la vista   | 6.701.068         | 5.977.145         | 5.320.968         |
| A plazo  | 2.315.952         | 2.370.449         | 3.256.740         |
| Otros débitos  | 4.663.211         | 4.439.427         | 3.679.952         |
| A la vista   | -                 | -                 | -                 |
| A plazo  | 4.663.211         | 4.439.427         | 3.679.952         |
| <b>Débitos representados por valores negociables</b> | <b>5.845.580</b>  | <b>4.907.576</b>  | <b>3.282.785</b>  |
| Bonos y obligaciones en circulación                  | 2.983.952         | 3.102.415         | 1.464.392         |
| Pagarés y otros valores                              | 2.861.628         | 1.805.161         | 1.818.393         |
| <b>Otros pasivos</b>                                 | <b>577.163</b>    | <b>674.248</b>    | <b>474.560</b>    |
| <b>Cuentas de periodificación</b>                    | <b>195.578</b>    | <b>207.586</b>    | <b>251.459</b>    |
| <b>Provisiones para riesgos y cargas</b>             | <b>262.071</b>    | <b>279.359</b>    | <b>186.793</b>    |
| Fondo de pensionistas                                | 7                 | 20.900            | 19.080            |
| Provisión para impuestos                             | -                 | -                 | -                 |
| Otras provisiones                                    | 262.064           | 258.459           | 167.713           |
| <b>Fondo para riesgos generales</b>                  | <b>7.901</b>      | <b>7.925</b>      | <b>47.307</b>     |
| <b>Diferencia negativa de consolidación</b>          | <b>752</b>        | <b>55</b>         | <b>55</b>         |
| Por integración global y proporcional                | 103               | 55                | 55                |
| Por puesta en equivalencia                           | 649               | -                 | -                 |
| <b>Beneficio consolidado del ejercicio</b>           | <b>177.879</b>    | <b>148.782</b>    | <b>119.486</b>    |
| Del grupo  | 163.071           | 133.042           | 110.329           |
| De minoritarios                                      | 14.808            | 15.740            | 9.157             |
| <b>Pasivos subordinados</b>                          | <b>347.767</b>    | <b>297.767</b>    | <b>197.767</b>    |
| <b>Intereses minoritarios</b>                        | <b>343.165</b>    | <b>269.519</b>    | <b>269.519</b>    |
| <b>Capital suscrito</b>                              | <b>115.276</b>    | <b>113.916</b>    | <b>113.656</b>    |
| <b>Prima de emisión</b>                              | <b>271.219</b>    | <b>247.004</b>    | <b>242.964</b>    |
| <b>Reservas</b>                                      | <b>437.236</b>    | <b>421.272</b>    | <b>352.738</b>    |
| <b>Reservas de revalorización</b>                    | <b>22.227</b>     | <b>22.227</b>     | <b>22.227</b>     |
| <b>Reservas en sociedades consolidadas</b>           | <b>87.823</b>     | <b>68.189</b>     | <b>62.577</b>     |
| Por integración global                               | 22.981            | 14.331            | 15.409            |
| Por puesta en equivalencia                           | 64.842            | 53.858            | 47.168            |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                                  | <b>29.406.273</b> | <b>23.929.790</b> | <b>22.653.307</b> |

**BALANCE PÚBLICO ANTES DE LA DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS  
DEL GRUPO CONSOLIDADO BANKINTER**

**CUENTAS DE ORDEN**

|                                 | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b>  | <b>31.12.02</b>                 |
|---------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------|
|                                 |                  |                  | <small>(miles de euros)</small> |
| <b>Pasivos contingentes</b>     | <b>1.808.998</b> | <b>1.719.075</b> | <b>1.748.901</b>                |
| Fianzas, avales y cauciones     | 1.659.577        | 1.565.446        | 1.628.397                       |
| Otros pasivos contingentes      | 149.421          | 153.629          | 120.504                         |
| <b>Compromisos</b>              | <b>4.455.892</b> | <b>4.357.105</b> | <b>3.345.189</b>                |
| Disponibles por terceros        | 4.418.456        | 4.326.481        | 3.309.094                       |
| Otros compromisos               | 37.436           | 30.624           | 36.095                          |
| <b>Suma de Cuentas de Orden</b> | <b>6.264.890</b> | <b>6.076.180</b> | <b>5.094.090</b>                |

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PÚBLICA DEL GRUPO CONSOLIDADO BANKINTER

|   | 31.12.04         | 31.12.03       | 31.12.02       |
|---|------------------|----------------|----------------|
|   | (miles de euros) |                |                |
| Intereses y rendimientos asimilados                               | 837.845          | 886.273        | 983.326        |
| de los que:   |                  |                |                |
| cartera de renta fija   | 191.459          | 165.359        | 108.749        |
| Intereses y cargas asimiladas                                     | 450.860          | 484.565        | 595.525        |
| Rendimiento de la cartera de renta variable                       | 16.006           | 9.487          | 646            |
| - De acciones y otros títulos de renta variable                   | 10.994           | 4.050          | 561            |
| - De participaciones  | 12               | 437            | 85             |
| - De participaciones en el grupo                                  | 5.000            | 5.000          | -              |
| <b>Margen de intermediación</b>                                   | <b>402.991</b>   | <b>411.195</b> | <b>388.447</b> |
| Comisiones percibidas   | 223.737          | 198.195        | 191.382        |
| Comisiones pagadas  | 48.659           | 45.775         | 51.525         |
| Resultados de operaciones financieras                             | 27.352           | 29.494         | 19.818         |
| <b>Margen ordinario</b>   | <b>605.421</b>   | <b>593.109</b> | <b>548.122</b> |
| Otros productos de explotación                                    | 4.479            | 6.570          | 10.516         |
| Gastos generales de administración                                | 305.360          | 285.471        | 288.746        |
| Gastos de personal  | 168.222          | 159.906        | 166.888        |
| de los que:   |                  |                |                |
| Sueldos y salarios  | 117.609          | 113.434        | 109.730        |
| Cargas sociales   | 30.444           | 27.619         | 27.449         |
| de las que: pensiones   | 2.743            | 2.532          | 3.052          |
| Otros gastos administrativos                                      | 137.138          | 125.565        | 121.858        |
| Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales   | 15.931           | 16.961         | 22.365         |
| Otras cargas de explotación                                       | 4.732            | 4.766          | 4.824          |
| <b>Margen de explotación</b>                                      | <b>283.877</b>   | <b>292.481</b> | <b>242.703</b> |
| Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia | 34.165           | 24.739         | 18.615         |
| Amortización del fondo de comercio de consolidación               | 1.416            | 2.628          | 2.640          |
| Beneficios por operaciones del grupo                              | 1.508            | 75.539         | 14.567         |
| Quebrantos por operaciones del grupo                              | 1.555            | 11.323         | 16.484         |
| Amortización y provisiones para insolvencias                      | 51.380           | 131.476        | 66.263         |
| Saneamiento de inmovilizaciones financieras                       | (186)            | (251)          | 1.853          |
| Dotación al fondo para riesgos bancarios generales                | (24)             | (24)           | (24)           |
| Beneficios extraordinarios  | 8.518            | 23.484         | 27.233         |
| Quebrantos extraordinarios  | 7.357            | 57.291         | 29.700         |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>                               | <b>266.570</b>   | <b>213.800</b> | <b>186.202</b> |
| Impuesto sobre beneficios   | 88.691           | 65.018         | 66.716         |
| Otros impuestos   | -                | -              | -              |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                        | <b>177.879</b>   | <b>148.782</b> | <b>119.486</b> |
| <b>Resultado atribuido a la minoría</b>                           | <b>14.808</b>    | <b>15.740</b>  | <b>9.157</b>   |
| <b>Resultado atribuido al Grupo</b>                               | <b>163.071</b>   | <b>133.042</b> | <b>110.329</b> |

## CUADRO DE FINANCIACIÓN DEL GRUPO CONSOLIDADO BANKINTER

(miles de euros)

|  | 2004             |                  | 2003             |                  | 2002             |                  |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|  | Aplicación       | Origen           | Aplicación       | Origen           | Aplicación       | Origen           |
| <b>Recursos generados de las operaciones</b>             | -                | <b>258.907</b>   | -                | <b>357.100</b>   | -                | <b>235.303</b>   |
| Resultado del ejercicio                                  | -                | 177.879          | -                | 148.782          | -                | 119.486          |
| Amortizaciones   | -                | 15.931           | -                | 16.961           | -                | 22.365           |
| Dotación neta a la provisión de insolvencias             | -                | 51.380           | -                | 131.476          | -                | 66.263           |
| Dotación neta al fondo de fluctuación de valores         | -                | 1.430            | -                | 7.349            | -                | (11.668)         |
| Dotación neta otros fondos                               | -                | 9.112            | -                | 46.633           | -                | 37.744           |
| Beneficios netos en enajenación de inmovilizado material | -                | 1.901            | -                | 1.005            | -                | 1.065            |
| Beneficios netos en venta de inversiones permanentes     | -                | 1.274            | -                | 4.894            | -                | 48               |
| Beneficios netos en venta de acciones propias            | -                | -                | -                | -                | -                | -                |
| <b>Incremento/disminución neto de :</b>                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| Inversión menos financiación en                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| Banco de España y E.C.A.                                 | -                | 3.911.350        | 731.340          | -                | -                | 865.893          |
| Inversión crediticia                                     | 2.329.241        | -                | 1.591.760        | -                | 382.176          | -                |
| Valores de renta fija                                    | 3.549.711        | -                | 198.884          | -                | 1.036.544        | -                |
| Valores de renta variable no permanente                  | -                | 16.392           | 48.088           | -                | -                | 39.753           |
| Acreedores   | -                | 893.210          | -                | 529.361          | 329.984          | -                |
| Empréstitos  | -                | 963.579          | -                | 1.629.091        | -                | 715.158          |
| Pasivos subordinados                                     | -                | 50.000           | -                | 100.000          | -                | -                |
| Adquisiciones/ventas de inversiones permanentes          | 52.286           | -                | 9.937            | 4.926            | 21.078           | -                |
| Participaciones en empresas del Grupo y asociadas        | 27.725           | -                | -                | 4.926            | 2.434            | -                |
| Elementos del inmovilizado material e inmaterial         | 24.561           | -                | 9.937            | -                | 18.644           | -                |
| Otros conceptos activos menos pasivos                    | 89.431           | -                | -                | 27.753           | 21.770           | -                |
| Dividendos pagados y distribución de prima de emisión    | 72.769           | -                | 68.222           | -                | 64.555           | -                |
| <b>Total</b>   | <b>6.093.438</b> | <b>6.093.438</b> | <b>2.648.231</b> | <b>2.648.231</b> | <b>1.856.107</b> | <b>1.856.107</b> |

## ACTIVIDAD

Bankinter, S.A. (el Banco o la Entidad, en lo sucesivo) tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria, y está sujeto a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España.

El Banco es la sociedad dominante de un grupo de entidades financieras, cuya actividad controla directa o indirectamente.

## CRITERIOS APLICADOS

### Bases de presentación y consolidación

Las cuentas anuales consolidadas de Bankinter, S.A. y sociedades dependientes que componen el Grupo Bankinter (en adelante, el Grupo), se presentan siguiendo los modelos establecidos por la Circular 4/1991 del Banco de España y sus sucesivas modificaciones, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo. Dichas cuentas anuales, formuladas por los Administradores del Banco, se han preparado a partir de los registros individuales del Banco y de cada una de las sociedades dependientes que, junto con el Banco, componen el Grupo Bankinter. Incluyen ciertos ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar los criterios de contabilidad y de presentación seguidos por las sociedades dependientes, principalmente las extranjeras, con los utilizados por el Banco.

Las cuentas anuales del Grupo, del Banco y de las sociedades dependientes consolidadas a 31 de diciembre de 2004 se encuentran pendientes de aprobación por las respectivas Juntas Generales de Accionistas. No obstante, el Consejo de Administración del Banco opina que dichas cuentas serán aprobadas sin cambios significativos.

### Principios contables y normas de valoración

Para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas se han seguido los principios contables y normas de valoración generalmente aceptados descritos en la nota 'Principios de contabilidad aplicados'. No existe ningún principio contable obligatorio que, siendo significativo su efecto en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar.

### Principios de consolidación y recursos propios

Los criterios utilizados en la consolidación se corresponden con los establecidos por el Real Decreto 1.343/1992, de 6 de noviembre, por el que se regula la consolidación de los estados contables de las entidades de depósito, y por la Circular 4/1991 del Banco de España. Los métodos utilizados han sido, por tanto, el de integración global y el de puesta en equivalencia, para aquellas sociedades con actividad diferenciada, habiéndose eliminado todas las cuentas y transacciones significativas mantenidas o realizadas entre las sociedades del Grupo.

### Comparación de la información

#### i) Planes de prejubilaciones

En diciembre de 2003, el Banco de España autorizó a la Entidad un plan extraordinario de prejubilaciones voluntarias con cargo a reservas voluntarias, a fin de conseguir un aumento de la productividad de la organización y una mejora de la eficiencia operativa de la Entidad. Este plan se fundamentaba en la necesidad de reconversión de los recursos humanos que integran la plantilla de Bankinter como consecuencia del desarrollo tecnológico de los sistemas de la entidad y de la reorganización de la gestión y de los medios del Banco, que afecta al número, edad y perfil de calificación profesional de la plantilla. El plan se dirigió a un colectivo aproximado de 42 personas, de 55 o más años, que realizaban su trabajo tanto en los Servicios Centrales como en las redes del Banco.

Se constituyó un fondo para prejubilaciones, registrado en el epígrafe de pasivo 'Provisiones para riesgos y cargas - Fondo de pensionistas' al 31 de diciembre de 2003, por importe de 20.900 miles de euros mediante el traspaso de reservas de libre disposición por importe de 13.585 miles de euros y el registro de los impuestos anticipados por un importe de 7.315 miles de euros, como valor actual neto del 90% del salario anual del colectivo destinatario del plan, y las aportaciones adicionales a realizar hasta la fecha de jubilación de estos empleados. Durante el ejercicio 2004 la Entidad ha procedido a externalizar dichos compromisos mediante la contratación de una póliza de seguros, dándolos por tanto de baja del balance de situación, tal y como se indica en la nota 'Provisiones para riesgos y cargas'.

En diciembre de 2002 se efectuó un plan extraordinario similar al mencionado, dirigido a un colectivo de 66 personas de 56 o más años, constituyéndose un fondo para prejubilaciones por importe de 19.500 miles de euros mediante el traspaso de reservas de libre disposición por importe de 12.776 miles de euros y el registro de los impuestos anticipados por un importe de 6.724 miles de euros, como valor actual neto del 90% del salario anual del colectivo destinatario del plan, y las aportaciones adicionales a realizar hasta la fecha de jubilación de estos empleados. El saldo vivo de este fondo a 31 de diciembre de 2002, figuraba recogido en el epígrafe de pasivo 'Provisiones para riesgos y cargas - Otras provisiones' por importe de 19.080 miles de euros, habiendo sido reclasificado en el balance de situación adjunto a dicha fecha incluido en la memoria del presente ejercicio al epígrafe de pasivo 'Provisiones para riesgos y cargas - Fondo de pensionistas'. Durante el ejercicio 2003 la Entidad procedió a externalizar dichos compromisos mediante la contratación de una póliza de seguros, dándolos por tanto de baja del balance de situación, tal y como se indica en la Nota 'Provisiones para riesgos y cargas'.

#### ii) Reserva para inversiones en Canarias

Al 31 de diciembre de 2004, el epígrafe de 'Reservas' del balance de situación incorpora un importe de 49.127 miles de euros correspondiente al saldo de la Reserva para inversiones en Canarias. El saldo correspondiente al 31 de diciembre de 2003 (45.738 miles de euros) también está registrado en el epígrafe de 'Reservas', mientras que el saldo correspondiente al 31 de diciembre de 2002 (39.358 miles de euros) aparece registrado en el epígrafe 'Fondo para riesgos generales'.

#### iii) Amortizaciones de Obligaciones convertibles

Como consecuencia de la cancelación por rescate de las obligaciones de la IVª Emisión, se contabilizó en el ejercicio 2002 como 'Gastos de personal', tal y como se describe en la Nota 'Principios de contabilidad aplicados' un importe de 14.608 miles de euros correspondiente a la diferencia entre el valor inicial de las opciones implícitas de dicha emisión, y el valor de las mismas en la fecha de su cancelación. Dicho apunte contable tuvo como contrapartida el epígrafe de 'Beneficios extraordinarios' de cada respectivo período, por lo que no produjo ningún efecto en el resultado del ejercicio. Durante los ejercicios 2004 y 2003 no se han producido cancelaciones por rescate.

iv) Otros aspectos

Durante el ejercicio 2003, el Grupo registró una plusvalía de 61.323 miles de euros recogida en el epígrafe 'Beneficio por operaciones del Grupo' de la cuenta de pérdidas y ganancias, derivada de la venta en 2003 de la totalidad de su participación en Sogecable, S.A.

Tras ello, el Consejo de Administración del Banco acordó proceder a efectuar contra la rúbrica 'Amortización y provisión de insolvencias' de la cuenta de pérdidas y ganancias una dotación acelerada al fondo de cobertura estadística de insolvencias, a fin de alcanzar en un menor plazo el importe máximo a constituir requerido por la normativa de Banco de España, por importe de 42.674 miles de euros, minorando, al tiempo, la cifra de 'Impuesto sobre beneficios' por importe de 14.936 miles de euros mediante el registro del correspondiente impuesto anticipado en la rúbrica 'Otros activos'. Tras ello, dicho fondo representaba ya al 31 de diciembre de 2003 el 95% del importe máximo a constituir (59% al 31 de diciembre de 2002), habiendo alcanzado el 100% al 31 de diciembre de 2004.

En el ejercicio 2004 el Grupo ha procedido a registrar la recuperación de 'Gastos generales de administración' por importe de 10.614 miles de euros, minorando dicho epígrafe de la cuenta de resultados. El importe correspondiente a los ejercicios 2003 y 2002 (5.907 y 2.045 miles de euros) que originalmente figuraba registrado en el epígrafe 'Otros productos de explotación', ha sido asimismo reclasificado al mencionado epígrafe de las cuentas de resultados adjuntas de 2003 y 2002.

## PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD APLICADOS

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas se han seguido, en general, los principios de contabilidad establecidos por el Banco de España en la Circular 4/1991, así como los que figuran incluidos en otras normas posteriores aplicables. Se destacan, en particular, los siguientes:

**a) Principio de devengo**

Básicamente, los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función de su período de devengo. Las principales excepciones a este principio común corresponden a los ingresos procedentes de operaciones sobre las que existen dudas acerca de su recuperación total, los cuales sólo se reconocen como ingreso en el momento en que los mismos se hacen efectivos.

La periodificación de intereses en operaciones tanto activas como pasivas, con plazos de liquidación superiores a 12 meses, se calculan por el método financiero. En las operaciones a menor plazo se periodifica indistintamente por el método financiero o lineal.

**b) Criterios de conversión de cuentas en moneda extranjera**

Las cuentas patrimoniales en moneda extranjera se han convertido a euros utilizando los tipos de cambio medios del mercado de divisas al cierre del ejercicio, contabilizándose las diferencias de cambio en moneda extranjera íntegramente y por su importe neto en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Para las operaciones a plazo con divisas que suponen una cobertura, los premios o descuentos entendidos como la diferencia entre el cambio contractual y el cambio de contado del día del contrato, se periodifican a lo largo de la vida del contrato, contabilizándose como rectificaciones del coste o productos por operaciones de cobertura.

Las cuentas a plazo que no suponen una cobertura se han convertido a euros al cambio del mercado de divisas a plazo al cierre del ejercicio, tomando para ello las cotizaciones correspondientes a los plazos residuales de las operaciones pendientes, y registrando como resultado el valor actual de las diferencias entre los valores contratados y las cotizaciones correspondientes a los plazos residuales de las operaciones. Para calcular el citado valor actual se utilizan tipos de interés de mercado para los plazos residuales de las operaciones.

#### **c) Acciones propias en cartera**

El valor de adquisición de las acciones de Bankinter, S.A., neto de las correspondientes provisiones, propiedad del Grupo a 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002 queda recogido en el epígrafe 'Acciones propias' del balance de situación consolidado adjunto.

El Grupo Bankinter ha establecido una reserva indisponible por un importe igual al coste de adquisición de las acciones de Bankinter, S.A. a 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002.

Los resultados generados en el ejercicio por las sociedades dependientes consolidadas debido a las transacciones efectuadas con acciones de Bankinter, S.A. presenta saldo cero en 2004 (215 miles de euros de pérdida en 2003 y 40 miles de euros de beneficio en 2002).

Conforme a la normativa de Banco de España que exige constituir un fondo específico que cubra la diferencia entre el precio de adquisición de las acciones propias y el valor teórico contable, se ha registrado un fondo para la autocartera del Banco y sus sociedades filiales. Dicho fondo se recoge en el activo del balance público minorando el saldo de acciones propias.

#### **d) Cartera de valores**

- i) De acuerdo con la Circular 4/1991 de 14 de junio del Banco de España, la cartera de valores del Grupo se clasifica en cartera de negociación, cartera de inversión ordinaria, cartera de inversión a vencimiento y cartera de participaciones permanente, según el destino que vaya a darse a los valores adquiridos.

Se clasifican en cartera de negociación los valores adquiridos de renta fija o variable que se mantienen en el activo, con la finalidad de beneficiarse a corto plazo de las variaciones de sus precios. Sólo tienen esta condición los valores que cotizan públicamente y cuya negociación sea ágil, profunda y no influenciable por agentes privados individuales, figurando registrados al precio de mercado de la fecha de cierre del ejercicio.

Se clasifican en cartera de inversión a vencimiento los valores adquiridos de renta fija que se mantienen hasta su amortización, teniendo capacidad financiera para hacerlo.

En la cartera de participaciones permanentes se incluyen las participaciones destinadas a servir de manera duradera a las actividades del Grupo.

En la cartera de inversión ordinaria figuran los valores de renta fija o variable no asignados a otra categoría de las indicadas anteriormente.

De acuerdo con la Circular 4/1991 del Banco de España, el Grupo Bankinter ha establecido criterios objetivos para determinar qué valores se incluirán en las distintas carteras. A tales efectos se incluyen, con carácter enunciativo, en la cartera de negociación del Grupo, aquellos valores de renta fija o variable, pública o privada, que respondan a la actividad habitual de intermediación del Grupo, considerando como tales normalmente, los que representan inversiones con horizonte temporal no superior a tres meses. Dichos títulos se contabilizan a valor de mercado.

Los valores de renta fija asignados a la cartera de inversión ordinaria y a vencimiento, se contabilizan por el precio de adquisición previa deducción, en su caso, del importe del cupón corrido que se contabiliza transitoriamente en cuentas diversas. La diferencia positiva o negativa entre el precio de adquisición y el de reembolso se periodifica diariamente durante la vida residual del valor corrigiendo el precio inicial del título con abono o adeudo a resultados quedando, por tanto, los títulos valorados al precio de adquisición corregido.

A 31 de diciembre de 2004 dicha periodificación ha supuesto un abono a la cuenta de resultados de 9.973 miles de euros (4.422 miles de euros de beneficio en 2003 y 896 miles de euros de beneficio en 2002).

Para los valores cotizados incluidos en la cartera de inversión ordinaria, trimestralmente, por comparación del precio de adquisición corregido y la cotización, deducido en su caso el cupón corrido, del último día de mercado del trimestre natural, se calculan los beneficios o pérdidas potenciales de dicha cartera.

Si el resultado neto de esta valoración fuera de pérdida, la misma se registra en una cuenta activa de periodificación con contrapartida al fondo de fluctuación de valores.

A 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002 dicha cuenta de periodificación presenta saldo cero.

- II) Los títulos de renta fija denominados en moneda extranjera, clasificados en la cartera de inversión, se han valorado a su precio de adquisición y se reajustan mensualmente al cambio medio del mercado de divisas. El resultado neto de este ajuste se refleja en pérdidas y ganancias como diferencias de cambio. La determinación del valor de realización a 31 de diciembre de cada año se ha obtenido por aplicación del tipo de cotización de estos valores en los mercados internacionales.

Los títulos de renta variable denominados en moneda extranjera que constituyen una inversión de carácter permanente, se han valorado a su precio de adquisición, y convertido a euros al cambio del día de adquisición. Aquellos títulos que se han clasificado como cartera de negociación se han valorado a precios de mercado.

- III) Los títulos de renta variable cotizados no incluidos en la cartera de negociación, se presentan a su precio de adquisición, regularizado y actualizado, en su caso, de acuerdo con las normas legales aplicables, o al valor de cotización al cierre del ejercicio o al cambio medio del último trimestre, si este último fuese inferior.

Los títulos de renta variable no cotizados se presentan a su precio de adquisición, regularizado y actualizado, en su caso, de acuerdo con las normas legales aplicables, al valor neto patrimonial si este último fuese inferior.

- IV) Los traspasos de valores de la cartera de negociación a cualquier otra cartera se realizan a precio de mercado, deducido, en su caso, el cupón corrido. Los traspasos de la cartera de inversión ordinaria a la de inversión a vencimiento se realizan al menor entre el precio de mercado y el precio de adquisición corregido.

Los traspasos de la cartera de participaciones permanentes a otras carteras, se realizan al valor neto en libros.

No se realizan traspasos de la cartera de inversión a vencimiento a otras carteras, ni de la inversión ordinaria a la de negociación.

**e) Fondo de comercio de consolidación**

Las diferencias entre el coste de la participación en cada una de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación (consolidadas tanto por la aplicación del método de integración global como por el de puesta en equivalencia) y los respectivos valores teóricos-contables ajustados de las mismas en la fecha de la primera consolidación, se han imputado de la siguiente forma:

- I) En los casos aplicables directamente a los elementos patrimoniales de las sociedades dependientes, aumentando el valor de los activos (o reduciendo el de los pasivos) cuyos valores de mercado eran superiores a los valores netos contables deducidos de sus balances y cuyo tratamiento contable es similar al de los mismos activos del Grupo (amortización, devengo, etcétera).
- II) El resto se ha registrado como fondo de comercio de consolidación. A 31 de diciembre de 2004 el importe que figura registrado en el activo del balance en la rúbrica de Fondo de comercio de consolidación, que asciende a 9.206 miles de euros, procede de la adquisición de un 6,5% del Grupo Empresarial ENCE S.A. que se incluye en el Grupo consolidado por puesta en equivalencia. Este fondo se amortiza linealmente desde el momento de la compra en un plazo máximo de 10 años al ser este el periodo en el que se estima contribuye a la obtención de resultados del Grupo. El cargo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta por la amortización de este fondo durante el 2004 ha ascendido a 1.416 miles de euros, correspondiendo en su totalidad al Grupo Empresarial ENCE S.A.

**f) Inmovilizado material**

El inmovilizado material se presenta a su precio de adquisición, actualizado conforme a determinadas normas legales, menos su correspondiente amortización acumulada. La amortización de todos los elementos del inmovilizado material, excepto los equipos de proceso de información, que se amortizan por el sistema de dígitos o turnos, se calcula linealmente en función de los siguientes años de vida útil estimada, que coinciden con los mínimos legales:

|                                    | <b>Método de amortización</b> |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Inmuebles                          | Lineal a 50 años              |
| Mobiliario e instalaciones y otros | Lineal de 6 a 12 años         |
| Equipos informáticos               | Dígitos o turnos              |

En el caso de bienes usados, el porcentaje de amortización es el doble de los indicados anteriormente.

A 31 de diciembre del último ejercicio se hallaban totalmente amortizados elementos del inmovilizado material por un importe global de 128.407 miles de euros (222.223 y 136.011 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente), siendo su desglose por grupos de elementos el siguiente:

(miles de euros)

|                      | 31.12.04       | 31.12.03       | 31.12.02       |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Inmovilizado</b>  |                |                |                |
| Inmuebles            | 4.192          | 4.267          | 3.917          |
| Instalaciones        | 48.779         | 65.780         | 45.657         |
| Mobiliario           | 17.129         | 47.254         | 17.521         |
| Vehículos            | 758            | 571            | 286            |
| Equipos informáticos | 57.549         | 104.351        | 68.630         |
| <b>Total</b>         | <b>128.407</b> | <b>222.223</b> | <b>136.011</b> |

De acuerdo con los criterios contables establecidos en la Circular 4/1991 del Banco de España, las cuotas pagadas hasta septiembre de 1992 (fecha de la fusión por absorción de Bankinter Leasing S.A. por Bankinter, S.A.) en relación con los contratos de arrendamiento financiero fueron registradas bajo el epígrafe 'Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales' de la cuenta de pérdidas y ganancias individual del Banco. Dicha contabilización es modificada en las cuentas anuales consolidadas, en las cuales los activos son capitalizados y amortizados de acuerdo con la vida útil de los mismos.

Los bienes procedentes de adjudicaciones se valoran por el valor contable de los activos aplicados a su adquisición, incrementado con los intereses pendientes de cobro, o por el valor de mercado de los mismos si este último fuera inferior, teniendo en cuenta, en su caso, las cantidades que, dentro de este último valor pudieran quedar pendientes de pago a terceros, por subrogación de obligaciones en las aplicaciones de los activos.

El importe de los gastos e intereses pendientes de pago que hayan sido incorporados al valor contable del activo, incrementa las provisiones que cubrieran el activo aplicado.

Los activos adjudicados que no se incorporen al inmovilizado funcional en el Grupo, cuando no sean enajenados en el plazo de tres años, se provisionan en función del tiempo transcurrido desde la adquisición, aplicando los siguientes porcentajes:

|  |     |
|--|-----|
| Más de tres años, sin exceder de cuatro  | 25% |
| Más de cuatro años, sin exceder de cinco | 50% |
| Más de cinco años                        | 75% |

Estos porcentajes se aplican sobre el valor neto contable del activo a la fecha de su adquisición.

No se aplican estas provisiones en las viviendas, oficinas y locales polivalentes, siempre que estén terminados y su valoración contable sea inferior a su valor de mercado actualizado mediante tasación obtenida por una entidad de tasación independiente.

#### g) Provisión para insolvencias

La provisión para insolvencias se ha establecido siguiendo las directrices contenidas en la normativa de Banco de España sobre la materia, y recogiendo la mejor estimación del Banco sobre las pérdidas potenciales existentes en la cartera de créditos y otros activos y compromisos con riesgo crediticio, de acuerdo con la experiencia pasada y las circunstancias actuales.

El cálculo de la provisión se ha efectuado de forma específica para los deudores morosos o considerados de cobro dudoso, en función de su antigüedad y de las expectativas de recuperación de dichos saldos. Sobre el resto de los saldos de inversión crediticia, títulos de renta fija y riesgos de firma se ha aplicado generalmente un porcentaje de provisión del 1%, salvo en los préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas terminadas siempre que las garantías hayan nacido con la financiación, y para arrendamientos financieros sobre tales bienes, cuyo riesgo vivo sea inferior al 80% del valor de tasación, y bonos de titulación hipotecarios ordinarios, de acuerdo con las modificaciones introducidas por la Circular 9/1999 de 17 de diciembre, a los que se les ha aplicado una provisión del 0,5%.

Adicionalmente, se complementa la provisión de insolvencias con la constitución del fondo para la cobertura estadística de insolvencias, que se constituye cargando cada ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias un importe equivalente a las insolvencias globales latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneos, minorado por la dotación a la provisión de insolvencias específica realizada en el ejercicio.

De acuerdo con la citada normativa, las estimaciones de las provisiones a constituir para este fondo estadístico se harán en base a métodos de cálculo basados en la propia experiencia de impagos de cada entidad y en las expectativas de pérdida del riesgo crediticio por categorías homogéneas. Para ello deberán contar con un sistema adecuado de medición y gestión de riesgo de crédito con una base histórica que abarque un ciclo económico completo, y que deberá ser verificado y considerado conforme por los Servicios de Inspección del Banco de España. Mientras las entidades de crédito no hayan establecido su sistema propio de medición y gestión de riesgo de crédito deberán constituir el fondo para la cobertura de insolvencias de acuerdo con los coeficientes de pérdida de riesgo crediticio establecidos de forma general por el Banco de España en la norma 11ª de la Circular 4/1991, modificada por la Circular 9/1999.

El Grupo constituye el fondo de cobertura estadística de acuerdo con los coeficientes de pérdida de riesgo de crédito establecidos por el Banco de España, con la excepción de la cartera de préstamos y créditos a personas físicas con garantía hipotecaria de viviendas tramitados a través de sistemas automáticos de tramitación y concesión de operaciones. En este caso, en virtud de la autorización de fecha 21 de diciembre de 2001 de Banco de España, se aplica en la determinación de la dotación un coeficiente del 0,14% desde la primera dotación trimestral del ejercicio 2001, siendo actualizada anualmente dicha autorización.

El impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias de la dotación al fondo de cobertura estadística ha sido de 31.734 miles de euros a 31 de diciembre de 2004 (91.997 y 45.360 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente) teniendo en cuenta el importe extraordinario descrito en el apartado 'Comparación de la Información', habiéndose constituido un impuesto anticipado por un importe de 11.107 miles de euros (32.199 y 15.876 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente).

#### **h) Impuesto sobre Sociedades**

La cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio recoge el gasto por el Impuesto sobre Sociedades, en cuyo cálculo se contempla la cuota del Impuesto sobre Sociedades devengada en el ejercicio, el efecto del diferimiento de las diferencias permanentes producidas entre la base imponible del impuesto y el resultado contable antes de aplicar el impuesto que revierten en periodos subsiguientes, así como todas las bonificaciones y deducciones de la cuota a las que tiene derecho el Grupo, considerando los beneficios obtenidos por el conjunto de las sociedades del Grupo.

#### **i) Operaciones de futuro**

Estos instrumentos comprenden, entre otros, las compraventas de divisas y valores no vencidas, los futuros financieros sobre valores y tipos de interés, las opciones compradas y emitidas, los acuerdos sobre tipos de interés futuros y las permutas financieras. Se contabilizan en cuentas de orden por su importe nominal o valor de ejercicio.

Los resultados de las operaciones de cobertura se reconocen simétricamente a los de las operaciones cubiertas. Los criterios correspondientes a las operaciones a plazo con moneda extranjera se muestran en el apartado b). Para el resto de operaciones que no son de cobertura, realizadas en mercados organizados, los resultados se reflejan íntegramente en la cuenta de pérdidas y ganancias, según la evolución de las cotizaciones; para las realizadas fuera de dichos mercados se contabilizan los resultados en el momento de su liquidación. No obstante, al final de cada período se efectúan cierres teóricos de las posiciones distintas de las de cobertura y se provisionan con cargo a resultados las pérdidas potenciales que, en su caso, resulten de estos cierres teóricos.

Para calcular el valor razonable, se han seguido los principios de valoración generalmente aceptados para cada uno de los productos incluidos en la memoria.

Los métodos de valoración utilizados para los productos derivados negociados en mercados no organizados (OTC), en función del producto derivado y a partir de los datos del último día de negociación son los siguientes:

- IRS : Descuento de flujos a partir de la curva cupón cero.
- Opciones y Warrants Europeos : utilización del modelo Black - Scholes.
- Opciones y Warrants Americanos : utilización del modelo de Cox-Ross-Rubinstein (modelo Binomial).

#### **j) Obligaciones Convertibles para empleados**

La parte devengada del valor de las opciones implícitas en las Emisiones vivas de Obligaciones Convertibles para empleados se registra como gasto de personal, con contrapartida en una cuenta de periodificación de pasivo, hasta el vencimiento o cancelación anticipada de las mismas.

La cifra contabilizada como gasto de personal en 2004, por el concepto indicado para las emisiones vivas ha sido de 4.845 miles de euros (6.378 miles de euros y 5.011 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

A medida que el Banco realiza los aumentos de capital destinados a la conversión de obligaciones en acciones, a lo largo del período de vigencia de las Emisiones de Obligaciones Convertibles, la cuenta de periodificación que se va generando se transforma en Reserva por prima de emisión de acciones, aumentando de esta manera los fondos propios contables del Banco, tal y como se indica en la Nota 'Capital Social'.

En el caso de rescate o cancelación de las obligaciones, tal y como se indica en la Nota 'Comparación de la información', se registra como 'Gastos de personal' la diferencia entre el valor inicial de las opciones implícitas en la emisión y el valor de las mismas en el momento de la cancelación, siendo la contrapartida el epígrafe 'Beneficios extraordinarios'.

Los gastos de personal atípicos a que se refiere este apartado no suponen para los empleados la percepción de ninguna clase de retribución o derecho, ya que las Emisiones de obligaciones convertibles constituyen operaciones financieras de suscripción voluntaria por parte de los empleados, quienes asumen los riesgos de la operación y pierden el derecho de conversión en el caso de dejar de pertenecer, por cualquier causa, a la plantilla.

#### **k) Compromisos con el personal**

##### **1) Compromisos por pensiones**

En relación con los compromisos por pensiones, de acuerdo con el Convenio Colectivo vigente, y para el personal contratado con anterioridad al 8 de Marzo de 1980, el Grupo tiene asumido el compromiso de completar las percepciones de la Seguridad Social en caso de jubilación, incapacidad permanente, viudedad u orfandad.

En el ejercicio 1996, tras analizar las ventajas e inconvenientes que pudiera tener en el futuro el mantenimiento de estos fondos internos una vez aprobada la Ley 30/1995 de ordenación y supervisión de los seguros privados, se formalizó con fecha 1 de julio un contrato de seguro con la compañía Winterthur Seguros y Reaseguros S.A., con el aval incondicional de su matriz Winterthur A.G., que garantiza la cobertura futura de todos los pagos por complementos de pensiones al personal pasivo y activo con derecho a dicha cobertura a partir de la jubilación.

Este contrato de seguro se instrumentalizó a través de dos pólizas que conllevaron el pago de una prima única de 30.886 miles de euros (que garantiza la totalidad de los compromisos devengados hasta el 30 de junio de 1996) con una rentabilidad garantizada de aproximadamente el 8% y que, asimismo, suponen el pago de una prima periódica anual que garantiza los pagos correspondientes a los servicios futuros, con una rentabilidad garantizada del 4,5%, más una participación del 90% en los beneficios netos de la póliza.

Como consecuencia de la publicación del R.D. 1588/1999 y de la Circular 5/2000, durante el año 2000 se adaptaron las pólizas de seguro suscritas a lo señalado en las normas anteriormente citadas, con lo cual se completó el proceso de externalización de acuerdo con la normativa legal en vigor.

En el ejercicio 2004, se han registrado primas periódicas por un importe de 2.300 miles de euros (2.532 miles de euros en 2003 y 3.052 miles de euros en 2002).

Adicionalmente, desde el año 1996, se vienen asegurando las prestaciones recogidas en el convenio de fallecimiento e invalidez absoluta para todos los empleados activos durante el periodo de actividad. Bankinter Seguros de Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros aseguró dicha cobertura hasta el año 2001, estando actualmente asegurada a través de las Entidades Winterthur y Caser.

La prima pagada por este concepto ascendió en 2004 a 222 miles de euros (566 y 577 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

El detalle del personal en el Banco a 31 de diciembre de 2004 de acuerdo con los derechos de jubilación es el siguiente:

|  | <b>31.12.04</b> | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b> |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| Empleados en activo con antigüedad reconocida anterior al 8 de marzo de 1980 | 466             | 438             | 511             |
| Jubilados  | 7               | 1               | 31              |
| Prejubilados   | 88              | 42              | 64              |

En los ejercicios 2002 y 2003 el Banco acometió dos procesos de prejubilación de empleados.

Los compromisos asumidos con los empleados prejubilados se han asegurado con la compañía de seguros Nationale-Nederlanden Vida.

El 3 de febrero de 2003 se suscribió una primera póliza con la citada compañía para el aseguramiento de los compromisos adquiridos con los empleados prejubilados en el ejercicio 2002 hasta la fecha de jubilación, materializado con la aportación de una prima única de 19.483 miles de euros. La fecha de efecto de la póliza es desde el 8 de enero de 2003.

El 28 de enero de 2004 se suscribió una segunda póliza con la citada compañía para el aseguramiento de los compromisos adquiridos con los empleados prejubilados en el ejercicio 2003 hasta la fecha de jubilación, materializado con la aportación de una prima única de 20.501 miles de euros. La fecha de efecto es desde el 14 de enero de 2004.

## 2) Planes plurianuales de incentivos

Se ha registrado en el epígrafe Gastos de personal, el importe correspondiente a los pagos de los planes plurianuales de incentivos de directivos efectuados en los ejercicios 2004, 2003 y 2002 (por importe de 1.577, 3.352 y 3.307 miles de euros, respectivamente), en tanto que la utilización del fondo interno constituido para atender dichos pagos se ha contabilizado como un resultado extraordinario del ejercicio 2004, 2003 y 2002.

# GRUPO BANKINTER

## **BANKINTER, S.A.**

Bankinter, S.A. es la Sociedad matriz del Grupo y representa el 99,70 % del activo total del Grupo a 31 de diciembre de 2004.

Las cuentas individuales del Banco se han preparado de acuerdo con los principios contables descritos en el apartado 'Principios de contabilidad aplicados'. No obstante la gestión de las operaciones tanto del Banco como del resto del Grupo se efectúa en base consolidada, con independencia de la imputación individual del correspondiente efecto patrimonial. En consecuencia, las cuentas anuales individuales de Bankinter, S.A. no reflejan las variaciones patrimoniales que resultarían de aplicar criterios de consolidación o puesta en equivalencia, según procediera, a las inversiones financieras correspondientes a las sociedades dependientes así como a las operaciones realizadas en el Grupo (leasing, diferencias de cambio, dividendos, garantías, etcétera) las cuales, de hecho, se reflejan en las cuentas anuales consolidadas.

Las sociedades filiales que forman el Grupo Bankinter se relacionan en la nota 'Participaciones'.

A continuación se presentan de forma resumida los balances de situación de Bankinter, S.A. a 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002 y las cuentas de pérdidas y ganancias y cuadros de financiación correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas.

**BALANCES DE SITUACIÓN (RESUMIDOS) DE BANKINTER, S.A. CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE de 2004, 2003 y 2002**

|   | <b>31.12.04</b>   | <b>31.12.03</b>   | <b>31.12.02</b>   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| (miles de euros)                              |                   |                   |                   |
| <b>ACTIVO</b>                                 |                   |                   |                   |
| Caja y depósitos en bancos centrales          | 170.761           | 164.900           | 380.444           |
| Deudas del Estado                             | 7.001.442         | 3.954.276         | 2.565.850         |
| Entidades de crédito                          | 1.780.185         | 2.140.438         | 2.484.634         |
| Créditos sobre clientes                       | 18.749.290        | 16.464.459        | 15.037.670        |
| Obligaciones y otros valores de renta fija    | 540.160           | 39.024            | 1.235.953         |
| Acciones y otros títulos de renta variable    | 23.633            | 35.777            | 12.034            |
| Participaciones                               | 36.992            | 28.480            | 3.144             |
| Participaciones en el Grupo                   | 91.742            | 91.536            | 101.634           |
| Activos inmateriales                          | 323               | -                 | -                 |
| Activos materiales                            | 112.742           | 103.672           | 107.735           |
| Acciones propias                              | 12.038            | 11.286            | 11.373            |
| Otros activos                                 | 673.952           | 698.494           | 505.784           |
| Cuentas de periodificación                    | 126.176           | 98.020            | 116.534           |
| <b>Total Activo</b>                           | <b>29.319.436</b> | <b>23.830.362</b> | <b>22.562.789</b> |
| <b>PASIVO</b>                                 |                   |                   |                   |
| Entidades de crédito                          | 7.034.470         | 3.477.344         | 4.771.754         |
| Débitos a clientes                            | 14.640.712        | 15.801.729        | 13.696.008        |
| Débitos representados por valores negociables | 4.987.120         | 2.024.963         | 1.977.559         |
| Otros pasivos                                 | 562.066           | 652.833           | 456.581           |
| Cuentas de periodificación                    | 209.238           | 206.866           | 224.611           |
| Provisiones para riesgos y cargas             | 236.977           | 251.893           | 163.686           |
| Fondo para riesgos generales                  | 7.901             | 7.925             | 47.307            |
| Beneficio del ejercicio                       | 157.691           | 119.546           | 96.139            |
| Pasivos subordinados                          | 690.932           | 567.286           | 467.286           |
| Capital suscrito                              | 115.276           | 113.916           | 113.656           |
| Prima de emisión                              | 271.219           | 247.004           | 242.964           |
| Reservas                                      | 383.607           | 336.830           | 283.011           |
| Reservas de revalorización                    | 22.227            | 22.227            | 22.227            |
| <b>Total Pasivo</b>                           | <b>29.319.436</b> | <b>23.830.362</b> | <b>22.562.789</b> |

**CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (RESUMIDAS) DE BANKINTER, S.A. CORRESPONDIENTES  
A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE de 2004, 2003 y 2002**

|  | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b> |
|--|------------------|-----------------|-----------------|
|  | (miles de euros) |                 |                 |
| Intereses y rendimientos asimilados                                | 837.526          | 886.769         | 983.371         |
| Intereses y cargas asimiladas                                      | 470.277          | 505.848         | 613.373         |
| Rendimiento de la cartera de renta variable                        | 45.286           | 76.696          | 38.618          |
| <b>Margen de intermediación</b>                                    | <b>412.535</b>   | <b>457.617</b>  | <b>408.616</b>  |
| Comisiones netas   | 145.004          | 103.357         | 82.699          |
| Resultados de operaciones financieras                              | 28.951           | 32.937          | 16.309          |
| <b>Margen ordinario</b>  | <b>586.490</b>   | <b>593.911</b>  | <b>507.624</b>  |
| Otros productos de explotación                                     | 4.392            | 5.237           | 6.961           |
| Gastos generales de administración                                 | 302.595          | 283.334         | 286.073         |
| Gastos de personal   | 160.892          | 152.523         | 158.624         |
| Otros gastos administrativos                                       | 141.703          | 130.811         | 127.449         |
| Amortización y saneamiento<br>de activos materiales e inmateriales | 15.420           | 15.313          | 18.655          |
| Otras cargas de explotación  | 4.732            | 4.766           | 4.824           |
| <b>Margen de explotación</b>                                       | <b>268.135</b>   | <b>295.735</b>  | <b>205.033</b>  |
| Amortización y provisiones para insolvencias                       | 50.791           | 130.429         | 66.409          |
| Saneamiento de inmovilizaciones financieras                        | (7.639)          | (18.646)        | 5.734           |
| Dotación al fondo para riesgos generales                           | (24)             | (24)            | (24)            |
| Beneficios extraordinarios   | 16.508           | 31.122          | 32.072          |
| Quebrantos extraordinarios   | 9.289            | 54.296          | 33.834          |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>                                | <b>232.226</b>   | <b>160.802</b>  | <b>131.152</b>  |
| Impuesto sobre beneficios  | 74.535           | 41.256          | 35.013          |
| <b>Resultado del ejercicio</b>                                     | <b>157.691</b>   | <b>119.546</b>  | <b>96.139</b>   |

**CUADRO DE FINANCIACIÓN DE BANKINTER, S.A. CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS ANUALES  
TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE de 2004, 2003 y 2002**

(miles de euros)

|  | 2004             |                  | 2003             |                  | 2002             |                  |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|  | Aplicación       | Origen           | Aplicación       | Origen           | Aplicación       | Origen           |
| <b>Recursos generados de las operaciones</b>             | -                | <b>230.092</b>   | -                | <b>306.078</b>   | -                | <b>215.024</b>   |
| Resultado del ejercicio                                  | -                | 157.691          | -                | 119.546          | -                | 96.139           |
| Amortizaciones   | -                | 15.420           | -                | 15.313           | -                | 18.655           |
| Dotación neta a la provisión de insolvencias             | -                | 50.791           | -                | 130.429          | -                | 66.409           |
| Dotación neta al fondo de fluctuación de valores         | -                | (8.451)          | -                | (13.472)         | -                | (6.326)          |
| Dotación neta otros fondos                               | -                | 11.630           | -                | 48.476           | -                | 39.035           |
| Beneficios netos en enajenación de inmovilizado material | -                | 1.737            | -                | 892              | -                | 1.064            |
| Beneficios netos en venta de inversiones permanentes     | -                | 1.274            | -                | 4.894            | -                | 48               |
| <b>Incremento/disminución neto de :</b>                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| Inversión menos financiación en Banco de España y E.C.A. | -                | 3.911.518        | 734.670          | -                | -                | 869.096          |
| Inversión crediticia                                     | 2.335.622        | -                | 1.557.218        | -                | 378.162          | -                |
| Valores de renta fija                                    | 3.546.817        | -                | 195.813          | -                | 1.041.886        | -                |
| Valores de renta variable no permanente                  | -                | 10.217           | 28.637           | -                | -                | 22.332           |
| Acreedores   | 1.161.017        | -                | -                | 2.105.721        | 57.887           | -                |
| Empréstitos  | -                | 2.987.732        | -                | 51.704           | -                | 473.922          |
| Pasivos subordinados                                     | -                | 123.646          | -                | 100.000          | -                | -                |
| Adquisiciones/ventas de inversiones permanentes          | 27.054           | -                | 11.823           | 2.550            | 20.473           | 20.365           |
| Participaciones en empresas del Grupo y asociadas        | 1.099            | -                | -                | 2.550            | -                | 20.365           |
| Elementos del inmovilizado material e inmaterial         | 25.955           | -                | 11.823           | -                | 20.473           | -                |
| Otros conceptos activos menos pasivos                    | 119.926          | -                | -                | 30.330           | 37.776           | -                |
| Dividendos pagados y distribución de prima de emisión    | 72.769           | -                | 68.222           | -                | 64.555           | -                |
| <b>Total</b>   | <b>7.263.205</b> | <b>7.263.205</b> | <b>2.596.383</b> | <b>2.596.383</b> | <b>1.600.739</b> | <b>1.600.739</b> |

## VARIACIONES EN EL GRUPO BANKINTER

Durante el ejercicio 2002 la sociedad Alcob2b, S.A. cambió su denominación social por la de Bankinter Capital Riesgo, S.G.E.C.R., S.A. La sociedad Epagado, S.A. cambió su denominación social por la de Bankinter Asesores Financieros, S.A.

En el ejercicio 2003 se incorporó al Grupo por integración global la sociedad Bankinter Netherlands BV, por constitución. La participación en Sogecable S.A. que formaba parte del Grupo por puesta en equivalencia, fue vendida y se procedió a liquidar la sociedad Ginstow Finance, Ltd. La sociedad Bankinter Asesores Financieros, S.A. cambió su denominación social por la de E-Pagado International Network, S.A.

Durante el ejercicio 2004 se han constituido las filiales Bankinter Emisiones, S.A., Bankinter Sociedad de Financiación, S.A., Bankinter Capital Riesgo I Fondo de Capital Riesgo y Helena Activos Líquidos, S.L., mientras se ha procedido a la disolución de Bankinter International Cayman, Ltd., Bankinter Cayman Issuances, Ltd., Bankinter Finance Limited y Ebankinter Internet Factory, S.C.R., S.A. La sociedad Cibesa, S.A. ha sido absorbida por Intermobiliaria, S.A.

## DESGLOSE DE LOS PRINCIPALES EPÍGRAFES DEL ACTIVO DEL BALANCE

### DEUDAS DEL ESTADO

|  | (miles de euros) |                  |                  |                      |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------------|
|  | 31.12.04         | 31.12.03         | 31.12.02         | Vencimientos<br>2005 |
| <b>Fondos Públicos</b>                 |                  |                  |                  |                      |
| Letras del Tesoro                      | 2.216.365        | 2.028.874        | 159.352          | 1.896.905            |
| Otras deudas anotadas                  | 4.787.939        | 1.929.749        | 2.409.360        | 119.291              |
| <b>Total bruto</b>                     | <b>7.004.304</b> | <b>3.958.623</b> | <b>2.568.712</b> | <b>2.016.196</b>     |
| Menos: Fondo de fluctuación de valores | -                | 1.485            | -                | -                    |
| <b>Total neto</b>                      | <b>7.004.304</b> | <b>3.957.138</b> | <b>2.568.712</b> | <b>-</b>             |
| Cartera de Negociación                 | 1.821.938        | 1.181.794        | 471.493          | 488.516              |
| Cartera de inversión ordinaria         | 4.292.757        | 1.889.560        | 1.211.491        | 1.527.680            |
| Cartera de inversión a vencimiento     | 889.609          | 887.269          | 885.728          | -                    |
| <b>Total bruto</b>                     | <b>7.004.304</b> | <b>3.958.623</b> | <b>2.568.712</b> | <b>2.016.196</b>     |

En la columna 'Vencimientos 2005', se recogen los importes de los títulos de Deuda del Estado en cartera a 31 de diciembre de 2004 que vencen a lo largo de 2005.

En los primeros meses de 2002 se constituyó la 'Cartera de inversión a vencimiento' con el ánimo de reducir la exposición a los riesgos de interés. Dicha decisión se basó en la existencia de un excedente neto de pasivos sobre activos, considerado excesivo, y que en plazo superior a 6 años es de un importe superior al de dicha cartera según el plano de riesgo de interés que Bankinter utiliza como modelo de gestión, medición y control integral de los riesgos de interés del Grupo.

Los Fondos Públicos pignorados, ascienden a 58.733 miles de euros de valor nominal los tres últimos ejercicios.

A continuación se incluye la valoración de la cartera de inversión ordinaria:

|   | <b>31.12.04</b> | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b>  |
|---|-----------------|-----------------|------------------|
|   |                 |                 | (miles de euros) |
| Valor de mercado de la cartera de inversión ordinaria | 4.339.188       | 1.893.424       | 1.223.443        |

Durante el ejercicio 2004 se han producido traspasos de la cartera de negociación a la cartera de inversión ordinaria por un importe total de 3.982.466 miles de euros (2.990.516 y 699.536 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

## ENTIDADES DE CRÉDITO

Este capítulo del activo se detalla en los cuadros siguientes, desglosando los importes totales en euros y en moneda extranjera, así como la distribución de las cuentas por plazos remanentes.

|                                       | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b>  | <b>31.12.02</b>  |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                       |                  |                  | (miles de euros) |
| Bancos operantes en España            | 632.920          | 946.648          | 782.188          |
| Cajas de ahorro                       | 595.769          | 526.822          | 1.535.919        |
| Entidades de crédito en el extranjero | 551.497          | 666.866          | 169.755          |
| <b>Total</b>                          | <b>1.780.186</b> | <b>2.140.336</b> | <b>2.487.862</b> |
| En euros                              | 1.677.087        | 2.087.435        | 2.432.161        |
| En moneda extranjera                  | 103.099          | 52.901           | 55.701           |

El desglose por plazos remanentes del apartado 'Otros Créditos' del epígrafe 'Entidades de Crédito' del activo del balance de situación es el siguiente:

|                    | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b>  | <b>31.12.02</b>  |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|
|                    |                  |                  | (miles de euros) |
| <b>Plazo</b>       |                  |                  |                  |
| Hasta 3 meses      | 1.528.286        | 1.846.674        | 1.700.555        |
| De 3 meses a 1 año | -                | 198.130          | 705.138          |
| <b>Total</b>       | <b>1.528.286</b> | <b>2.044.804</b> | <b>2.405.693</b> |

## CRÉDITOS SOBRE CLIENTES

Los saldos de este capítulo se clasifican a continuación de acuerdo con las características de las operaciones, la moneda en que están formalizadas, el plazo remanente y según el sector.

|                              | 31.12.04          | 31.12.03          | 31.12.02          |
|------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                              | (miles de euros)  |                   |                   |
| Crédito comercial            | 1.207.357         | 1.059.902         | 985.700           |
| Crédito con garantía real    | 13.291.658        | 11.700.469        | 10.221.158        |
| Otros créditos a plazo       | 3.169.027         | 2.685.514         | 2.887.002         |
| Deudores a la vista          | 773.704           | 731.466           | 524.602           |
| Arrendamiento financiero     | 642.731           | 574.000           | 565.037           |
| Activos dudosos              | 53.152            | 61.948            | 61.812            |
| <b>Subtotal</b>              | <b>19.137.629</b> | <b>16.813.299</b> | <b>15.245.311</b> |
| Menos: Fondo de insolvencias | 392.815           | 346.346           | 238.642           |
| <b>Total</b>                 | <b>18.744.814</b> | <b>16.466.953</b> | <b>15.006.669</b> |
| En euros                     | 18.641.047        | 16.422.100        | 14.837.245        |
| En moneda extranjera         | 496.582           | 391.199           | 408.066           |

El desglose por plazos remanentes del epígrafe 'Créditos sobre clientes', antes de deducir el Fondo de insolvencias del activo del balance de situación, es el que se indica a continuación:

|                    | 31.12.04          | 31.12.03          | 31.12.02          |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                    | (miles de euros)  |                   |                   |
| <b>Plazo</b>       |                   |                   |                   |
| Hasta 3 meses      | 1.593.623         | 1.516.982         | 2.366.403         |
| De 3 meses a 1 año | 546.874           | 1.586.051         | 943.457           |
| De 1 año a 5 años  | 2.394.809         | 1.378.449         | 1.234.994         |
| Más de 5 años      | 13.776.725        | 11.479.588        | 10.024.209        |
| Sin determinar     | 825.598           | 852.229           | 676.248           |
| <b>Total</b>       | <b>19.137.629</b> | <b>16.813.299</b> | <b>15.245.311</b> |

Y su clasificación dependiendo de la pertenencia a uno u otro sector es la siguiente:

|                                     | 31.12.04          | 31.12.03          | 31.12.02          |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                     | (miles de euros)  |                   |                   |
| Crédito a Administraciones Públicas | 19.558            | 20.920            | 4.190             |
| Crédito a residentes                | 18.680.247        | 16.362.382        | 14.794.971        |
| Crédito a no residentes             | 384.672           | 368.049           | 384.338           |
| Activos dudosos                     | 53.152            | 61.948            | 61.812            |
| <b>Subtotal</b>                     | <b>19.137.629</b> | <b>16.813.299</b> | <b>15.245.311</b> |
| Menos: Fondo de insolvencias        | 392.815           | 346.346           | 238.642           |
| <b>Total</b>                        | <b>18.744.814</b> | <b>16.466.953</b> | <b>15.006.669</b> |

El importe de las operaciones de arrendamiento financiero desglosado por la naturaleza del bien arrendado es el siguiente:

|                       | <b>31.12.04</b> | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b>  |
|-----------------------|-----------------|-----------------|------------------|
|                       |                 |                 | (miles de euros) |
| Inmuebles             | 229.965         | 223.850         | 227.572          |
| Maquinaria Industrial | 69.017          | 55.229          | 56.684           |
| Equipos Informáticos  | 8.641           | 8.537           | 9.055            |
| Vehículos             | 120.493         | 95.436          | 97.342           |
| Otros                 | 214.615         | 190.948         | 174.384          |
| <b>Total</b>          | <b>642.731</b>  | <b>574.000</b>  | <b>565.037</b>   |
| Principal             | 597.592         | 530.107         | 521.745          |
| Valor residual        | 45.139          | 43.893          | 43.292           |

A continuación se desglosa el movimiento de los activos y pasivos contingentes clasificados como dudosos (incluyendo los saldos de activos titulizados : 1.824, 1.226 y 842 miles de euros al 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002, respectivamente):

|                                      | <b>31.12.04</b> | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b>  |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|
|                                      |                 |                 | (miles de euros) |
| <b>Saldo inicial (1 de enero)</b>    | <b>64.664</b>   | <b>63.172</b>   | <b>54.811</b>    |
| + Aumentos                           | 104.601         | 124.957         | 125.807          |
| - Recuperaciones                     | 96.256          | 110.671         | 106.912          |
| - Amortizaciones                     | 18.610          | 12.794          | 10.534           |
| <b>Saldo final (31 de diciembre)</b> | <b>54.399</b>   | <b>64.664</b>   | <b>63.172</b>    |

**OBLIGACIONES Y OTROS VALORES DE RENTA FIJA**

El saldo de este epígrafe del balance se desglosa por conceptos, vencimiento y movimiento, en los cuadros siguientes:

|                                     | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b>  |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|------------------|
|                                     | (miles de euros) |                 |                  |
| De Administraciones Públicas        | 117.392          | 9.421           | 8.610            |
| De entidades de crédito             | 625              | 511             | 1.976            |
| Otros valores de renta fija         | 1.462            | 41.308          | 16.058           |
| Bonos titulación hipotecaria        | 424.627          | -               | 1.218.823        |
| Pagarés de empresa                  | 17               | 38              | -                |
| <b>Total bruto</b>                  | <b>544.123</b>   | <b>51.278</b>   | <b>1.245.467</b> |
| Menos: Fondo fluctuación de valores | -                | -               | -                |
| Menos: Fondo de insolvencias        | 3.946            | 12.216          | 9.514            |
| <b>Total neto</b>                   | <b>540.177</b>   | <b>39.062</b>   | <b>1.235.953</b> |
| Cotizados                           | 544.123          | 51.278          | 1.245.467        |
| No cotizados                        | -                | -               | -                |
| <b>Total bruto</b>                  | <b>544.123</b>   | <b>51.278</b>   | <b>1.245.467</b> |
| Cartera de negociación              | 110.813          | 11.335          | 2.421            |
| Cartera de inversión ordinaria      | 433.310          | 39.943          | 1.243.046        |

**Vencimiento de "Obligaciones y otros valores de renta fija" en el año 2005**

|                                      | (miles de euros)            |                            |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <b>Nombre del título</b>             | <b>Fecha de vencimiento</b> | <b>Importe a amortizar</b> |
| Obligaciones Cabildo Tenerife, 2,00% | 26.12.05                    | 896                        |
| Obligaciones Cabildo Canarias, 1,50% | 26.12.05                    | 72                         |
| <b>Total</b>                         |                             | <b>968</b>                 |

El Banco viene realizando operaciones de titulación de préstamos desde 1999. En el ejercicio 2004 se han producido dos operaciones. La primera de ellas supuso el traspaso de préstamos hipotecarios por importe de 490.000 miles de euros a 'Bankinter 7, Fondo de Titulación Hipotecaria', que procedió a la emisión de títulos por dicho importe, colocados en su totalidad en el mercado institucional, de los que 13.000 miles de euros correspondían a bonos subordinados serie B y 5.200 miles de euros a bonos subordinados serie C. La segunda de ellas supuso el traspaso de préstamos hipotecarios por importe de 1.070.000 miles de euros a 'Bankinter 8 Fondo de Titulación de Activos', que procedió a la emisión de títulos por dicho importe, colocados en su totalidad en el mercado institucional, de los que 21.400 miles de euros correspondían a bonos subordinados serie B y 19.300 miles de euros a bonos subordinados serie C.

En el ejercicio 2003 se produjeron dos operaciones. La primera de ellas supuso el traspaso de préstamos hipotecarios por importe de 1.350.000 miles de euros a 'Bankinter 6, Fondo de Titulación de Activos', que procedió a la emisión de títulos por dicho importe, colocados en su totalidad en el mercado institucional, de los que 27.700 miles de euros correspondían a bonos subordinados serie B y 27.000 miles de euros a bonos subordinados serie C. La segunda de ellas supuso el traspaso de préstamos Pymes por importe de 250.000 miles de euros a 'Bankinter I FTPyme, Fondo de Titulación de Activos', que procedió a la emisión de títulos por dicho importe, colocados en su totalidad en el mercado institucional, de los que 19.000 miles de euros correspondían a bonos subordinados serie F2 y 9.000 miles de euros a bonos subordinados serie C.

Durante el ejercicio 2002 se produjeron asimismo dos operaciones de titulación. La primera de ellas supuso el traspaso de préstamos hipotecarios por importe de 1.025.000 miles de euros a 'Bankinter 4, Fondo de Titulación Hipotecaria', que procedió a la emisión de títulos por dicho importe, colocados en su totalidad en el mercado institucional, de los que 21.500 miles de euros correspondían a bonos subordinados serie B y 15.900 miles de euros a bonos subordinados serie C. La segunda supuso el traspaso de préstamos hipotecarios por importe de 710.000 miles de euros a 'Bankinter 5, Fondo de Titulación Hipotecaria', que procedió a la emisión de títulos por dicho importe, de los que 14.900 miles de euros correspondían a bonos subordinados serie B y 11.000 miles de euros a bonos subordinados serie C, colocándose en el mercado los tramos subordinados y suscribiendo el Banco el resto de los títulos.

El saldo vivo al 31 de diciembre de 2004 del total de préstamos titulizados por el Banco asciende a 5.279.605 miles de euros (4.493.257 miles de euros y 3.384.329 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente).

El Banco ha concedido a 31 de diciembre de 2004 financiación subordinada a los distintos fondos de titulación constituidos, con un límite total de 124.174 miles de euros (99.909 miles de euros y 63.139 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente), y un saldo dispuesto total de 51.237 miles de euros a 31 de diciembre de 2004 (26.971 miles de euros y 5.416 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente).

#### Movimiento del capítulo de obligaciones y otros valores de renta fija

|                           | (miles de euros) |
|---------------------------|------------------|
| <b>Saldo a 31.12.2001</b> | <b>726.039</b>   |
| Altas                     | 3.012.371        |
| Bajas                     | 2.492.943        |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b> | <b>1.245.467</b> |
| Altas                     | 3.957.020        |
| Bajas                     | 5.151.209        |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b> | <b>51.278</b>    |
| Altas                     | 3.893.801        |
| Bajas                     | 3.400.956        |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b> | <b>544.123</b>   |

## ACCIONES Y OTROS TÍTULOS DE RENTA VARIABLE

El balance recoge en este capítulo el importe correspondiente a la inversión, neta del fondo de fluctuación de valores, en acciones o participaciones de empresas ajenas al Grupo.

|  | 31.12.04         | 31.12.03      | 31.12.02      |
|--|------------------|---------------|---------------|
|  | (miles de euros) |               |               |
| De entidades de crédito                            | 4.083            | 8.601         | -             |
| De otros sectores residentes                       | 24.482           | 39.398        | 12.014        |
| De no residentes                                   | 13.387           | 19.342        | 68            |
| <b>Total bruto</b>                                 | <b>41.952</b>    | <b>67.341</b> | <b>12.082</b> |
| Menos: Fondo de fluctuación de valores             | 4.351            | 12.074        | 9             |
| <b>Total neto</b>                                  | <b>37.601</b>    | <b>55.267</b> | <b>12.073</b> |
| Cotizados  | 18.128           | 30.719        | 51            |
| No cotizados                                       | 23.824           | 36.622        | 12.031        |
| <b>Total bruto</b>                                 | <b>41.952</b>    | <b>67.341</b> | <b>12.082</b> |
| Cartera de negociación                             | 8.247            | 5.622         | -             |
| Cartera de inversión ordinaria                     | 33.705           | 61.719        | 12.082        |
| <b>Valor de mercado de la cartera de inversión</b> | <b>29.354</b>    | <b>49.648</b> | <b>12.076</b> |

### Movimiento del epígrafe «Acciones y otros títulos de renta variable»

|                           | (miles de euros) |
|---------------------------|------------------|
| <b>Saldo a 31.12.2001</b> | <b>53.262</b>    |
| Altas                     | 170.183          |
| Bajas                     | 211.363          |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b> | <b>12.082</b>    |
| Altas                     | 512.424          |
| Bajas                     | 457.165          |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b> | <b>67.341</b>    |
| Altas                     | 908.085          |
| Bajas                     | 933.474          |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b> | <b>41.952</b>    |

## PARTICIPACIONES Y PARTICIPACIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO

En los cuadros siguientes se detallan las participaciones directas o indirectas del Grupo Bankinter, a 31 de diciembre de 2004 e integradas en la cartera de participaciones permanentes, clasificadas en sociedades consolidadas, sociedades no consolidables y resto de sociedades en las que posee una participación igual o superior al 5%, ó al 3% si se trata de sociedades con cotización oficial en Bolsa.

A 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002 el detalle de las participaciones del Grupo Bankinter es el siguiente:

|  | (miles de euros) |                 |                 |
|--|------------------|-----------------|-----------------|
|  | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b> |
| De otros sectores residentes           | 161.173          | 133.365         | 145.586         |
| De no residentes                       | -                | 83              | 1.929           |
| <b>Total bruto</b>                     | <b>161.173</b>   | <b>133.448</b>  | <b>147.515</b>  |
| Menos: Fondo de fluctuación de valores | -                | -               | 9.141           |
| <b>Total neto</b>                      | <b>161.173</b>   | <b>133.448</b>  | <b>138.374</b>  |
| Cotizados                              | 26.004           | 22.995          | 33.775          |
| No cotizados                           | 135.169          | 110.453         | 113.740         |

El detalle para las sociedades consolidadas por "integración global" con el porcentaje de participación (directa o indirecta) capital, reservas y resultados del ejercicio a 31 de diciembre de 2004, es el siguiente:

(miles de euros)

## Participación 31 diciembre 2004 (%)

|   | Domicilio  | Directa | Indirecta | Total  | Valor Neto             |          |            | Contable |
|---|--|---------|-----------|--------|------------------------|----------|------------|----------|
|   |  |         |           |        | Capital                | Reservas | Resultados |          |
| Bankinter Consultoría, Asesoramiento, y Atención Telefónica, S.A. | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 60                     | 305      | 386        | 60       |
| Bankinter Gestión de Seguros, S.A. de Correduría de Seguros       | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 60                     | 30       | 1.062      | 60       |
| Bankinter International B.V.                                      | Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda                  | 100,00  | 0,00      | 100,00 | 18                     | 3.444    | 1.198      | 63       |
| Bankinter Inversiones, S.I.M.S.A.                                 | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,98   | 0,42      | 100,00 | 3.005                  | 4.160    | 74         | 2.992    |
| Gesbankinter, S.A., S.G.I.I.C.                                    | Marqués de Riscal, 11. Madrid                              | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 4.345                  | 5.755    | 16.437     | 4.509    |
| Hispanmarket, S.A.  | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 27.144                 | 6.743    | 1.880      | 26.962   |
| Intergestora, Sociedad de Capital Riesgo, S.A., S.C.R.            | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 18.030                 | (1.296)  | 270        | 16.944   |
| Intermobiliaria, S.A.   | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 6.701                  | 13.427   | 2.400      | 18.097   |
| Intergestora Nuevas Tecnologías, S.C.R., S.A.                     | Avenida Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 18.030                 | (5.991)  | (1.433)    | 10.421   |
| Bankinter Certifica, S.A.   | Castellana, 29. Madrid                                     | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 60                     | 1        | -          | 60       |
| E-Pagado International Network, S.A.                              | Avenida Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 61                     | (50)     | -          | 10       |
| Bankinter Capital Riesgo, SGEGR, S.A.                             | Avenida Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 310                    | (5)      | (69)       | 217      |
| Bankinter Netherlands BV  | Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda                  | 0,00    | 100,00    | 100,00 | 18                     | (12)     | (15)       | 18       |
| Bankinter Sociedad de Financiación, S.A.                          | Castellana, 29 Madrid                                      | 100,00  | 0,00      | 100,00 | 60                     | -        | (1)        | 59       |
| Bankinter Emisiones, S.A.   | Castellana, 29 Madrid                                      | 100,00  | 0,00      | 100,00 | 343.225 <sup>(1)</sup> | -        | (22)       | 38       |
| Bankinter Capital Riesgo I Fondo de Capital Riesgo                | Castellana, 29 Madrid                                      | 100,00  | 0,00      | 100,00 | 1.653                  | -        | -          | 1.653    |
| Helena Activos Líquidos, S.L.                                     | Avenida Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 40,00   | 0,00      | 40,00  | 13                     | 118      | -          | 5        |

(1) Se incluyen las acciones preferentes emitidas por la sociedad, tal como se menciona en el apartado de Pasivos subordinados.

Al 31 de diciembre de 2004, como resultado de las pérdidas incurridas en los últimos ejercicios, el patrimonio de las sociedades Bankinter Emisiones, S.A. e Intergestora Nuevas Tecnologías, S.C.R., S.A. es inferior a los dos tercios de su capital social, por lo que las mismas se encuentran en el supuesto de reducción de capital descrito en el artículo 163 de la Ley de Sociedades Anónimas, que establece un ejercicio social para el restablecimiento patrimonial. El Banco tiene el compromiso de apoyar financieramente, caso de ser necesario, a dichas sociedades para proceder a dicho restablecimiento en el plazo legalmente establecido.

Y el detalle para las sociedades consolidadas por 'integración global' con el porcentaje de participación (directa o indirecta) capital, reservas y resultados del ejercicio a 31 de diciembre de 2003, era el siguiente:

**Grupo Bankinter**

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002

(miles de euros)

| Participación 31 diciembre 2003 (%)                               |   |           |        | Valor Neto |                        |            |          |        |
|---|---|-----------|--------|------------|------------------------|------------|----------|--------|
| Domicilio   | Directa   | Indirecta | Total  | Capital    | Reservas               | Resultados | Contable |        |
| Bankinter Consultoría, Asesoramiento, y Atención Telefónica, S.A. | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 60                     | 305        | 422      | 60     |
| Bankinter Gestión de Seguros, S.A. de Correduría de Seguros       | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 60                     | 30         | 624      | 60     |
| Bankinter International B.V.                                      | Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda               | 100,00    | 0,00   | 100,00     | 18                     | 1.693      | 1.852    | 63     |
| Bankinter Inversiones, S.I.M.,S.A.                                | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,58     | 0,42   | 100,00     | 3.005                  | 4.025      | 136      | 2.992  |
| Cibesa,S.A.   | Valentín Sanz,16. Sta. Cruz de Tenerife                 | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 2.765                  | 138        | 16       | 2.765  |
| Gesbankinter, S.A., S.G.I.I.C.                                    | Marqués de Riscal, 11. Madrid                           | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 4.345                  | 5.755      | 26.882   | 4.509  |
| Hispamarket, S.A.   | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 27.144                 | (11.679)   | 51.480   | 26.962 |
| Intergestora, Sociedad de Capital Riesgo, S.A., S.C.R.            | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 18.030                 | (567)      | (729)    | 16.276 |
| Interbiliaria, S.A.   | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 6.010                  | 11.209     | 1.851    | 15.346 |
| Bankinter International Cayman , Ltd.                             | P.O. Box 309, George Town, Grand Cayman                 | 100,00    | -      | 100,00     | 40                     | 164        | (180)    | -      |
| Bankinter Cayman Issuances, Ltd.                                  | P.O. Box 309, George Town, Grand Cayman                 | 100,00    | -      | 100,00     | 40                     | -          | -        | 1      |
| Bankinter Finance Limited   | P.O. Box 309, George Town, Grand Cayman                 | 100,00    | -      | 100,00     | 269.606 <sup>(1)</sup> | 680        | 419      | 1      |
| Intergestora Nuevas Tecnologías, S.C.R., S.A.                     | Avda Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 18.030                 | (4.885)    | (1.106)  | 11.407 |
| Ebankinter Certifica, S.A.  | Castellana, 29. Madrid                                  | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 60                     | 1          | -        | 60     |
| E-Pagado International Network, S.A.                              | Avda Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 15                     | (5)        | -        | 10     |
| Ebankinter Internet Factory, S.C.R., S.A.                         | Avda Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 1.202                  | 6          | 18       | 1.202  |
| Bankinter Capital Riesgo, SGECR, S.A.                             | Avda Bruselas 12. Arroyo de la Vega (Alcobendas) Madrid | 99,99     | 0,01   | 100,00     | 310                    | (5)        | -        | 239    |
| Bankinter Netherlands BV  | Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda               | -         | 100,00 | 100,00     | 18                     | 55         | (67)     | 8      |

(1) Se incluyen las acciones preferentes emitidas por la sociedad.

El detalle para las sociedades consolidadas por 'puesta en equivalencia' con el porcentaje de participación (directa o indirecta) capital, reservas y resultados del ejercicio a 31 de diciembre de 2004, es el siguiente:

(miles de euros)

| Participación 31 diciembre 2004 (%)                     |   |           |       | Valor Neto |          |            |          |        |
|---|---|-----------|-------|------------|----------|------------|----------|--------|
| Domicilio   | Directa                                       | Indirecta | Total | Capital    | Reservas | Resultados | Contable |        |
| Línea Directa Aseguradora, S.A.                         | Isaac Newton, 7 (Tres Cantos) Madrid          | 50,00     | -     | 50,00      | 37.512   | 19.055     | 31.925   | 36.061 |
| Bankinter Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros | Castellana,29. Madrid                         | 99,99     | 0,01  | 100,00     | 11.122   | 51.856     | 12.406   | 4.865  |
| Aircraft, S.A.  | Marqués de Riscal, 13. Madrid                 | 99,99     | 0,01  | 100,00     | 7.212    | (2.437)    | (284)    | 4.732  |
| Grupo Industrial Catensa, S.A. <sup>(1)</sup>           | Ausias March,16. Barcelona                    | 27,01     | -     | 27,01      | 676      | 13.555     | (559)    | 196    |
| Grupo Empresarial ENCE, S.A. <sup>(1)</sup>             | Avda. de Burgos, 8-B Edificio Génesis. Madrid | -         | 6,50  | 6,50       | 114.615  | 241.922    | 43.520   | 33.939 |
| Techrules Escuela de Finanzas, S.A. <sup>(1)</sup>      | Ronda de la Buganvilla del Rey, 131. Madrid   | 50,00     | -     | 50,00      | 180      | 42         | (68)     | 77     |
| Mercavalor, S.V.B., S.A. <sup>(1)</sup>                 | Av. de Brasil, 7. Madrid                      | 20,01     | -     | 20,01      | 3.220    | 2.103      | 1.188    | 653    |

(1) Datos de la participada a 30 de noviembre de 2004.

Y el detalle para las sociedades consolidadas por 'puesta en equivalencia' con el porcentaje de participación (directa o indirecta) capital, reservas y resultados del ejercicio a 31 de diciembre de 2003, era el siguiente:

(miles de euros)

## Participación 31 diciembre 2003 (%)

|  | Domicilio                                       | Directa | Indirecta | Total  | Valor Neto |          |            |          |
|--|---|---------|-----------|--------|------------|----------|------------|----------|
|  |   |         |           |        | Capital    | Reservas | Resultados | Contable |
| Línea Directa Aseguradora, S.A.                            | Isaac Newton, 7<br>(Tres Cantos) Madrid         | 50,00   | -         | 50,00  | 37.512     | (1.192)  | 20.247     | 28.284   |
| Bankinter Seguros de Vida, S.A.<br>de Seguros y Reaseguros | Castellana,29 Madrid                            | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 11.122     | 46.846   | 12.163     | 4.865    |
| Aircraft, S.A.   | Marqués de Riscal, 13 Madrid                    | 99,99   | 0,01      | 100,00 | 7.212      | (2.104)  | (262)      | 4.711    |
| Grupo Industrial Catensa, S.A. <sup>(1)</sup>              | Ausias March,16 Barcelona                       | 29,51   | -         | 29,51  | 676        | 2.142    | 287        | 196      |
| Grupo Empresarial<br>ENCE, S.A. <sup>(1)</sup>             | Avda. de Burgos, 8-B<br>Edificio Génesis Madrid | -       | 6,50      | 6,50   | 3.005      | 214.331  | 37.950     | 33.939   |

(1) Datos de la participada a 30 de noviembre de 2003.

Del conjunto de las sociedades integradas en la cartera de participaciones permanentes al 31 de diciembre de 2004, cotizan en Bolsa únicamente las acciones de la sociedad Bankinter Inversiones, S.I.M., S.A. y Grupo Empresarial ENCE, S.A. Al 31 de diciembre de 2002 estaba también sujeta a cotización la participación mantenida en Sogecable, S.A. a través de Hispamarket, S.A.

En el ejercicio 2003, tal y como se indica en la Nota 'Comparación de la información', la filial Hispamarket, S.A. procedió a vender la totalidad de su participación en Sogecable, S.A.

Asimismo, durante el ejercicio 2003 se vendió la participación mantenida en Filtros Mann, S.A., registrando una plusvalía de 2.876 miles de euros, incluida en el epígrafe 'Beneficios extraordinarios' de la cuenta de pérdidas y ganancias.

La participación indirecta mantenida en el Grupo Empresarial Ence, S.A., se adquirió en el ejercicio 2001, en el marco del proceso de privatización de dicha compañía, suscribiendo Hispamarket, S.A. y dos entidades financieras nacionales un contrato de compraventa con la SEPI en virtud del cual adquirieron el 25% de su capital social menos 1 acción (6,50% en el caso de Hispamarket), asumiendo frente a la SEPI, entre otros, el compromiso de mantener una participación conjunta en el Grupo Empresarial ENCE, S.A. de al menos el 24% hasta el día 1 de enero de 2005.

En el ejercicio 2003 la inversión en Línea Directa Aseguradora, S.A. fue reclasificada desde el epígrafe 'Participaciones en empresas del Grupo' al epígrafe 'Participaciones'. La participación en Mercavalor, S.V.B., S.A. aparece clasificada al 31 de diciembre de 2004 y 2002 dentro del epígrafe 'Participaciones', cuando al 31 de diciembre de 2003 aparecía en 'Acciones y otros títulos de renta variable'. Por otro lado, la participación en Corpfm Capital Fund, B.V. fue reclasificada a la rúbrica 'Acciones y otros títulos de renta variable' en 2003.

**FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN**

A continuación se incluye el movimiento del fondo de comercio del Grupo en 2004, 2003 y 2002 :

|                           | (miles de euros) |
|---------------------------|------------------|
| <b>Saldo a 31.12.2001</b> | <b>23.281</b>    |
| Aumentos                  | (351)            |
| Disminuciones             | 2.640            |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b> | <b>20.290</b>    |
| Aumentos                  | 5.084            |
| Disminuciones             | 14.751           |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b> | <b>10.623</b>    |
| Aumentos                  | -                |
| Disminuciones             | 1.416            |
| Otras variaciones         | (1)              |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b> | <b>9.206</b>     |

**ACTIVO MATERIAL**

En este apartado se recoge la evolución del activo material del Grupo Bankinter en los últimos tres años.

|                                | Inmuebles         |                           |                   | Mobiliario, máquinas e instalaciones |                           |                   |
|--------------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------|
|                                | Valor<br>de coste | Amortización<br>acumulada | Valor<br>contable | Valor<br>de coste                    | Amortización<br>acumulada | Valor<br>contable |
| <b>Saldo a 31.12.2001</b>      | <b>96.863</b>     | <b>20.434</b>             | <b>76.429</b>     | <b>242.805</b>                       | <b>178.252</b>            | <b>64.553</b>     |
| Fondo Activos Adjudicados      | -                 | -                         | 2.955             | -                                    | -                         | -                 |
| <b>Saldo neto a 31.12.2001</b> | <b>96.863</b>     | <b>20.434</b>             | <b>73.474</b>     | <b>242.805</b>                       | <b>178.252</b>            | <b>64.553</b>     |
| Aumentos                       | 18.862            | 1.747                     | 17.115            | 9.997                                | 20.198                    | (10.201)          |
| Disminuciones                  | 6.661             | 130                       | 6.531             | 13.281                               | 9.958                     | 3.323             |
| Trasposos                      | (10.545)          | (466)                     | (10.079)          | 10.107                               | 28                        | 10.079            |
| Activos en Renting             | -                 | -                         | -                 | 767                                  | 414                       | 353               |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b>      | <b>98.519</b>     | <b>21.585</b>             | <b>76.934</b>     | <b>250.395</b>                       | <b>188.934</b>            | <b>61.461</b>     |
| Fondo Activos Adjudicados      | -                 | -                         | 3.297             | -                                    | -                         | -                 |
| <b>Saldo neto a 31.12.2002</b> | <b>98.519</b>     | <b>21.585</b>             | <b>73.637</b>     | <b>250.395</b>                       | <b>188.934</b>            | <b>61.461</b>     |
| Aumentos                       | 10.424            | 1.790                     | 8.634             | 5.925                                | 14.612                    | (8.687)           |
| Disminuciones                  | 6.186             | 559                       | 5.627             | 48.021                               | 45.939                    | 2.082             |
| Trasposos                      | (6.163)           | 7                         | (6.170)           | 6.163                                | (7)                       | 6.170             |
| Activos en Renting             | -                 | -                         | -                 | 232                                  | 559                       | (327)             |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b>      | <b>96.594</b>     | <b>22.823</b>             | <b>73.771</b>     | <b>214.694</b>                       | <b>158.159</b>            | <b>56.535</b>     |
| Fondo Activos Adjudicados      | -                 | -                         | 2.918             | -                                    | -                         | -                 |
| <b>Saldo neto a 31.12.2003</b> | <b>96.594</b>     | <b>22.823</b>             | <b>70.853</b>     | <b>214.694</b>                       | <b>158.159</b>            | <b>56.535</b>     |
| Aumentos                       | 16.201            | 1.688                     | 14.513            | 11.168                               | 13.685                    | (2.517)           |
| Disminuciones                  | 5.210             | 307                       | 4.903             | 1.616                                | 1.374                     | 242               |
| Trasposos                      | (8.956)           | (455)                     | (8.501)           | 8.507                                | 6                         | 8.501             |
| Activos en Renting             | -                 | -                         | -                 | (1.199)                              | (652) <sup>(1)</sup>      | (547)             |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b>      | <b>98.629</b>     | <b>23.749</b>             | <b>74.880</b>     | <b>231.554</b>                       | <b>169.824</b>            | <b>61.730</b>     |
| Fondo Activos Adjudicados      | -                 | -                         | 2.220             | -                                    | -                         | -                 |
| <b>Saldo neto a 31.12.2004</b> | <b>98.629</b>     | <b>23.749</b>             | <b>72.660</b>     | <b>231.554</b>                       | <b>169.824</b>            | <b>61.730</b>     |

(1) Los activos en renting dados de baja en 2004 se encontraban prácticamente amortizados en su totalidad por importe de 1.196 miles de euros, de los que la amortización del periodo ascendió a 544 miles de euros.

En el ejercicio 1996 se realizó una actualización de determinado inmovilizado al amparo del Real Decreto Ley 7/1996 de 7 de junio. A continuación incluimos el desglose de la citada actualización por clase de inmovilizado:

|                            | (miles de euros) |
|----------------------------|------------------|
| Solares y fincas           | 1.707            |
| Inmuebles                  | 12.219           |
| Instalaciones y maquinaria | 6.629            |
| Equipos informáticos       | 252              |
| Mobiliario                 | 2.067            |
| Vehículos                  | 42               |
| <b>Total</b>               | <b>22.916</b>    |

Como consecuencia del incremento del inmovilizado material en el Grupo, por la aplicación del R.D. Ley 7/1996, en el ejercicio 2004 se han cargado en la cuenta de resultados 349 miles de euros como mayor dotación a la amortización acumulada del inmovilizado material (385 y 482 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente). El valor neto contable del efecto de dicha actualización a 31 de diciembre es de 9.858 miles de euros (10.240 y 10.893 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

El detalle de los valores contables netos del inmovilizado no afecto a la explotación es el siguiente:

|  | 31.12.04     | 31.12.03     | 31.12.02     |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Solares y fincas                             | 3.218        | 3.242        | 3.219        |
| Inmuebles                                    | 6.010        | 6.037        | 6.320        |
| Maquinaria, equipos informáticos y vehículos | 29           | 43           | 56           |
| Fondo Activos Adjudicados                    | (2.220)      | (2.918)      | (3.297)      |
| <b>Total</b>                                 | <b>7.037</b> | <b>6.404</b> | <b>6.298</b> |

A 31 de diciembre de 2004 existen compromisos de venta de inmovilizado por un importe de 90 miles de euros (69 miles de euros en 2003 y 2002).

**OTROS ACTIVOS**

Los conceptos más representativos de esta rúbrica del balance se desglosan a continuación:

|  | <b>31.12.04</b> | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b>  |
|--|-----------------|-----------------|------------------|
|  |                 |                 | (miles de euros) |
| Opciones adquiridas                                  | 31.005          | 24.114          | 19.378           |
| Operaciones en camino                                | 9.815           | 16.021          | 12.851           |
| Dividendo activo a cuenta                            | 60.214          | 53.290          | 64.519           |
| Retención a cuenta para el impuesto sobre sociedades | 52.966          | 69.855          | 3.514            |
| Impuesto sobre beneficios anticipado                 | 168.364         | 154.898         | 116.353          |
| Fianzas dadas en efectivo                            | 60.696          | 47.565          | 31.387           |
| Operaciones financieras pendientes de liquidar       | 119.786         | 156.659         | 85.153           |
| Cheques a cargo de entidades de crédito              | 39.301          | 60.757          | 60.514           |
| Otros conceptos                                      | 130.999         | 83.392          | 103.076          |
| <b>Total</b>   | <b>673.146</b>  | <b>666.551</b>  | <b>496.745</b>   |

**DESGLOSE DE LOS PRINCIPALES EPÍGRAFES DEL PASIVO DEL BALANCE****ENTIDADES DE CRÉDITO**

El detalle de este capítulo se desglosa a continuación por naturaleza y por plazos remanentes:

|                                       | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b>  | <b>31.12.02</b>  |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                       |                  |                  | (miles de euros) |
| Banco de España                       | 350.001          | -                | 900.000          |
| Bancos operantes en España            | 3.398.909        | 1.506.891        | 1.302.326        |
| Cajas de ahorro                       | 1.584.117        | 254.212          | 998.993          |
| Cooperativas de crédito               | 31.000           | 35.000           | 15.500           |
| Instituto de Crédito Oficial          | 253.793          | 136.160          | 143.959          |
| Entidades de crédito en el extranjero | 1.416.585        | 1.545.081        | 1.410.976        |
| <b>Total</b>                          | <b>7.034.405</b> | <b>3.477.344</b> | <b>4.771.754</b> |
| En euros                              | 6.750.899        | 3.276.543        | 4.504.263        |
| En moneda extranjera                  | 283.506          | 200.801          | 267.491          |

El desglose por plazos remanentes del apartado 'A plazo o con preaviso' del epígrafe de 'Entidades de Crédito' del pasivo del balance de situación es el siguiente:

|                    | (miles de euros) |                  |                  |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|
|                    | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b>  | <b>31.12.02</b>  |
| <b>Plazo</b>       |                  |                  |                  |
| Hasta 3 meses      | 5.283.365        | 1.870.333        | 3.348.345        |
| De 3 meses a 1 año | 400.233          | 504.003          | 842.932          |
| De 1 año a 5 años  | 437.342          | 760.276          | 314.547          |
| Más de 5 años      | 788.460          | 234.084          | 145.775          |
| <b>Total</b>       | <b>6.909.400</b> | <b>3.368.696</b> | <b>4.651.599</b> |

## DÉBITOS A CLIENTES

Se desglosa a continuación este capítulo, en función de las características de las cuentas, de la moneda en que están formalizadas y de los sectores:

|                            | (miles de euros)  |                   |                   |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                            | <b>31.12.04</b>   | <b>31.12.03</b>   | <b>31.12.02</b>   |
| Cuentas corrientes         | 6.594.092         | 5.866.851         | 5.209.963         |
| Cuentas de ahorro          | 106.976           | 110.294           | 111.005           |
| Depósitos a plazo          | 2.315.952         | 2.370.449         | 3.256.740         |
| Cesión temporal de activos | 4.659.367         | 4.436.488         | 3.677.451         |
| Otras cuentas              | 3.844             | 2.939             | 2.501             |
| <b>Total</b>               | <b>13.680.231</b> | <b>12.787.021</b> | <b>12.257.660</b> |
| En euros                   | 13.343.601        | 12.582.518        | 12.033.807        |
| En moneda extranjera       | 336.630           | 204.503           | 223.853           |

Y su clasificación atendiendo a la pertenencia a uno u otro sector es la siguiente la siguiente:

|   | (miles de euros)  |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
|   | <b>31.12.04</b>   | <b>31.12.03</b>   | <b>31.12.02</b>   |
| Administraciones Públicas               | 435.106           | 326.950           | 386.815           |
| Acreedores de otros sectores residentes | 12.881.703        | 12.099.582        | 11.458.555        |
| Acreedores no residentes                | 363.422           | 360.489           | 412.290           |
| <b>Total</b>                            | <b>13.680.231</b> | <b>12.787.021</b> | <b>12.257.660</b> |
| De los que empresas del Grupo           | 110.302           | 111.324           | 211.361           |

El desglose por plazos remanentes del epígrafe 'Depósitos de ahorro a plazo de clientes' del balance de situación es el siguiente:

|                    | 31.12.04         | 31.12.03         | 31.12.02         |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|
| (miles de euros)   |                  |                  |                  |
| <b>Plazo</b>       |                  |                  |                  |
| Hasta 3 meses      | 1.619.694        | 1.969.033        | 2.445.856        |
| De 3 meses a 1 año | 201.661          | 174.629          | 396.728          |
| De 1 a 5 años      | 459.813          | 188.981          | 183.237          |
| Más de 5 años      | 34.784           | 37.806           | 230.919          |
| <b>Total</b>       | <b>2.315.952</b> | <b>2.370.449</b> | <b>3.256.740</b> |

Y el desglose por plazos remanentes del epígrafe 'Otros débitos a plazo de clientes' del balance de situación es el siguiente:

|                    | 31.12.04         | 31.12.03         | 31.12.02         |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|
| (miles de euros)   |                  |                  |                  |
| <b>Plazo</b>       |                  |                  |                  |
| Hasta 3 meses      | 3.870.630        | 2.774.055        | 2.934.368        |
| De 3 meses a 1 año | 792.581          | 1.665.372        | 745.584          |
| <b>Total</b>       | <b>4.663.211</b> | <b>4.439.427</b> | <b>3.679.952</b> |

## EMPRÉSTITOS, PAGARÉS Y OTROS VALORES NEGOCIABLES

A continuación se incluye la relación y detalle de las emisiones de bonos y obligaciones en circulación al 31 de diciembre de 2004 (de los que 24.354 miles de euros se encuentran en poder del Grupo), todas ellas efectuadas a la par:

| Emisión      | Nominal          | Saldo vivo       | % Intereses     | Cotización | (miles de euros)                |
|--------------|------------------|------------------|-----------------|------------|---------------------------------|
|              |                  |                  |                 |            | Vencimiento final de la emisión |
| 01.12.1998   | 98.542           | 53.430           | Mibor -2,5%     | Sí         | 02.01.2009                      |
| 15.02.2000   | 17.700           | 17.700           | 5,41            | Sí         | 21.01.2005                      |
| 04.02.2003   | 64.301           | 51.636           | Euribor -2,5%   | Sí         | 05.04.2010                      |
| 30.07.2004   | 500.000          | 500.000          | Euribor +0,025% | Sí         | 30.07.2006                      |
| 19.10.2004   | 500.000          | 500.000          | Euribor +0,020% | Sí         | 19.10.2006                      |
| 17.12.2004   | 1.000.000        | 1.000.000        | Euribor +0,080% | Sí         | 17.12.2007                      |
| <b>Total</b> | <b>2.180.543</b> | <b>2.122.766</b> |                 |            |                                 |

Bankinter se reserva, en las emisiones para las que así se ha establecido, la facultad de amortizar anticipadamente las emisiones total o parcialmente o por recompra en Bolsa. En 2004 y 2003 no se ha amortizado ninguna de las emisiones (150.253 miles de euros amortizados en 2002).

En 1998 se ejercitó parcialmente la autorización conferida por la Junta General de Accionistas al Consejo de Administración con fecha 25 de junio de 1998 para emitir bonos u obligaciones convertibles en acciones por un importe máximo de 300.506 miles de euros de saldo vivo emitido o en circulación. En virtud de esta autorización se puso en circulación la Emisión I de obligaciones convertibles dirigida a los empleados de la Entidad. Los plazos de conversión de las obligaciones son: el 2 de enero de los años 2001 a 2009, ambos inclusive. En enero de 2004 y 2002, y de acuerdo con lo mencionado en la nota de 'Capital Social' se produjeron dos conversiones de parte de estas obligaciones en acciones, por lo que el capital social se amplió en 1.025 y 514 miles de euros, respectivamente (683.108 y 342.487 acciones, respectivamente) con una prima de emisión de 15.896 y 7.970 miles de euros, respectivamente. El tipo de canje fue de una acción por una obligación. El nominal de cada obligación emitida es de 24,77 euros. El saldo vivo en circulación a 31 de diciembre de 2004 de la Emisión I es de 53.430 miles de euros (70.350 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002).

Durante los ejercicios 2000, 2001 y 2002 se pusieron en circulación las emisiones II, III (ambas amortizadas por rescate durante dichos periodos) y IV de obligaciones convertibles.

En mayo de 2002 y de acuerdo con lo mencionado en la nota de 'Capital Social' se produjo una conversión voluntaria de parte de la 'Emisión IV de Obligaciones Convertibles para empleados del Grupo Bankinter. 2002' por lo que el capital social se vio incrementado en 186.088 acciones que representó un aumento de 279 miles de euros, con una prima de emisión de 5.689 miles de euros.

El Consejo de Administración de la Entidad aprobó en su reunión de 14 de noviembre de 2002 la amortización por rescate de la 'Emisión IV de Obligaciones Convertibles para empleados del Grupo Bankinter. 2002', así como la Emisión V de obligaciones convertibles en acciones a un precio de conversión de 25,04 euros por acción. El periodo de suscripción de esta emisión se inició el 20 de enero de 2003. Los suscriptores de las obligaciones fueron los titulares de obligaciones convertibles de la 'Emisión IV de Obligaciones Convertibles para empleados del Grupo Bankinter. 2002' en el momento de la amortización por rescate de dicha emisión, que seguían siendo empleados del Grupo en la fecha de emisión, con las excepciones establecidas en el acuerdo de emisión. El tipo de canje de las obligaciones convertibles es de una acción por una obligación. Los plazos de conversión de las obligaciones son el 5 de abril de los años 2001 a 2010, ambos inclusive. En abril de 2004 y 2003 se produjeron dos conversiones de parte de estas obligaciones en acciones por lo que el Capital Social se amplió en 335 y 260 miles de euros, respectivamente (223.177 y 173.742 acciones, respectivamente) con una prima de emisión de 5.254 y 4.090 miles de euros, respectivamente. El saldo vivo en circulación a 31 de diciembre de 2004 de la Vª Emisión es de 54.362 miles de euros (59.951 miles de euros a 31 de diciembre de 2003), de los cuales, 2.726 miles de euros están en poder del Grupo a 31 de diciembre de 2004.

Como resultado de las conversiones y cancelaciones efectuadas en el 2004, de acuerdo con lo mencionado en el apartado 'Principios de contabilidad aplicados' de esta memoria, se ha abonado a 'Primas de emisión' en el ejercicio 2004 un importe de 3.065 miles de euros (489 y 1.883 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

A lo largo de este ejercicio el Grupo ha mantenido el Programa de Euro Commercial Paper, emitido por Bankinter International B.V., domiciliada en Holanda, y garantizado por Bankinter S.A. manteniendo a 31 de diciembre de 2004 un saldo final de 885.540 miles de euros (2.728.650 y 922.257 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente).

A lo largo de 2004 se realizaron emisiones de pagarés al portador emitidos al descuento, cuyo importe nominal es de 1.000 euros por título, y cuyo plazo de vencimiento oscila entre siete y setecientos sesenta días. El tipo de interés de los pagarés se fija en el momento de su emisión, en función de las condiciones de mercado.

A continuación se incluye la relación de las emisiones de pagarés en vigor, con información acerca de la fecha de inscripción en la Comisión Nacional del Mercado de Valores, nominal y saldo vivo colocado a 31 de diciembre de 2004, 2003 y 2002:

| Fecha inscripción CNMV | Nominal   | (miles de euros)         |                          |                          |
|------------------------|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                        |           | Saldo vivo a<br>31.12.04 | Saldo vivo a<br>31.12.03 | Saldo vivo a<br>31.12.02 |
| 22.03.2000             | 1.000.000 | -                        | -                        | 773                      |
| 20.03.2001             | 1.500.000 | -                        | 2.768                    | 106.384                  |
| 21.03.2002             | 2.000.000 | -                        | 71.737                   | 1.711.236                |
| 21.03.2003             | 3.000.000 | 46.986                   | 1.730.656                | -                        |
| 18.03.2004             | 3.000.000 | 2.447.366                | -                        | -                        |
| 21.12.2004             | 5.000.000 | 367.276                  | -                        | -                        |
| <b>Total</b>           |           | <b>2.861.628</b>         | <b>1.805.161</b>         | <b>1.818.393</b>         |

El detalle de los pagarés emitidos por plazos remanentes se recoge en el siguiente cuadro:

| Plazo              | (miles de euros) |                  |                  |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|
|                    | 31.12.04         | 31.12.03         | 31.12.02         |
| Hasta 3 meses      | 2.332.199        | 1.330.607        | 1.286.992        |
| De 3 meses a 1 año | 527.488          | 432.070          | 505.718          |
| De 1 año a 5 años  | 1.941            | 42.484           | 25.683           |
| <b>Total</b>       | <b>2.861.628</b> | <b>1.805.161</b> | <b>1.818.393</b> |

Como consecuencia de la planificación que requiere la gestión de la liquidez y el capital del Banco, Bankinter mantiene diversos programas e instrumentos de financiación, tanto en el mercado doméstico español, como en los mercados internacionales, para obtener financiaciones o emitir valores de todo tipo – tanto a corto (Pagarés, Euro Commercial Paper) como a muy largo plazo (bonos, obligaciones y notas, cédulas hipotecarias)-, en cualquiera de las modalidades de deuda (garantizada, senior, subordinada...).

Las emisiones a corto plazo han sido recurrentes, tanto en el Programa de Pagarés Bankinter como en el Programa de Euro Commercial Paper, si bien en este último el nivel de actividad se ha visto reducido en 2004. El saldo vivo medio de valores en circulación durante el ejercicio 2004 ha ascendido a 2.580.000 y 1.365.000 miles de euros respectivamente (1.579.090 y 1.874.200 miles de euros en 2003 y 1.603.000 y 624.674 miles de euros en 2002).

## OTROS PASIVOS

El desglose de los conceptos más representativos que constituyen esta rúbrica del balance es el siguiente:

|                          | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b> |
|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
|                          | (miles de euros) |                 |                 |
| Obligaciones a pagar     | 93.458           | 88.034          | 87.139          |
| Acreedores por factoring | 166              | 786             | 1.332           |
| Opciones emitidas        | 21.235           | 15.273          | 10.707          |
| Operaciones en camino    | 8.994            | 72.010          | 19.310          |
| Cámara de compensación   | 122              | -               | 175             |
| Cuentas de recaudación   | 239.023          | 254.378         | 247.345         |
| Cuentas especiales       | 116.043          | 148.992         | 71.872          |
| Fianzas recibidas        | 39.071           | 28.976          | 6.845           |
| Otros conceptos          | 59.051           | 65.799          | 29.835          |
| <b>Total</b>             | <b>577.163</b>   | <b>674.248</b>  | <b>474.560</b>  |

## FONDOS ESPECIALES

Los cuadros siguientes recogen los saldos acumulados en los fondos constituidos para los fines que se expresan en los mismos y su evolución durante los tres últimos ejercicios.

Los fondos o provisiones para insolvencias aparecen en los balances minorando los créditos sobre clientes y las obligaciones y otros valores de renta fija, excepto en la parte correspondiente a riesgos de firma (35.554 miles de euros a 31 de diciembre de 2004, 37.321 miles de euros en 2003 y 26.622 miles de euros en 2002). El fondo de fluctuación de valores se ha restado de los correspondientes saldos en que se descompone la cartera de valores y el fondo de cobertura de activos adjudicados se ha deducido del inmovilizado.

A continuación se incluyen los movimientos de los fondos especiales:

|                               | (miles de euros)               |                                 |                       |                                    |                                  |                                 |                |
|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                               | Provisión para<br>insolvencias | Fondo fluctuación<br>de valores | Fondo de<br>pensiones | Provisión operaciones<br>de futuro | Otras provisiones<br>específicas | Fondo para<br>riesgos generales | Total          |
| <b>Saldo a 31.12.2001</b>     | <b>217.378</b>                 | <b>24.365</b>                   | -                     | <b>41.861</b>                      | <b>113.738</b>                   | <b>39.690</b>                   | <b>437.032</b> |
| Variación en 2002             |                                |                                 |                       |                                    |                                  |                                 |                |
| Dotaciones                    | 87.010                         | 16.553                          | -                     | 26.794                             | 54.993                           | -                               | 185.350        |
| Utilizaciones                 | (10.582)                       | (7.016)                         | -                     | (20.423)                           | (480)                            | (24)                            | (38.525)       |
| Otras variaciones y trasposos | (19.028)                       | (24.752)                        | 19.080                | (15.786)                           | (27.277)                         | 7.641                           | (60.122)       |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b>     | <b>274.778</b>                 | <b>9.150</b>                    | <b>19.080</b>         | <b>32.446</b>                      | <b>140.974</b>                   | <b>47.307</b>                   | <b>523.735</b> |
| Variación en 2003             |                                |                                 |                       |                                    |                                  |                                 |                |
| Dotaciones                    | 151.099                        | 62.230                          | -                     | 37.991                             | 67.836                           | -                               | 319.156        |
| Utilizaciones                 | (12.428)                       | (2.831)                         | (19.080)              | (10.630)                           | (3.569)                          | (24)                            | (48.562)       |
| Otras variaciones y trasposos | (17.566)                       | (54.990)                        | 20.900                | (33.388)                           | 12.550                           | (39.358)                        | (111.852)      |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b>     | <b>395.883</b>                 | <b>13.559</b>                   | <b>20.900</b>         | <b>26.419</b>                      | <b>217.791</b>                   | <b>7.925</b>                    | <b>682.477</b> |
| Variación en 2004             |                                |                                 |                       |                                    |                                  |                                 |                |
| Dotaciones                    | 80.896                         | 3.196                           | -                     | 36.290                             | 11.343                           | -                               | 131.725        |
| Utilizaciones                 | (18.722)                       | (10.638)                        | (20.893)              | (14.128)                           | (208)                            | (24)                            | (64.613)       |
| Otras variaciones y trasposos | (25.742)                       | (1.766)                         | -                     | (31.674)                           | 1.795                            | -                               | (57.387)       |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b>     | <b>432.315</b>                 | <b>4.351</b>                    | <b>7</b>              | <b>16.907</b>                      | <b>230.721</b>                   | <b>7.901</b>                    | <b>692.202</b> |

La columna 'Otras provisiones específicas' recoge el fondo para la autocartera del Banco, registrado conforme a la normativa del Banco de España, que exige constituir un fondo específico que cubra la diferencia entre el precio de adquisición de las acciones propias y su valor teórico contable, tal y como se describe en el apartado 'Principios de contabilidad aplicados' de esta Memoria. A 31 de diciembre de 2004 el importe de este fondo asciende a 18.898 miles de euros (20.154 y 29.032 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente), del que 1.318 miles de euros corresponde a acciones adquiridas por filiales de la Entidad (1.464 y 4.324 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente). Dicha columna recoge asimismo a 31 de diciembre de 2004 un importe de 4.610 miles de euros, de acuerdo con un criterio de prudencia, para adecuar a los criterios contables aplicables a bancos el tratamiento seguido por Línea Directa Aseguradora, S.A., de acuerdo con la normativa contable específica para compañías de seguros, para determinados conceptos (2.969 miles de euros a 31 de diciembre de 2003), el fondo para activos adjudicados de 2.220 miles de euros indicado en la nota 'Activo material' (2.918 y 3.297 miles de euros en 2003 y 2002), así como la provisión de 86.663 miles de euros descrita en la Nota 'Situación fiscal', correspondiendo el resto del saldo, fundamentalmente, a fondos constituidos voluntariamente por la Entidad, de acuerdo con un principio de prudencia, para la cobertura de los riesgos propios del negocio, fondos que, de acuerdo con la política del Grupo, se vienen registrando en función de los activos medios gestionados.

La variación en 2003 de la columna 'Otras provisiones específicas' corresponde, fundamentalmente, a la dotación efectuada en el ejercicio, descrita en la nota 'Quebrantos extraordinarios' y al importe recuperado de la Hacienda Pública en concepto de cuotas, descrito en la nota 'Situación Fiscal'.

La columna 'Fondo de pensiones' recoge el fondo para prejubilaciones descrito en la Nota 'Criterios aplicados - Comparación de la información'.

A continuación incluimos el movimiento en el ejercicio 2004 de la provisión de insolvencias, diferenciado entre cobertura específica, cobertura genérica y estadística:

|  | (miles de euros)  |                 |                    |
|--|-------------------|-----------------|--------------------|
|  | <b>Específica</b> | <b>Genérica</b> | <b>Estadística</b> |
| <b>Saldo a 31.12.2001</b>                    | <b>33.205</b>     | <b>131.370</b>  | <b>52.803</b>      |
| Variación en 2002                            |                   |                 |                    |
| Dotaciones                                   | 29.183            | 12.467          | 45.360             |
| Utilizaciones                                | (10.582)          | -               | -                  |
| Otras variaciones y trasposos <sup>(1)</sup> | (19.028)          | -               | -                  |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b>                    | <b>32.778</b>     | <b>143.837</b>  | <b>98.163</b>      |
| Variación en 2003                            |                   |                 |                    |
| Dotaciones                                   | 32.657            | 26.445          | 91.997             |
| Utilizaciones                                | (12.428)          | -               | -                  |
| Otras variaciones y trasposos <sup>(1)</sup> | (17.566)          | -               | -                  |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b>                    | <b>35.441</b>     | <b>170.282</b>  | <b>190.160</b>     |
| Variación en 2004                            |                   |                 |                    |
| Dotaciones                                   | 30.497            | 18.665          | 31.734             |
| Utilizaciones                                | (18.722)          | -               | -                  |
| Otras variaciones y trasposos <sup>(1)</sup> | (25.742)          | -               | -                  |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b>                    | <b>21.474</b>     | <b>188.947</b>  | <b>221.894</b>     |

(1) Dentro de este epígrafe se encuentran las recuperaciones del periodo por un importe de 10.039 miles de euros (11.103 y 11.835 miles de euros en 2003 y 2002 respectivamente), las recuperaciones de ejercicios anteriores por un importe de 15.731 miles de euros (5.969 y 5.993 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente) y ajustes positivos por diferencias de cambio por un importe de 28 miles de euros (ajustes negativos por 494 y 562 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente). Incluye asimismo, en 2002, los trasposos al fondo de cobertura del inmovilizado por un importe de 638 miles de euros. El epígrafe "Amortización y provisiones para insolvencias" de la cuenta de pérdidas y ganancias de 2004 se encuentra minorado en 4.190 miles de euros, de acuerdo con la normativa, por los importes recuperados en el ejercicio de activos en suspenso regularizados (2.551 y 2.919 miles de euros en 2003 y 2002).

Al 31 de diciembre de 2004 el importe máximo a constituir en la provisión de insolvencias estadística es de 221.894 miles de euros (199.308 y 165.948 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

Estas provisiones se han dotado de acuerdo con lo establecido en la norma 11ª de la Circular 4/1991. El fondo para la cobertura estadística de insolvencias se ha constituido de acuerdo con los coeficientes de pérdida de riesgo crediticio descritos en la nota f del epígrafe "Criterios de contabilidad aplicados".

En conjunto, la dotación total neta en el ejercicio 2004 a la cobertura genérica y estadística de insolvencias ha ascendido a 50.399 miles de euros (118.442 y 57.827 miles de euros en 2003 y 2002), lo que representa un 17,7% del margen de explotación del ejercicio (40,5% y 23,8% en 2003 y 2002).

## PASIVOS SUBORDINADOS

A 31 de diciembre de 2004 el Grupo tiene en circulación obligaciones subordinadas por un valor de 347.767 miles de euros (297.767 y 197.767 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente). Estos pasivos tienen la consideración de subordinados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 13/1992 de 1 de junio de recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras, así como la norma octava de la Circular del Banco de España 5/1993 de 26 de marzo.

Estos pasivos cumplen los requisitos recogidos en la norma octava de la Circular del Banco de España 5/1993 de 26 de marzo, para su computabilidad como recursos propios de segunda categoría, y a estos efectos se obtiene del Banco de España la calificación de computable como recursos propios.

El detalle al 31 de diciembre de 2004 de las emisiones vigentes es el siguiente:

|                          | Emisión    | Nominal        | Saldo vivo     | % Intereses   | (miles de euros)<br>Vencimiento<br>emisión |
|--------------------------|------------|----------------|----------------|---------------|--|
| O. SUBORDINADAS 1997     | 16.06.1997 | 60.101         | 60.101         | 6,95          | 16.06.2007                                 |
| I O. SUBORDINADAS 1998   | 29.05.1998 | 17.464         | 17.464         | 5,00          | 29.05.2008                                 |
| II O. SUBORDINADAS 1998  | 14.05.1998 | 36.061         | 36.061         | 5,70          | 18.12.2012                                 |
| III O. SUBORDINADAS 1998 | 14.05.1998 | 84.141         | 84.141         | 6,00          | 18.12.2028                                 |
| I O. SUBORDINADAS 2003   | 27.06.2003 | 50.000         | 50.000         | Eur 3m + 0,55 | 27.06.2013                                 |
| II O. SUBORDINADAS 2003  | 30.09.2003 | 50.000         | 50.000         | Eur 3m + 0,50 | 30.09.2013                                 |
| I O. SUBORDINADAS 2004   | 29.09.2004 | 50.000         | 50.000         | Eur 3m + 0,33 | 29.09.2014                                 |
| <b>Total</b>             |            | <b>347.767</b> | <b>347.767</b> |               |  |

En el caso de las tres últimas emisiones, el Banco puede proceder a su cancelación de forma total anticipadamente, previo consentimiento del Banco de España, a partir de los 5 años desde la fecha de su emisión y de forma trimestral hasta el vencimiento.

Los intereses pagados por estas emisiones de obligaciones en el curso del ejercicio han ascendido a 15.097 miles de euros (13.183 y 12.144 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

Al 31 de diciembre de 2004 filiales del Grupo tienen emitidas acciones o participaciones preferentes por importe de 343.165 miles de euros (269.519 en 2003 y 2002), recogidas en el epígrafe 'Intereses minoritarios' del balance de situación. Las mismas tienen carácter perpetuo, están cotizadas en AIAF y devengan un tipo de interés al 31 de diciembre de 2004 de Euribor+0,30, con un mínimo del 4% y un máximo del 7%, condicionado a la existencia de beneficios distribuibles de la Entidad, así como a las limitaciones impuestas por la normativa española sobre recursos propios de entidades de crédito. Las mismas no otorgan derechos políticos a sus titulares, careciendo estos últimos del derecho de suscripción preferente respecto a emisiones futuras de participaciones por el deudor.

## CAPITAL SOCIAL

El capital de Bankinter, S.A. está representado a 31 de diciembre de 2004 por 76.850.452 acciones de 1,5 euros de valor nominal cada una (75.944.167 y 75.770.425 acciones de 1,5 euros de valor nominal cada una, al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente), totalmente suscritas y desembolsadas.

Todas las acciones están representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona y se contratan en el mercado continuo.

En el año 2002 por conversiones voluntarias de la I y IV emisión de las Obligaciones Convertibles el capital social se incrementó en 582.575 acciones por un valor de 793 miles de euros (342.487 y 186.088 acciones de la I y IV Emisión respectivamente y el incremento fue de 514 miles de euros y 279 miles de euros).

En el año 2003 se incrementó el capital social en 173.742 acciones lo que supuso un aumento de 260 miles de euros correspondiente a una conversión voluntaria de la V Emisión de Obligaciones Convertibles.

En el año 2004 por conversiones voluntarias de la Emisión I y V de Obligaciones Convertibles el capital social se incrementó en 906.285 acciones (683.108 y 223.177 acciones por la Emisión I y V, respectivamente) por un valor de 1.360 miles de euros (1.025 miles de euros y 335 miles de euros, respectivamente).

Por la diferencia entre el valor nominal de las obligaciones canjeadas y el valor nominal de las acciones emitidas se ha incrementado la prima de emisión en 21.150 miles de euros en 2004 (4.090 miles de euros en 2003 y 13.659 miles de euros en 2002). Dicho saldo se redujo en 2003 por otros conceptos por importe de 539 miles de euros.

## AUTOCARTERA

Al cierre del ejercicio 2004, el Grupo poseía 1.007.377 acciones del Banco en autocartera de 1,5 euros de valor nominal cada una (1.010.816 y 1.378.451 acciones en 2003 y 2002, respectivamente).

Durante 2004, se han efectuado en Bolsa operaciones de compra de 327.800 acciones (103.817 en 2003 y 4.169 en 2002) y de venta de 331.239 acciones (471.452 en 2003 y 33.853 en 2002), los resultados obtenidos figuran en la rúbrica de Beneficios extraordinarios de la cuenta de resultados.

### Movimiento de la autocartera (número de acciones)

|                         | Interbancaria  | Bankinter        | Total            |
|-------------------------|----------------|------------------|------------------|
| <b>Saldo 31.12.2001</b> | <b>360.261</b> | <b>1.047.874</b> | <b>1.408.135</b> |
| Altas                   | -              | 4.169            | 4.169            |
| Bajas                   | 18.578         | 15.275           | 33.853           |
| <b>Saldo 31.12.2002</b> | <b>341.683</b> | <b>1.036.768</b> | <b>1.378.451</b> |
| Altas                   | 50.000         | 53.817           | 103.817          |
| Bajas                   | 326.563        | 144.889          | 471.452          |
| <b>Saldo 31.12.2003</b> | <b>65.120</b>  | <b>945.696</b>   | <b>1.010.816</b> |
| Altas                   | 62             | 327.738          | 327.800          |
| Bajas                   | -              | 331.239          | 331.239          |
| <b>Saldo 31.12.2004</b> | <b>65.182</b>  | <b>942.195</b>   | <b>1.007.377</b> |

El desglose de la autocartera a 31 de diciembre de 2004 es el siguiente:

|                     | Nº Acciones      | (miles de euros) | (euros)                     | (miles de euros)         | % s/ capital |
|---------------------|------------------|------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|
|                     |                  | Valor nominal    | Precio medio de adquisición | Reserva acciones propias |              |
| Interbancaria, S.A. | 65.182           | 98               | 32,90                       | 832                      | 0,08         |
| Bankinter, S.A.     | 942.195          | 1.413            | 31,30                       | 12.033                   | 1,23         |
| <b>Total</b>        | <b>1.007.377</b> | <b>1.511</b>     | <b>31,40</b>                | <b>12.865</b>            | <b>1,31</b>  |

## RESERVAS

El movimiento de las reservas y de las pérdidas en sociedades consolidadas del Grupo Bankinter en los ejercicios 2004, 2003 y 2002 es el siguiente:

(miles de euros)

|                                      | 31.12.01       |              |                 |               | 31.12.02       |              |               |              | 31.12.03       |              |                 |               | 31.12.04       |              |             |            |                |
|--------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|---------------|----------------|--------------|---------------|--------------|----------------|--------------|-----------------|---------------|----------------|--------------|-------------|------------|----------------|
|                                      | Saldo a        | Distribución | Otros           | Ampliación    | Saldo a        | Distribución | Otros         | Ampliación   | Saldo a        | Distribución | Otros           | Ampliación    | Saldo a        | Distribución | Otros       | Ampliación | Saldo a        |
|                                      | de             | de           | movimientos     | de            | de             | de           | movimientos   | de           | de             | de           | movimientos     | de            | de             | de           | movimientos | de         | de             |
|                                      | resultados     | resultados   |                 | capital       | resultados     | resultados   |               | capital      | resultados     | resultados   |                 | capital       | resultados     | resultados   |             | capital    | resultados     |
|                                      | 31.12.01       | de 2001      |                 |               | 31.12.02       | de 2002      |               |              | 31.12.03       | de 2003      |                 |               | 31.12.04       | de 2004      |             |            | 31.12.04       |
| Reserva legal                        | 34.077         | -            | -               | -             | 34.077         | -            | -             | -            | 34.077         | -            | -               | -             | 34.077         | -            | -           | -          | 34.077         |
| Prima de emisión                     | 227.422        | -            | -               | 15.542        | 242.964        | -            | (539)         | 4.579        | 247.004        | -            | -               | 24.215        | 271.219        | -            | -           | -          | 271.219        |
| Reserva por acciones propias         | -              | -            | -               | -             | -              | -            | -             | -            | -              | -            | -               | -             | -              | -            | -           | -          | -              |
| Por adquisición de acciones          | 15.118         | -            | (2)             | -             | 15.116         | -            | (3.050)       | -            | 12.066         | -            | 799             | -             | 12.865         | -            | -           | -          | 12.865         |
| Por garantía                         | 4.729          | -            | 2.270           | -             | 6.999          | -            | 35.162        | -            | 42.161         | -            | 12.762          | -             | 54.923         | -            | -           | -          | 54.923         |
| Reserva libre disposición            | 209.689        | 32.177       | (15.047)        | -             | 226.819        | 21.538       | (21.976)      | -            | 226.381        | 43.388       | (13.561)        | -             | 256.208        | -            | -           | -          | 256.208        |
| Otras reservas de la dominante       | 79.017         | (8.847)      | (443)           | -             | 69.727         | 14.639       | 22.221        | -            | 106.587        | (17.193)     | (10.231)        | -             | 79.163         | -            | -           | -          | 79.163         |
| Reserva de revalorización RDL 7/1996 | 22.227         | -            | -               | -             | 22.227         | -            | -             | -            | 22.227         | -            | -               | -             | 22.227         | -            | -           | -          | 22.227         |
| Reservas de consolidación            | -              | -            | -               | -             | -              | -            | -             | -            | -              | -            | -               | -             | -              | -            | -           | -          | -              |
| - por integración global             | 13.464         | 1.945        | -               | -             | 15.409         | (1.078)      | -             | -            | 14.331         | 8.650        | -               | -             | 22.981         | -            | -           | -          | 22.981         |
| - por puesta en equivalencia         | 38.658         | 8.510        | -               | -             | 47.168         | 6.690        | -             | -            | 53.858         | 10.984       | -               | -             | 64.842         | -            | -           | -          | 64.842         |
| Pérdidas en sociedades consolidadas  | -              | -            | -               | -             | -              | -            | -             | -            | -              | -            | -               | -             | -              | -            | -           | -          | -              |
| - por integración global             | (2.410)        | (6.363)      | -               | -             | (8.773)        | (2.664)      | -             | -            | (11.437)       | 4.024        | -               | -             | (7.413)        | -            | -           | -          | (7.413)        |
| - por puesta en equivalencia         | (21.384)       | (1.253)      | -               | -             | (22.637)       | 2.982        | -             | -            | (19.655)       | 10.420       | -               | -             | (9.235)        | -            | -           | -          | (9.235)        |
| Dividendos y otros fondos            | -              | 72.196       | -               | -             | -              | 68.222       | -             | -            | -              | 72.769       | -               | -             | -              | -            | -           | -          | -              |
| Resultado del ejercicio              | 98.365         | (98.365)     | -               | -             | -              | (110.329)    | -             | -            | -              | (133.042)    | -               | -             | -              | -            | -           | -          | -              |
| <b>Total</b>                         | <b>718.972</b> | <b>-</b>     | <b>(13.222)</b> | <b>15.542</b> | <b>649.096</b> | <b>-</b>     | <b>31.818</b> | <b>4.579</b> | <b>727.600</b> | <b>-</b>     | <b>(10.231)</b> | <b>24.215</b> | <b>801.857</b> | <b>-</b>     | <b>-</b>    | <b>-</b>   | <b>801.857</b> |

A 31 de diciembre de 2004 el número de acciones propias aceptadas a clientes en garantía de operaciones es de 419.110 títulos (454.739 y 465.770 títulos en 2003 y 2002, respectivamente) siendo el valor nominal de los mismos de 629 miles de euros (682 y 699 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

La columna de Otros movimientos incluye en los ejercicios 2003 y 2002, entre otros conceptos, los cargos relativos a planes de prejubilaciones descritos en la Nota 'Criterios Aplicados - Comparación de la información'.

### Sociedades consolidadas por integración global

A continuación se detallan las reservas y pérdidas en sociedades consolidadas generadas por las sociedades del Grupo en los tres últimos ejercicios:

|  | 2004         |               | 2003          |               | 2002         |               |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
|  | Pérdidas     | Reservas      | Pérdidas      | Reservas      | Pérdidas     | Reservas      |
| Ginstow Finance, Ltd   | -            | -             | -             | -             | -            | 1.455         |
| Bankinter Consultoría, Asesoramiento y Atención Telefónica, S.A. | -            | 289           | -             | 290           | -            | 293           |
| Bankinter Gestión de Seguros, S.A. de Correduría de Seguros      | -            | 30            | -             | 30            | -            | 30            |
| Bankinter Internacional B.V.                                     | -            | 3.399         | -             | 1.321         | -            | 931           |
| Bankinter Inversiones, S.I.M., S.A.                              | -            | 4.143         | -             | 4.008         | -            | 4.080         |
| Cibesa, S.A.   | -            | 139           | -             | 138           | -            | 133           |
| Gesbankinter, S.A., S.G.I.I.C.                                   | -            | 5.589         | -             | 5.589         | -            | 5.589         |
| Hispanmarket, S.A.   | -            | 7.471         | 5.862         | -             | 1.520        | -             |
| Intergestora, S.C.R., S.A., S.C.R.                               | 1.347        | -             | 628           | -             | 203          | -             |
| Interbiliaria, S.A.  | -            | 1.920         | -             | 2.053         | -            | 2.048         |
| Bankinter Internacional Cayman, Ltd.                             | -            | -             | -             | 164           | -            | 383           |
| Bankinter Finance Limited  | -            | -             | -             | 680           | -            | 461           |
| Intergestora Nuevas Tecnologías, S.C.R., S.A.                    | 6.050        | -             | 4.935         | -             | 7.049        | -             |
| E-Pagado International Network, S.A.                             | 4            | -             | 5             | -             | 1            | -             |
| Ebankinter Certifica, S.A.                                       | -            | 1             | -             | 1             | -            | -             |
| Ebankinter Internet Factory, S.C.R., S.A.                        | -            | -             | 7             | -             | -            | 6             |
| Bankinter Cayman Issuances, Ltd.                                 | -            | -             | -             | -             | -            | -             |
| Bankinter Netherlands B.V.                                       | 12           | -             | -             | 55            | -            | -             |
| Bankinter Capital Riesgo SGECR, S.A                              | -            | -             | -             | 2             | -            | -             |
| Bankinter Emisiones, S.A.  | -            | -             | -             | -             | -            | -             |
| <b>Total</b>   | <b>7.413</b> | <b>22.981</b> | <b>11.437</b> | <b>14.331</b> | <b>8.773</b> | <b>15.409</b> |

### Sociedades consolidadas por puesta en equivalencia

|   | 2004         |               | 2003          |               | 2002          |               |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|   | Pérdidas     | Reservas      | Pérdidas      | Reservas      | Pérdidas      | Reservas      |
| Línea Directa Aseguradora, S.A.                         | 6.834        | -             | 17.587        | -             | 20.401        | -             |
| Bankinter Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros | -            | 58.100        | -             | 48.949        | -             | 43.470        |
| Aircraft, S.A.  | 2.401        | -             | 2.068         | -             | 1.580         | -             |
| Sogecable S.A.  | -            | -             | -             | -             | 656           | -             |
| Grupo Industrial Catensa, S.A.                          | -            | 3.556         | -             | 3.463         | -             | 3.209         |
| ENCE, S.A.  | -            | 3.165         | -             | 1.446         | -             | 489           |
| Technrles Escuela de Finanzas, S.A.                     | -            | 21            | -             | -             | -             | -             |
| <b>Total</b>  | <b>9.235</b> | <b>64.842</b> | <b>19.655</b> | <b>53.858</b> | <b>22.637</b> | <b>47.168</b> |

## INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

### SITUACIÓN FISCAL

Los balances de situación contenidos en las cuentas anuales incluyen dentro del epígrafe 'Cuentas diversas de pasivo' las provisiones correspondientes al Impuesto sobre Sociedades aplicables a los beneficios de los ejercicios 2004, 2003 y 2002. En el cálculo de las provisiones, se han tenido en cuenta las diferentes deducciones fiscales previstas en la Ley.

Debido a que determinadas operaciones tienen diferente consideración a efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades y de la elaboración de estas cuentas anuales, la base imponible del ejercicio difiere del resultado contable. El impuesto diferido o anticipado surge de la imputación de ingresos y gastos en periodos diferentes a efectos de la normativa fiscal vigente y de la relativa a la preparación de las cuentas anuales.

#### Grupo fiscal consolidado

Con fecha 27 de diciembre de 2000, el Banco comunicó a la Oficina Nacional de Inspección de la Agencia Tributaria su opción por la aplicación del régimen de consolidación fiscal a partir del ejercicio 2001. El número de Grupo Fiscal asignado por la Oficina Nacional de Inspección de la Agencia Tributaria fue el 13/2001.

La relación de sociedades filiales del Banco que componían el grupo fiscal a 31 de diciembre de 2001 era la siguiente:

- Aircraft S.A.
- Bankinter Consultoría, Asesoramiento y Atención Telefónica S.A.
- Cibesa S.A. (absorbida en 2004 por Intermobiliaria, S.A.)
- Gesbankinter S.A.
- Hispamarket S.A.
- Intermobiliaria S.A.
- Bankinter Gestión de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Bankinter Seguros de Vida S.A.
- E-pagado, S.A (su denominación actual es E-Pagado Internacional Network, S.A.)
- Ebankinter Certifica, S.A.

Con fecha 27 de diciembre de 2002, el Banco comunicó a la Oficina Nacional de Inspección de la Agencia Tributaria la inclusión en el Grupo Fiscal 13/2001 en el ejercicio 2002 de las siguientes sociedades:

- Intergestora, S.C.R., S.A.
- Intergestora Nuevas Tecnologías, SCR, S.A.
- E-Bankinter Internet Factory, S.C.R., S.A.

Asimismo, con fecha 29 diciembre de 2003, el Banco comunicó a la Oficina Nacional de Inspección de la Agencia Tributaria la inclusión en el Grupo Fiscal 13/2001 en el ejercicio 2003 de la sociedad Bankinter Capital Riesgo, S.G.E.C.R., S.A.

Con fecha 28 de diciembre de 2004, el Banco ha comunicado a la Oficina Nacional de Inspección de la Agencia Tributaria la composición del Grupo Fiscal 13/2001 en el ejercicio 2004, con la inclusión en este ejercicio de las sociedades Bankinter Emisiones, S.A. y Bankinter Sociedad de Financiación, S.A.

### Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 29 de enero de 2002, el Banco recibió notificación del inicio de actuaciones inspectoras de comprobación e investigación de alcance general por parte de la Inspección Tributaria por los siguientes impuestos y ejercicios:

|  |             |
|--|-------------|
| Impuesto sobre Sociedades                              | 1997 a 2000 |
| Impuesto sobre el Valor Añadido                        | 1998 a 2000 |
| Retención/Ingreso a cuenta Rtos. Trabajo/Profesional   | 1998 a 2000 |
| Retenciones/Ingresos a cuenta Rtos. Capital Mobiliario | 1998 a 2000 |
| Retenciones a cuenta imposición no residentes          | 1998 a 2000 |

Con fecha 13 de febrero de 2003 se firmaron las actas correspondientes a las actuaciones inspectoras de comprobación e investigación por los citados Impuestos y ejercicios.

En relación con las actas incoadas al Banco por el Impuesto sobre el Valor Añadido, Retenciones e Ingresos a cuenta de Rendimientos del Trabajo Personal/Profesionales, Retenciones e Ingresos a cuenta de Rendimientos del Capital Mobiliario y Retenciones a cuenta imposición no residentes (ejercicios 1998-2000), el importe total de la deuda tributaria derivada de las mismas asciende a 2.695 miles de euros (incluyendo intereses de demora), de los cuales, un importe de 1.352 miles de euros se han firmado en disconformidad.

Las actas incoadas al Banco correspondientes al Impuesto sobre Sociedades (ejercicios 1997-2000) se han firmado con el carácter de previas dado que, entre otros aspectos, la liquidación suscrita en disconformidad como consecuencia de actuaciones de comprobación anteriores realizadas en Gesbankinter, S.A., S.G.I.I.C. aun no es firme. El resultado de estas actas, suscritas en disconformidad, ha supuesto una devolución en concepto de cuota de Impuesto sobre Sociedades por importe de 38.172 miles de euros por diferencia entre el importe de 46.893 miles de euros recibido descrito en el párrafo siguiente y el resto de conceptos objeto de regularización.

La devolución de 46.893 miles de euros de cuota recibida de la administración tributaria corresponde a la tributación efectuada por el Banco en ejercicios anteriores por los resultados de Gesbankinter, S.A., S.G.I.I.C., de acuerdo con el régimen de transparencia fiscal. Se recibieron asimismo los correspondientes intereses de demora por este concepto. En previsión de que dicha devolución recibida no sea finalmente firme, el Banco ha procedido a registrar en el epígrafe 'Provisiones para riesgos y cargas - Otras Provisiones' el importe recibido por este concepto, más los intereses correspondientes, por un total a 31 de diciembre de 2004 de 89.663 miles de euros. Dicho importe recoge asimismo la provisión por el importe de la sanción propuesta (23.447 miles de euros) así como sus correspondientes intereses de demora. Estos importes están provisionados en Bankinter, S.A. existiendo un compromiso interno de pago a Gesbankinter, S.A. para el caso de que sea esta última sociedad quien deba asumir dicho pago.

En cualquier caso, los pasivos fiscales que pudieran derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra los conceptos suscritos en disconformidad están adecuadamente provisionados a la fecha de cierre de los ejercicios 2004 y anteriores.

Una vez firmadas dichas actas, el Banco se halla abierto a Inspección por todos los impuestos que le son aplicables a partir del ejercicio 2001.

Debido a las posibles interpretaciones que pueden hacerse de la normativa fiscal, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente. En opinión del Banco, la posibilidad de que se materialicen estos pasivos es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a las cuentas anuales.

El cuadro siguiente resume los cálculos necesarios para determinar, a partir del resultado contable, la base imponible del Impuesto sobre Sociedades del Grupo teniendo en cuenta no sólo el beneficio contable después de impuestos, sino también el que se deriva de no computar como gasto fiscal el propio impuesto y de incrementar la base imponible en el importe de las dotaciones y gastos no deducibles fiscalmente.

La conciliación del resultado contable con la base imponible del Impuesto sobre Sociedades del Grupo es la siguiente:

| Resultado contable antes de impuestos    | 2004     |               |                | 2003     |               |                | 2002     |               |                |
|--|----------|---------------|----------------|----------|---------------|----------------|----------|---------------|----------------|
|  | Aumentos | Disminuciones | 266.570        | Aumentos | Disminuciones | 213.800        | Aumentos | Disminuciones | 186.202        |
| Diferencias permanentes                  | 125.570  | 148.322       | (22.752)       | 122.767  | 181.636       | (58.869)       | 109.308  | 102.778       | 6.530          |
| Diferencias temporales                   | 71.479   | 36.018        | 35.461         | 174.082  | 40.287        | 133.795        | 122.965  | 47.302        | 75.663         |
| - con origen en el ejercicio             | 71.479   | -             | -              | 174.082  | -             | -              | 122.965  | -             | -              |
| - con origen en ejercicios anteriores    | -        | 36.018        | -              | -        | 40.287        | -              | -        | 47.302        | -              |
| <b>Base imponible (Resultado fiscal)</b> |          |               | <b>279.279</b> |          |               | <b>288.726</b> |          |               | <b>268.395</b> |

(miles de euros)

El gasto por el Impuesto sobre Sociedades del Grupo en los ejercicios 2004, 2003 y 2002 se compone de lo siguiente:

|  | 2004               | 2003          | 2002          |
|--|--------------------|---------------|---------------|
|  | Impuesto corriente | 85.336        | 54.226        |
| Deducciones                                      | (2.722)            | (2.757)       | (760)         |
| Otros  | 6.077              | 13.549        | 20            |
| <b>Total gasto por Impuesto sobre Sociedades</b> | <b>88.691</b>      | <b>65.018</b> | <b>66.716</b> |

(miles de euros)

La diferencia del gasto por Impuesto sobre Sociedades del Grupo en el ejercicio 2003 respecto al registrado en el ejercicio 2004 se debe principalmente al impacto fiscal que se produce en el ejercicio 2003 como consecuencia de la operación de venta de la participación en Sogecable durante este ejercicio al reconocerse la plusvalía contable derivada de la venta en el ejercicio 2003 cuando fiscalmente la plusvalía ya había tributado en el ejercicio 2001.

#### Impacto fiscal de la venta de la participación en Sogecable

De acuerdo con lo establecido en la Disposición Transitoria 3ª de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, el Banco optó por aplicar en la declaración-liquidación del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2001 el nuevo régimen respecto de la totalidad de las rentas que, acogidas al régimen de diferimiento, quedaban pendientes de integrar en la base imponible a 31 de diciembre de 2001.

Entre dichas rentas, la más importante era la representada por la aportación de acciones de Sogecable realizada por el Banco en favor de la sociedad filial Hispamarket, S.A. en 1999. En esta operación, la reinversión de dicha renta se materializó en acciones de Hispamarket, S.A., de nueva emisión, recibidas a cambio de las acciones de Sogecable, sin que se produjese plusvalía contable alguna. La integración de la citada renta en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades del Banco correspondiente al ejercicio 2001 supuso la anticipación de la tributación por un beneficio que todavía no se había generado contablemente por lo que se registró en el ejercicio 2002 un impuesto anticipado minorando el gasto por Impuesto de Sociedades por la totalidad de la renta integrada.

Durante el ejercicio 2003, la sociedad Hispamarket, S.A. procedió a la enajenación de la totalidad de la participación que ostentaba en la sociedad Sogecable, S.A. a 31 de diciembre de 2002. De acuerdo con ello, se procedió a dar de baja el impuesto anticipado registrado en el ejercicio 2002, reconociendo el correspondiente gasto por Impuesto sobre Sociedades en su cuenta de pérdidas y ganancias.

Asimismo, y dado que como consecuencia de la integración de la citada renta en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades del Grupo correspondiente al ejercicio 2001, se tribuló por esta renta en el Impuesto sobre Sociedades del Grupo de dicho ejercicio, al reconocer la plusvalía contable derivada de la venta en el ejercicio 2003 en la Sociedad Hispamarket, se procedió a realizar un ajuste negativo a la base imponible del Impuesto sobre Sociedades de esta sociedad por la parte de renta integrada en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades del Banco correspondiente al ejercicio 2001, sometida a tributación en dicho ejercicio.

El desglose del Impuesto devengado sobre el beneficio de los ejercicios 2004, 2003 y 2002 en la proporción que corresponda a los resultados ordinarios y extraordinarios se presenta en el siguiente cuadro:

|                                 | (miles de euros) |               |               |
|---------------------------------|------------------|---------------|---------------|
|                                 | 2004             | 2003          | 2002          |
| Resultado ordinario             | 97.217           | 88.452        | 81.345        |
| Resultado extraordinario        | (8.526)          | (23.434)      | (14.629)      |
| <b>Total gasto por Impuesto</b> | <b>88.691</b>    | <b>65.018</b> | <b>66.716</b> |

El movimiento de los impuestos anticipados y diferidos, incluidos en los epígrafes Otros activos y Otros pasivos, en los tres últimos ejercicios se recoge en el siguiente cuadro:

|                           | (miles de euros)    |                   |
|---------------------------|---------------------|-------------------|
|                           | Impuesto anticipado | Impuesto diferido |
| <b>Saldo a 31.12.2001</b> | <b>72.139</b>       | <b>2.481</b>      |
| Aumentos                  | 64.864              | -                 |
| Disminuciones             | 20.650              | 2.481             |
| <b>Saldo a 31.12.2002</b> | <b>116.353</b>      | -                 |
| Aumentos                  | 70.268              | -                 |
| Disminuciones             | 31.723              | -                 |
| <b>Saldo a 31.12.2003</b> | <b>154.898</b>      | -                 |
| Aumentos                  | 28.341              | -                 |
| Disminuciones             | 14.875              | -                 |
| <b>Saldo a 31.12.2004</b> | <b>168.364</b>      | -                 |

El saldo de Impuestos anticipados al 31 de diciembre de 2004 incluye fundamentalmente 77.692 miles de euros correspondientes al fondo de cobertura estadística de insolvencias (66.704 y 34.480 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002), 31.644 miles de euros correspondientes a fondos especiales-otras provisiones específicas (32.984 y 21.625 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002) y 11.593 miles de euros correspondientes a prejubilaciones (13.091 y 6.724 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002).

En el siguiente cuadro se relacionan los diferentes beneficios fiscales aplicados en el cálculo de la cuota impositiva en el Impuesto sobre Sociedades del Grupo correspondientes a los ejercicios 2004, 2003 y 2002:

|   | 2004           | 2003           | 2002           |
|---|----------------|----------------|----------------|
| (miles de euros)  |                |                |                |
| En base imponible                                       |                |                |                |
| Reserva para inversiones en Canarias                    | (1.629)        | (3.389)        | (6.379)        |
| Depreciación monetaria                                  | (3)            | (38)           | (14)           |
| Exención doble imposición internacional                 | (125)          | -              | -              |
| <b>Total</b>  | <b>(1.757)</b> | <b>(3.427)</b> | <b>(6.393)</b> |
| En cuota impositiva                                     |                |                |                |
| Deducciones doble imposición                            | 1.636          | 1.910          | 86             |
| Deducción gastos de formación                           | 169            | 132            | 76             |
| Deducción por inversiones                               | 466            | 575            | 461            |
| Deducción por reinversión de beneficios extraordinarios | 314            | 140            | 137            |
| Deducción por donativos entidades                       | 137            | -              | -              |
| <b>Total</b>  | <b>2.722</b>   | <b>2.757</b>   | <b>760</b>     |

Como consecuencia de la utilización de los beneficios fiscales relacionados, se han adquirido las siguientes obligaciones fiscales:

#### Reserva para Inversiones en Canarias

El importe de la Reserva constituida en esa Comunidad Autónoma se debe invertir en el plazo de tres años, contados a partir de la fecha de devengo del Impuesto sobre Sociedades en que se tomó esta reducción de la Base Imponible.

Los activos hábiles para materializar esa inversión son:

- Adquisición de inmuebles
- Equipos informáticos
- Deuda Pública Canaria (se limita al 50% del importe de la reserva)
- Capital de Sociedades con domicilio social y actividad en Canarias

#### Deducción por reinversión de beneficios extraordinarios

El importe de las rentas acogidas a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios en el ejercicio 2004 ha ascendido a 1.571 miles de euros (702 y 804 miles de euros, en 2003 y 2002, respectivamente), habiendo realizado el Banco durante cada uno de estos ejercicios compras de inmovilizado suficientes para cumplir con los requisitos de reinversión establecidos en el actual artículo 42 del Real Decreto Legislativo 4/2002, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

## BALANCE EN MONEDA EXTRANJERA

Los importes totales del balance del Grupo Bankinter, activo y pasivo, denominados en moneda extranjera de los tres últimos ejercicios figuran en el siguiente cuadro:

|                     | <b>31.12.04</b>                 | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b> |
|---------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|
|                     | <small>(miles de euros)</small> |                 |                 |
| <b>Total activo</b> | 616.291                         | 467.750         | 469.506         |
| <b>Total pasivo</b> | 554.263                         | 1.336.753       | 1.732.309       |

## OTROS COMPROMISOS DE CARÁCTER CONTINGENTE

A 31 de diciembre de los tres últimos años, el importe de los créditos disponibles por terceros ascendía en el Grupo a 4.418.456, 4.326.481 y 3.309.094 miles de euros, respectivamente.

El total de los valores de terceros, depositados en Bankinter, S.A. valorados a precio de mercado ascendía a 23.672.104 miles de euros a 31 de diciembre de 2004 (20.788.130 y 17.628.509 miles de euros en 2003 y 2002, respectivamente).

## SERVICIOS DE INVERSIÓN Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

El siguiente cuadro detalla las comisiones registradas en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias por las actividades de servicios de inversión y actividades complementarias que el Banco presta:

|                                      | <b>31.12.04</b>                 | <b>31.12.03</b> | <b>31.12.02</b> |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                      | <small>(miles de euros)</small> |                 |                 |
| Servicios de gestión patrimonial     | 172                             | 184             | 271             |
| Acuerdos de Gestión                  | 5.070                           | 954             | -               |
| Cajas de alquiler                    | 427                             | 372             | 385             |
| Operaciones de compra-venta en Bolsa | 3.047                           | 4.213           | 4.845           |
| Broker On line                       | 7.248                           | 7.252           | 5.872           |

El total de Patrimonios gestionados por la Entidad a 31 de diciembre de 2004 asciende a 925.053 miles de euros (1.130.110 y 1.123.691 miles de euros en 2003 y 2002 respectivamente). El importe gestionado por la Entidad en Acuerdos de Gestión a 31 de diciembre de 2004 asciende a 1.462.180 miles de euros (777.182 miles de euros en 2003 e importe cero en 2002).

**OTRAS PARTIDAS FUERA DE BALANCE: CUENTAS DE ORDEN**

El cuadro siguiente detalla el importe bruto de las operaciones garantizadas del capítulo 'Fianzas, avales y cauciones' de cuentas de orden que aparece en los balances públicos del Grupo Bankinter.

|   | <b>31.12.04</b>  | <b>31.12.03</b>  | <b>31.12.02</b>  |
|---|------------------|------------------|------------------|
| (miles de euros)  |                  |                  |                  |
| Operaciones garantizadas  |                  |                  |                  |
| Créditos de dinero  | 35.788           | 20.829           | 78.568           |
| Créditos de firma   | 1.757            | 1.435            | 11.264           |
| Exportación e importación de bienes y servicios                       | 102.859          | 82.423           | 71.718           |
| Aplazamiento de pago en compra-venta                                  | 176.827          | 185.665          | 175.356          |
| Avales técnicos   | 1.220.400        | 1.220.293        | 1.272.176        |
| Construcción de viviendas   | 43.534           | 24.616           | 23.317           |
| Contratos de obras, servicios y suministros y concurrencia a subastas | 730.887          | 704.510          | 688.462          |
| Obligaciones ante organismos públicos                                 | 445.979          | 491.167          | 560.397          |
| Otras obligaciones  | 121.946          | 54.801           | 19.315           |
| <b>Total</b>  | <b>1.659.577</b> | <b>1.565.446</b> | <b>1.628.397</b> |

## OPERACIONES DE FUTURO

El desglose de las operaciones de futuro se presenta a continuación :

|  |           | 31.12.04          | 31.12.03          | (miles de euros)<br>31.12.02 |
|--|-----------|-------------------|-------------------|------------------------------|
| Compra-venta de divisa hasta dos días hábiles              |           |                   |                   |                              |
|  | Compras   | 37.703            | 238.470           | 167.379                      |
|  | Ventas    | 13.009            | 17.699            | 22.586                       |
| Compra-venta de divisa a plazo superior a dos días hábiles |           |                   |                   |                              |
|  | Compras   | 730.678           | 753.626           | 884.115                      |
|  | Ventas    | 346.314           | 250.251           | 389.859                      |
| Compra-venta de activos Financieros                        |           |                   |                   |                              |
|  | Compras   | 204.341           | 87.207            | 1.129.836                    |
|  | Ventas    | 259.319           | 26.212            | 98.280                       |
| Contratos de futuros sobre valores y tipos de interés      |           |                   |                   |                              |
|  | Compras   | 1.117.939         | 1.400.080         | 191.700                      |
|  | Ventas    | 294.653           | 1.707.351         | 240.400                      |
| Opciones sobre valores                                     |           |                   |                   |                              |
|  | Emitidas  | 976.072           | 1.173.620         | 1.093.338                    |
|  | Compradas | 198.135           | 150.992           | 126.262                      |
| Opciones sobre tipos de interés                            |           |                   |                   |                              |
|  | Emitidas  | 597.230           | 478.998           | 35.080                       |
|  | Compradas | 497.708           | 481.020           | 37.011                       |
| Opciones sobre divisas                                     |           |                   |                   |                              |
|  | Emitidas  | 7.178             | 26.161            | 25.978                       |
|  | Compradas | 5.907             | 25.655            | 21.143                       |
| Otras operaciones sobre tipos de interés                   |           |                   |                   |                              |
|  | SWAP's    | 19.636.636        | 18.595.808        | 9.550.240                    |
| <b>TOTAL</b>   |           | <b>24.922.822</b> | <b>25.413.150</b> | <b>14.013.207</b>            |
| Desglose   |           |                   |                   |                              |
| Operaciones de cobertura                                   |           | 8.544.683         | 6.883.960         | 7.262.572                    |
| Operaciones especulativas                                  |           | 8.608.139         | 10.509.190        | 3.180.635                    |
| Operaciones de macrocobertura                              |           | 7.770.000         | 8.020.000         | 3.570.000                    |

En el ejercicio 2002 la Entidad inició una actividad de Macrocobertura de su cartera de préstamos hipotecarios, consistente en la contratación de operaciones de derivados para reducir el riesgo global de tipo de interés de la misma, una vez cumplidos todos los requisitos establecidos para ello en la normativa vigente .

En el ejercicio 2003 el Banco inició asimismo su actividad de emisión de warrants, registrando para ello en la CNMV, con fecha 11 de julio de 2003, el Folleto "Primer Programa de Emisión de Warrants de Bankinter, S.A. 2003". Al 31 de diciembre de 2004 el importe nominal de los warrants emitidos, registrado en la rúbrica "Operaciones de futuro -Opciones sobre valores emitidas", asciende a 119.500 miles de euros (104.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).

El Banco efectúa una Macrocobertura del riesgo de opciones (delta, vega y theta) de la cartera de warrants emitidos mediante la compra de acciones y la contratación de derivados, una vez cumplidos asimismo todos los requisitos establecidos para ello en la normativa vigente.

## INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA Y FONDOS DE PENSIONES

A continuación se indica de forma resumida la situación de los fondos de inversión, fondos de pensiones y sociedades de inversión gestionados por el Grupo Bankinter:

|  | 31.12.2004 |                  | 31.12.2003 |                  | 31.12.2002 |                  |
|--|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|
|  | Número     | Patrimonio       | Número     | Patrimonio       | Número     | Patrimonio       |
| Fondos de inversión                    | 79         | 7.505.375        | 72         | 6.851.414        | 66         | 5.380.001        |
| Fondos de pensiones                    | 28         | 720.463          | 20         | 586.966          | 18         | 443.630          |
| Sociedades de inversión <sup>(1)</sup> | 144        | 836.883          | 134        | 745.307          | 117        | 632.855          |
| <b>Total</b>                           | <b>251</b> | <b>9.062.721</b> | <b>226</b> | <b>8.183.687</b> | <b>201</b> | <b>6.456.486</b> |

(1) No se incluye Bankinter Internacional Fund SICAV.

## OPERACIONES CON SOCIEDADES FILIALES

Los saldos correspondientes a operaciones de balance con sociedades en las que las entidades consolidadas participan directa o indirectamente en más de un 20% aparecen resumidas en el cuadro siguiente. Todas las operaciones reflejadas se han efectuado de acuerdo con las normas en vigor y siguiendo principios de una prudente práctica bancaria.

### Con sociedades no consolidables

|   | 31.12.04 | 31.12.03         | 31.12.02 |
|---|----------|------------------|----------|
|   |          | (miles de euros) |          |
| Participaciones en el Grupo                   | 12.041   | 12.041           | 48.102   |
| Débitos a clientes                            | 110.302  | 111.324          | 211.361  |
| Debitos representados por valores negociables | -        | -                | 1.777    |
| Avales y otras garantías                      | 4.761    | 11.745           | 11.745   |

## DESGLOSE DE RENDIMIENTOS POR MERCADOS GEOGRÁFICOS

El desglose de los siguientes epígrafes de la cuenta de pérdidas y ganancias por mercados geográficos es el siguiente:

|  | 31.12.04         | 31.12.03         | 31.12.02         |
|--|------------------|------------------|------------------|
|  |                  | (miles de euros) |                  |
| Intereses y rendimientos asimilados          | 837.845          | 886.273          | 983.326          |
| Actividad en España                          | 837.845          | 886.273          | 980.825          |
| Actividad en U.E.                            | -                | -                | 2.501            |
| Rendimientos de la cartera de renta variable | 16.006           | 9.487            | 646              |
| Actividad en España                          | 16.006           | 9.487            | 646              |
| Actividad en U.E.                            | -                | -                | -                |
| Comisiones percibidas                        | 223.737          | 198.195          | 191.382          |
| Actividad en España                          | 223.737          | 198.195          | 191.382          |
| Actividad en U.E.                            | -                | -                | -                |
| Beneficios por operaciones financieras       | 27.352           | 29.494           | 19.818           |
| Actividad en España                          | 27.352           | 29.494           | 19.818           |
| Actividad en U.E.                            | -                | -                | -                |
| Otros productos de explotación               | 4.479            | 6.570            | 10.516           |
| Actividad en España                          | 4.479            | 6.570            | 10.516           |
| Actividad en U.E.                            | -                | -                | -                |
| <b>Total</b>                                 | <b>1.109.419</b> | <b>1.130.019</b> | <b>1.205.688</b> |

## OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN

El importe que figura en este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias corresponde en su mayor parte a la contribución efectuada al Fondo de Garantía de Depósitos. Este cálculo se realiza conforme a las normas que establece el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de Entidades de Crédito. Con fecha 3 de agosto de 2001 se promulgó el Real Decreto 948/2001, cuya finalidad es desarrollar el artículo 77 de la Ley del Mercado de Valores sobre Fondos de Garantía de Depósitos. Uno de los cambios más significativos de este Real Decreto es ampliar la Garantía establecida antes únicamente para los depósitos de efectivo a los depósitos de Valores e Instrumentos financieros.

Las aportaciones anuales de las entidades adscritas a los fondos serán del 1 por 1.000 de los depósitos existentes al final del ejercicio a los que se extiende la garantía. A tal fin, la base de cálculo se integrará con los depósitos garantizados, más el 5 por 100 del valor de cotización del último día de negociación del año, en el mercado secundario correspondiente, de los valores garantizados. Cuando entre éstos últimos figuren valores e instrumentos financieros no negociados en un mercado secundario español o extranjero su base de cálculo vendrá dada por su valor nominal o por el de reembolso, el que resulte más propio del tipo de valor o instrumento financiero de que se trate, salvo que se haya declarado o conste otro valor más significativo a efectos de su depósito o registro.

|  | 31.12.04         | 31.12.03     |
|--|------------------|--------------|
|  | (miles de euros) |              |
| Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos | 4.727            | 4.766        |
| Otras cargas de explotación                    | 5                | -            |
| <b>Total</b>                                   | <b>4.732</b>     | <b>4.766</b> |

## OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN

A continuación se detalla la composición de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias:

|                                      | 31.12.04         | 31.12.03     |
|--------------------------------------|------------------|--------------|
|                                      | (miles de euros) |              |
| Beneficio neto explotación fincas    | 1.271            | 1.527        |
| Beneficio por operaciones en renting | 564              | 1.702        |
| Otros productos diversos             | 2.644            | 3.341        |
| <b>Total</b>                         | <b>4.479</b>     | <b>6.570</b> |

## QUEBRANTOS EXTRAORDINARIOS

|  | 31.12.04         | 31.12.03      |
|--|------------------|---------------|
|  | (miles de euros) |               |
| Dotación otros fondos específicos            | 587              | 44.559        |
| Pérdida neta de enajenación del inmovilizado | 81               | 99            |
| Otros quebrantos                             | 6.689            | 12.633        |
| <b>Total</b>                                 | <b>7.357</b>     | <b>57.291</b> |

## BENEFICIOS EXTRAORDINARIOS

|  | 31.12.04         | 31.12.03      |
|--|------------------|---------------|
|  | (miles de euros) |               |
| Beneficio en enajenación de inmovilizado                 | 1.982            | 1.104         |
| Beneficio en enajenación de inmovilizaciones financieras | 1.274            | 4.894         |
| Beneficio de ejercicios anteriores                       | 3.621            | 13.839        |
| Otros beneficios   | 1.641            | 3.647         |
| <b>Total</b>   | <b>8.518</b>     | <b>23.484</b> |

La rúbrica 'Dotación otros fondos específicos' incluía a 31 de diciembre de 2003 la dotación de los aspectos fiscales indicados en la nota 'Situación Fiscal'.

## INFORMACIÓN SOBRE LA PLANTILLA DEL GRUPO

A continuación se presenta la distribución por categorías de la plantilla del Grupo:

| Categorías   | 31.12.04     | %             | 31.12.03     | %             | 31.12.02     | %             |
|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Directivos   | 402          | 12,30         | 351          | 11,28         | 372          | 12,32         |
| Ejecutivos   | 1.116        | 34,16         | 1.037        | 33,33         | 977          | 32,36         |
| Operativos   | 1.749        | 53,54         | 1.723        | 55,39         | 1.670        | 55,32         |
| <b>Total</b> | <b>3.267</b> | <b>100,00</b> | <b>3.111</b> | <b>100,00</b> | <b>3.019</b> | <b>100,00</b> |

Los tramos de remuneración relativos al conjunto de personas que forman el Grupo Bankinter quedan detallados en el siguiente cuadro:

(miles de euros)

| Tramos remuneración | 31.12.2004          |               | 31.12.2003          |               | 31.12.2002          |               |
|---------------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------|
|                     | Número de empleados | %             | Número de empleados | %             | Número de empleados | %             |
| Hasta 12            | 24                  | 0,74          | 87                  | 2,80          | 74                  | 2,45          |
| De 12 a 18          | 612                 | 18,73         | 634                 | 20,38         | 619                 | 20,50         |
| De 18 a 24          | 516                 | 15,80         | 500                 | 16,07         | 526                 | 17,42         |
| De 24 a 30          | 680                 | 20,81         | 564                 | 18,13         | 514                 | 17,03         |
| De 30 a 36          | 446                 | 13,65         | 397                 | 12,77         | 376                 | 12,46         |
| De 36 a 42          | 280                 | 8,57          | 254                 | 8,16          | 249                 | 8,25          |
| De 42 a 48          | 204                 | 6,24          | 198                 | 6,36          | 189                 | 6,26          |
| De 48 a 54          | 147                 | 4,50          | 128                 | 4,11          | 128                 | 4,24          |
| De 54 a 60          | 90                  | 2,76          | 89                  | 2,86          | 90                  | 2,98          |
| Más de 60           | 268                 | 8,20          | 260                 | 8,36          | 254                 | 8,41          |
| <b>Total</b>        | <b>3.267</b>        | <b>100,00</b> | <b>3.111</b>        | <b>100,00</b> | <b>3.019</b>        | <b>100,00</b> |

## OTRA INFORMACIÓN

### REMUNERACIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

|  | (miles de euros) |        |        |
|--|------------------|--------|--------|
|  | 2004             | 2003   | 2002   |
| Retribuciones, dietas, sueldos<br>y planes de incentivos de Consejeros   | 4.302            | 3.927  | 3.361  |
| Primas de seguros de vida y aportaciones<br>para pensiones de Consejeros | 760              | 99     | 853    |
| Créditos concedidos (*)  | 29.340           | 34.092 | 33.386 |
| Garantías constituidas por la Entidad<br>a favor de los Consejeros (**)  | 15.170           | 17.687 | 17.811 |

(\*) El plazo medio (original) de los préstamos y créditos es de 11,98 años y los tipos de interés se sitúan entre el 2,35% y el 3,16% (excluida la financiación de obligaciones convertibles cuyo tipo de interés equivale al de las obligaciones, imputándose la retribución en especie correspondiente).

(\*\*) Los avales tienen un plazo medio indeterminado y los tipos se sitúan entre el 0,40% y el 4,00%.

### PARTICIPACIONES DE LOS CONSEJEROS EN EL CAPITAL SOCIAL

| Nombre  | Total Acciones    | %            | Directas         | Indirectas       |
|---|-------------------|--------------|------------------|------------------|
| Cartival, S.A. <sup>(1)</sup>                 | 7.370.465         | 9,59         | 7.370.465        | -                |
| Elias Masaveu Alonso del Campo <sup>(2)</sup> | 4.321.679         | 5,62         | 35.157           | 4.286.522        |
| Juan Arena de la Mora                         | 669.484           | 0,87         | 172.052          | 497.432          |
| Pedro Guerrero Guerrero                       | 451.399           | 0,59         | 110.398          | 341.001          |
| José Ramón Arce Gómez                         | 297.373           | 0,39         | 296.348          | 1.025            |
| Fabiola Arredondo de Vara                     | 57.157            | 0,07         | 57.157           | -                |
| Jaime Echegoyen Enriquez de la Orden          | 43.805            | 0,06         | 42.811           | 994              |
| John de Zulueta Greenebaum                    | 8.158             | 0,01         | 8.158            | -                |
| Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda       | 1.224             | 0,00         | 1.224            | -                |
| <b>Total Consejeros</b>                       | <b>13.220.744</b> | <b>17,20</b> | <b>8.093.770</b> | <b>5.126.974</b> |

(1) Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, representante de Cartival, S.A. en el Consejo, es titular de 18.700 acciones de Bankinter propias.  
(2) Computadas las acciones propiedad de las diferentes sociedades y personas vinculadas o relacionadas con Elias Masaveu Alonso del Campo.

### Operaciones de los consejeros que sean ajenas al tráfico ordinario de la Entidad o que no se hayan realizado en condiciones normales de mercado (artículo 114.2 LMV).

La Entidad no tiene información sobre ninguna operación con consejeros –ni con accionistas significativos y directivos– que responda a las características de la rúbrica, a efectos de lo dispuesto en el artículo 114.2 LMV.

### Participaciones de los consejeros en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad (art. 127ter LSA).

La participación del consejero Elias Masaveu Alonso del Campo en el Banco Santander Central Hispano –del que es consejero– es del 0,25% al 31 de diciembre de 2004 (0,25% al 31 de diciembre de 2003) según figura en la Memoria anual de dicha entidad.

La referida participación y función ha sido debidamente comunicada a la Entidad (de conformidad con el artículo 127ter LSA) que no considera que sea constitutiva de conflicto de interés.

## PROPUESTA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE 2004 DE BANKINTER, S.A.

(en euros)

|                                      | <b>2004</b>        |
|--------------------------------------|--------------------|
| Beneficio del ejercicio              | 232.226.117        |
| Impuesto sobre Sociedades            | 74.535.407         |
| <b>Beneficio neto distribuible</b>   | <b>157.690.710</b> |
| Dividendo activo                     | 81.675.088         |
| Reservas voluntarias                 | 74.386.352         |
| Reserva para inversiones en Canarias | 1.629.270          |
| <b>Total</b>                         | <b>157.690.710</b> |

## DIVIDENDOS

Bankinter, S.A. ha establecido un sistema de pago trimestral de dividendos en enero, abril, julio y octubre, respectivamente de cada año.

Para el dividendo con cargo a los resultados de 2004 el calendario es el siguiente:

| Fecha        | (euros)              | Número de acciones | (miles de euros) | Fecha              |
|--------------|----------------------|--------------------|------------------|--------------------|
|              | Dividendo por acción |                    | Importe (1)      | aprobación Consejo |
| Julio 2004   | 0,2564               | 76.850.452         | 19.460           | 16.06.04           |
| Octubre 2004 | 0,2643               | 76.850.452         | 20.064           | 15.09.04           |
| Enero 2005   | 0,2726               | 76.850.452         | 20.691           | 16.12.04           |
| Abril 2005   | 0,2807               | 77.379.815         | 21.460           | 16.03.05           |
| <b>Total</b> | <b>1,0740</b>        |                    | <b>81.675</b>    |                    |

(1) No se han considerado las acciones en la autocartera de Bankinter, S.A. de acuerdo con el artículo 79 de la Ley de Sociedades Anónimas.

Los balances de situación siguientes reflejan la existencia de un beneficio distribuible suficiente en Bankinter, S.A. previo a la fecha de aprobación de esos dividendos.

**BALANCE DE SITUACIÓN**

|   | <b>31.05.04</b>   | <b>31.08.04</b>   | <b>30.11.04</b>   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| (miles de euros)                              |                   |                   |                   |
| <b>ACTIVO</b>                                 |                   |                   |                   |
| Caja y depósitos en bancos centrales          | 140.199           | 179.469           | 246.158           |
| Deudas del Estado                             | 5.319.745         | 5.303.646         | 6.242.072         |
| Entidades de crédito                          | 1.778.876         | 1.325.093         | 1.994.655         |
| Créditos sobre clientes                       | 16.342.991        | 17.233.061        | 18.186.134        |
| Obligaciones y otros valores de renta fija    | 1.144.654         | 771.214           | 752.302           |
| Acciones y otros títulos de renta variable    | 175.859           | 78.997            | 38.812            |
| Participaciones                               | 31.393            | 35.023            | 36.339            |
| Participaciones en el Grupo                   | 92.077            | 91.915            | 90.884            |
| Activos materiales                            | 108.209           | 110.323           | 111.469           |
| Acciones propias                              | 11.289            | 11.159            | 11.748            |
| Otros activos                                 | 720.061           | 547.663           | 690.758           |
| Cuentas de periodificación                    | 122.265           | 102.752           | 116.193           |
| <b>Total Activo</b>                           | <b>25.987.618</b> | <b>25.790.315</b> | <b>28.517.524</b> |
| <b>PASIVO</b>                                 |                   |                   |                   |
| Entidades de crédito                          | 5.637.140         | 4.993.043         | 7.428.835         |
| Débitos a clientes                            | 15.715.279        | 15.609.175        | 14.810.788        |
| Débitos representados por valores negociables | 2.105.541         | 2.686.698         | 3.542.233         |
| Otros pasivos                                 | 638.090           | 501.978           | 639.677           |
| Cuentas de periodificación                    | 198.049           | 202.787           | 216.536           |
| Provisiones para riesgos y cargas             | 242.427           | 244.836           | 242.767           |
| Fondo para riesgos generales                  | 7.901             | 7.901             | 7.901             |
| Beneficio del ejercicio                       | 83.576            | 114.282           | 145.526           |
| Pasivos subordinados                          | 567.286           | 637.286           | 690.932           |
| Capital suscrito                              | 115.276           | 115.276           | 115.276           |
| Prima de emisión                              | 271.219           | 271.219           | 271.219           |
| Reservas                                      | 405.834           | 405.834           | 405.834           |
| Resultados de ejercicios anteriores           | -                 | -                 | -                 |
| <b>Total Pasivo</b>                           | <b>25.987.618</b> | <b>25.790.315</b> | <b>28.517.524</b> |

## PROPUESTA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE CADA FILIAL (1)

(miles de euros)

|  | Resultado | Previsión<br>Impuesto<br>sobre<br>Sociedades | Dividendo | Reservas | Aplicaciones (2) |
|--|-----------|--|-----------|----------|------------------|
| Aircraft, S.A.   | (161)     | 123  | -         | -        | -                |
| Bankinter Consultoría Asesoramiento<br>y Atención Telefónica, S.A. | 565       | 179  | 386       | -        | -                |
| Bankinter Gestión de Seguros, S.A.,<br>de correduría de Seguros    | 1.398     | 336  | 1.062     | -        | -                |
| Bankinter Seguros de Vida, S.A.,<br>de Seguros y Reaseguros        | 19.131    | 6.725  | 5.000     | 7.406    | -                |
| Gesbankinter, S.A., S.G.I.I.C                                      | 25.253    | 8.816  | 15.037    | 1.400    | -                |
| Hispanmarket, S.A.   | 1.597     | (283)  | 1.880     | -        | -                |
| Intermobiliaria, S.A.  | 3.678     | 1.278  | 2.262     | 138      | -                |
| Intergestora S.C.R., S.A.  | (225)     | (495)  | -         | -        | 270              |
| Bankinter Netherlands B.V  | (15)      | -  | -         | -        | -                |
| Intergestora Nuevas Tecnologías, S.C.R.S.A.                        | (2.237)   | (804)  | -         | -        | -                |
| E-Pagado International Network, S.A.                               | -         | -  | -         | -        | -                |
| Ebankinter Certifica, S.A.   | -         | -  | -         | -        | -                |
| Bankinter Capital Riesgo, SGEGR, S.A.                              | (106)     | (37)   | -         | -        | -                |
| Bankinter Inversiones, S.I.M., S.A.                                | 75        | 1  | 74        | -        | -                |
| Bankinter International B.V.                                       | 1.819     | 621  | -         | 1.198    | -                |
| Bankinter Sociedad de Financiación, S.A.                           | (1)       | -  | -         | -        | -                |
| Bankinter Emisiones, S.A.  | (34)      | (12)   | -         | -        | -                |

(1) Pendientes de aprobación por sus respectivas Juntas Generales.

(2) Incluye la compensación de resultados negativos de ejercicios anteriores.

## OTRA INFORMACIÓN

Las operaciones globales del Banco se rigen por leyes relativas a la protección del medioambiente ('leyes medioambientales') y la seguridad y salud del trabajador ('leyes sobre seguridad laboral'). Bankinter considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

El Banco ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medioambiente y la minimización, en su caso, del impacto medioambiental, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante el ejercicio no se ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

Bankinter opera al 31 de diciembre de 2004 con una red de 1.004 agentes, personas físicas o jurídicas a las que se les ha otorgado poderes para actuar habitualmente frente a su clientela, en nombre y por cuenta de Bankinter, en la negociación y formalización de operaciones típicas de la actividad de una Entidad de Crédito (990 y 1.003 al 31 de diciembre de 2003 y 2002). La relación de los mismos se encuentra depositada en la Oficina de Instituciones Financieras de Banco de España.

### Servicio de atención al cliente

La Orden 734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras incluye en su artículo 17, entre otros aspectos, la necesidad de elaborar un informe de las actividades realizadas por estos servicios a lo largo del ejercicio anterior e, igualmente, que un resumen del mismo se integre en la memoria anual de las entidades.

La Memoria de Actividades correspondiente al ejercicio 2004 elaborada por el Servicio de Atención al Cliente indica que en 2004 se ha rebajado el ratio de incidencias de quejas y reclamaciones por cada 10.000 transacciones, situándolo en el 0,97 por diez mil (frente al 1,15 por diez mil del año anterior). Asimismo, el tiempo de incidencias contestadas en menos de 48 horas ha pasado del 82,64% al 85,26%.

El número total de quejas y reclamaciones en 2004 ha ascendido a 69.656 (68.179 en 2003), de las que las reclamaciones económicas han supuesto 63.790 (59.908 en 2003). De estas, el 87,39% se han resuelto a favor del cliente (86,99% en 2003).

De las anteriores incidencias, 143 se cursaron a través del Banco de España (86 en 2003), de las que 115 han sido resueltas (58 en 2003), 55 de las cuales a favor del Banco (33 en 2003).

### Retribución de los auditores de cuentas

De conformidad con la recomendación sobre transparencia de la información anual relativa a las retribuciones satisfechas a los auditores en calidad de tales y, eventualmente, también por otros conceptos, la Memoria del Grupo Bankinter viene reflejando, desde hace años, dicha distinción.

Los honorarios facturados por PricewaterhouseCoopers han sido los siguientes:

#### Bankinter S.A.

Realización por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. de la auditoría de las Cuentas Anuales de Bankinter, S.A. ejercicio 2004: 162 miles de euros (157 miles de euros en 2003).

Otros servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento prestados por el Grupo PricewaterhouseCoopers a Bankinter, S.A. en 2004: 214 miles de euros (141 miles de euros en 2003).

## Grupo Bankinter

Realización por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. de la auditoría de las Cuentas Anuales del Grupo Bankinter, S.A. ejercicio 2004: 260 miles de euros (270 miles de euros en 2003).

Otros servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento prestados por el Grupo PricewaterhouseCoopers al Grupo Bankinter en 2004: 237 miles de euros (164 miles de euros en 2003).

## HECHOS POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO

Como consecuencia del canje obligatorio en enero de 2005 de la 1ª emisión de obligaciones convertibles de diciembre de 1998, el capital social se ha incrementado en 529.363 acciones, que representa un aumento de 794 miles de euros. Por la diferencia entre el valor nominal de las obligaciones canjeadas y el valor nominal de las acciones emitidas se ha aumentado la prima de emisión en 12.318 miles de euros.

En febrero de 2005 se han traspasado préstamos hipotecarios por importe de 1.035.000 miles de euros a "Bankinter 9 Fondo de Titulización de Activos", que ha procedido a la emisión de títulos por dicho importe, colocados en su totalidad en el mercado institucional, de los que 32.500 miles de euros corresponden a bonos subordinados serie B y 14.100 miles de euros a bonos subordinados serie C.

Ante la necesidad de abordar un proceso de armonización contable y en materia de información financiera, el Consejo y el Parlamento Europeo, a propuesta de la Comisión, aprobaron el reglamento 1606/2002 que supone la adopción obligatoria a partir del 1 de Enero del 2005 de las Normas Internacionales de Información Financiera, para la elaboración de las cuentas consolidadas de sociedades que tengan valores emitidos a cotización en un mercado regulado de cualquier estado miembro de la Unión Europea. Ello supondrá, asimismo, la necesidad, en el ejercicio 2005 de facilitar estados financieros del ejercicio 2004 bajo la nueva normativa, a efectos comparativos.

En este sentido, la Circular 4/2004 del Banco de España, de 22 de diciembre de 2004, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros, adapta los criterios contables de las entidades de crédito españolas a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o, en sus siglas en inglés, IFRS) y se enmarca dentro del objetivo de la Unión Europea de reforzar el mercado único europeo. Se espera, además, que la integración a medio plazo de dichas NIIF con los estándares contables norteamericanos impulsará la integración del sistema financiero internacional.

La exposición de motivos de dicha Circular resalta, entre otros aspectos, el protagonismo de los gestores en la fijación de la política contable de la empresa, lo cual supone un cambio respecto al modelo contable español, más rígido y determinista, así como la mayor transparencia, que exige que los gestores se responsabilicen de la política contable y de explicar la misma, de revelarla al mercado y de complementarla con informaciones puntuales. El Banco de España considera que este cambio hacia la mayor transparencia es el cambio más trascendente de cuantos contienen las NIIF.

Entre los novedosos aspectos técnicos que merece la pena destacar, se incluye la aplicación del valor razonable y del método del tipo de interés efectivo.

Un mayor número de nuestras inversiones se van a valorar a su valor razonable, cuando el criterio anterior era su valoración al coste de adquisición. Esto puede suponer un mayor volatilidad de los resultados y de los fondos propios contables. En este sentido, queremos destacar la necesidad de registrar la Cartera de inversiones disponibles para la venta a valor razonable y la posibilidad de la revalorización de los inmuebles a la fecha de transición.

El reconocimiento de intereses por el método del tipo de interés efectivo determina la periodificación de las comisiones de apertura.

Bankinter procedió a constituir ya desde 2002 un equipo dedicado a la implantación de las nuevas normas internacionales de contabilidad. A la fecha de formulación de estas cuentas anuales no se dispone todavía de información suficiente que permita estimar de forma razonable el impacto de las nuevas normas contables en los estados financieros del ejercicio 2004.

# INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO DEL AÑO 2004

## Introducción

El Grupo Bankinter confirma con sus resultados anuales la evolución positiva que éstos han venido manteniendo, trimestre a trimestre, durante todo el ejercicio 2004. De esta forma, la Entidad presenta un incremento de su beneficio neto atribuido del 22,57%, con respecto al del año anterior, destacando aspectos como el excelente comportamiento de las comisiones, que se incrementan un 14,87% frente a 2003, y la buena marcha experimentada por segmentos como Banca Privada, que crece un 15,29% después de impuestos, o Pymes, un 5,79%. Todo ello da idea de la solidez y buena gestión de algunas de las grandes apuestas acometidas por el Banco en los últimos tiempos, y de cómo la propuesta de valor de Bankinter, basada en la innovación, la calidad y la oferta multicanal, ha sido perfectamente entendida por los clientes.

## Estrategia de negocio

Es especialmente reseñable el crecimiento de este último segmento, Pymes, pese a las fuertes inversiones acometidas a lo largo de 2004 y el gasto que supone la apertura de nuevas oficinas especializadas en atender a esta tipología de clientes: que ascienden a final de año a un total de 47, lo que equivale a 20 centros más que en diciembre de 2003. Este crecimiento permite inferir unas excelentes perspectivas de cara a próximos ejercicios, con un nítido reflejo en los resultados.

Asimismo, Bankinter sigue presentando unos ratios de negocio positivos y que en su conjunto muestran la fortaleza del Banco: el ROE aumenta hasta un 18,24%; el ROA asciende al 0,62%; el ratio de eficiencia se sitúa en el 50,44%; el índice de morosidad extitucionalización es del 0,21%, siendo uno de los mejores de la banca europea; y el beneficio por acción asciende a los 2,15 euros, un 21,47% más que en el mismo periodo del ejercicio anterior.

Por otra parte, en 2004 se ha producido la consolidación de las fuertes subidas que experimentaron las bolsas durante el año precedente, si bien en esta ocasión algo más moderadas y concentradas en la última parte del año. Pese a la fuerte subida del petróleo, la debilidad del dólar, los atentados y las amenazas terroristas, las bolsas han logrado cerrar el año en positivo e, incluso, con subidas importantes en el caso de la bolsa española (+15%), lo que da idea de una progresiva mejora de la confianza inversora. En este entorno, la revalorización de la acción Bankinter durante los últimos doce meses ha sido de un 20,40%, situándose el valor de la acción en 39,19 euros al acabar el periodo.

## Balance y resultados

El Balance de Bankinter muestra, a 31 de diciembre de 2004, importantes crecimientos en sus principales magnitudes. Así, los recursos de clientes dentro y fuera de balance han alcanzado, a final de año, los 28.834 millones de euros, un 8,08% más, destacando los fondos de inversión y los fondos de pensiones, con un incremento del 9,51% y el 22,74%, respectivamente. La inversión crediticia del Banco, de 18.744 millones de euros, asciende un 13,83% respecto a la misma cifra del año pasado, y aumenta en un 15,33% si no se computa el efecto de las titulizaciones llevadas a cabo desde el cuarto trimestre del ejercicio 2001.

El resultado antes de impuestos de Bankinter, a 31 de diciembre, mantiene un ritmo creciente, aumentando un 24,68%. Destaca en la cuenta de resultados el buen comportamiento de las comisiones, que se incrementan un 14,87% respecto al mismo periodo de 2003, gracias en gran parte a la buena evolución de los fondos de inversión y pensiones. Las variaciones de los principales márgenes son las siguientes: margen de intermediación, -2,00%; margen básico, 2,56%; y margen de explotación, -2,94%.

Ha venido siendo destacado a lo largo de todo el ejercicio la buena marcha de la contribución del negocio de seguros a las cuentas del Grupo Bankinter. A final de año se ha confirmado esa tendencia. Durante 2004, BK Seguros de Vida ha supuesto 20,4 millones de euros y Línea Directa Aseguradora ha aportado 16,6 millones de euros.

La cifra de morosidad, de 54,40 millones de euros, equivale al 0,21% del riesgo computable del Banco. Este índice de morosidad mejora significativamente respecto al ejercicio anterior. De forma paralela, el índice de cobertura de la morosidad es del 794,71%, siendo ambos ratios de los mejores dentro de la banca europea. Bankinter sigue disfrutando de una excelente calidad crediticia gracias a los sistemas internos de análisis, sanción y gestión automática del riesgo, la diversificación de la cartera, las altas dotaciones para insolvencias y la escasa exposición al riesgo-país. Las provisiones totales han aumentado un 9,20% respecto al mismo período de 2003. Las provisiones estadísticas que debe dotar el Banco siguen estando dotadas en su totalidad.

En conjunto, la dotación total neta en el ejercicio 2004 a la cobertura genérica y estadística de insolvencias ha ascendido a 50.399 miles de euros (118.442 y 57.827 miles de euros en 2003 y 2002), lo que representa un 17,7% del margen de explotación del ejercicio (40,5% y 23,8% en 2003 y 2002).

Bankinter repartió el tercer dividendo a cuenta del ejercicio 2004, de 0,27258 euros por acción, el pasado 8 de Enero, con un aumento del 10% respecto del correspondiente dividendo en el ejercicio anterior.

#### Otros asuntos de interés:

##### a) Nueva normativa sobre recursos propios (BIS II)

Bankinter mantiene en objetivo las especificaciones y desarrollos destinados a la implantación de la nueva normativa sobre recursos propios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS II). La entidad está orientando sus trabajos hacia la aplicación de modelos internos para el riesgo de crédito que permitan adecuar el consumo de capital al riesgo crediticio realmente incurrido por la entidad, reflejando de esta forma la mejor gestión de los riesgos. Asimismo, se están definiendo y desarrollando los parámetros de gestión del riesgo operativo que permita cumplir con los requerimientos en materia de políticas, proceso de gestión y cuantificación de pérdidas.

##### b) Medio ambiente

Durante el ejercicio 2004, Bankinter S.A. emprendió toda una serie de acciones que supusieron un cambio cualitativo en el tratamiento de las cuestiones medioambientales y que decantan al Banco de forma decidida a favor de considerar el medio ambiente como una de sus preocupaciones esenciales.

Los hitos más importantes de ese cambio fueron:

En el mes de abril, se hizo público un compromiso institucional con el medio ambiente cuyo exponente más señalado fue la puesta en marcha de un nuevo sistema de Gestión Medioambiental que tiene como objetivo reducir los impactos negativos que la propia actividad del Banco implica en este ámbito.

La iniciativa consiste en la implantación de una serie de medidas a tener en cuenta por parte de los propios empleados, y en el funcionamiento de los sistemas de suministros, de cara a eliminar y/o reducir los impactos medioambientales generados.

Entre las medidas tomadas en esta primera fase, se incluye: una gestión integral de todos los residuos que se generan; una utilización racional de los recursos naturales (disminución del consumo de agua y energía); sustitución del papel blanco por papel reciclado; utilización de materiales no contaminantes; implantación de fuentes de energía alternativas, como las placas solares; reducción de la emisión de gases a la atmósfera; segregación de grasas para impedir su vertido a la red de alcantarillado y valorización y reciclaje de los productos no utilizados (ordenadores e impresoras, entre otros) y sustitución del parque de ordenadores del Banco por otros de bajo consumo energético y con componentes sometidos a normas medioambientales.

Fuera del ámbito estrictamente bancario, y para extender la cultura medioambiental, se ha negociado con proveedores del Banco la inclusión de una cláusula de protección del medio ambiente en los contratos vigentes.

Conscientes de la importancia del cambio climático, se han iniciado campañas de información sobre el Protocolo de Kioto en las que han participado representantes del Ministerio de Medio Ambiente y de la CEOE.

#### c) Acción Social

En el año 2004, Bankinter ha dado un impulso definitivo en la que será una de las áreas más importantes del Banco en 2005: la Acción Social.

Bankinter ha abierto dos centros de alfabetización digital: en el barrio de Su Eminencia, en Sevilla; y en Puente de Vallecas, en Madrid. La apertura de ambos centros -así como su mantenimiento durante un año- ha sido posible gracias a la cesión íntegra de las comisiones del Fondo de Inversión: 'Bankinter Solidaridad FIM', consiguiendo de esta forma una colaboración entre empleados y clientes para apoyar la apertura de los centros de alfabetización digital.

Otros proyectos firmados durante este año y de aplicación inmediata para el próximo son los acuerdos de colaboración suscritos con dos Fundaciones del máximo prestigio: la Fundación ONCE y la Fundación CNSE (Confederación Nacional de Sordos Españoles). Ambos acuerdos tienen entre sus objetivos mejorar la accesibilidad de estos colectivos a los diferentes canales y redes del Banco.

#### d) Fundación

En 2003 el Banco creó su primera fundación: 'Fundación de la innovación Bankinter', participada al 100%, cuyo objetivo es promocionar la cultura tecnológica, las actitudes innovadoras y estimular la creación de oportunidades empresariales basadas en las tecnologías emergentes. Actualmente existen dos proyectos liderados por la fundación: FTF 'Future Trends Forum', proyecto a corto plazo con la misión de investigar nuevas tendencias que puedan cambiar la forma de vivir / hacer actuales. El segundo proyecto, DIF 'Data, Information and Process integration with Semantic Web Services', creado con el objetivo de desarrollar un estándar europeo basado en 'Web Semantic Services' formando parte de un Consorcio europeo de empresas y universidades de primer nivel, es a largo plazo.

# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

## I. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA DEL EJERCICIO 2004

Las cuentas que se incluyen en la Memoria se presentan de acuerdo con la normativa vigente y con las disposiciones del Banco de España y han sido formuladas por los Administradores de Bankinter, S.A. y de su Grupo en base a los registros de contabilidad del Banco y de sus sociedades consolidables.

Los Administradores son responsables de definir las políticas contables y de establecer los órganos y sistemas de control interno, que permiten asegurar razonablemente la fiabilidad y consistencia de los datos de los registros de contabilidad y hacer efectiva la preparación y la presentación de las Cuentas Anuales.

Los principales órganos de control interno del Grupo Bankinter son: la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración, la División de Auditoría interna, la Unidad de Cumplimiento Normativo y la Unidad de Control Institucional, más los órganos de control existentes en las diversas áreas y servicios del Banco y de las sociedades del Grupo.

Los auditores externos verifican las cuentas anuales, con objeto de emitir su opinión profesional sobre las mismas y están regularmente informados sobre los controles y procedimientos del Banco y del Grupo Bankinter, definen y desarrollan sus pruebas de auditoría con total libertad y tienen acceso al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, al efecto de exponer sus conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficiencia de los sistemas de control interno.

## II. DATOS INSTITUCIONALES DEL BANCO

Bankinter, S.A. fue constituido mediante escritura pública otorgada en Madrid el 4 de junio de 1965, con el nombre de Banco Intercontinental Español, S.A. La actual denominación y los Estatutos sociales vigentes figuran en el texto refundido formalizado el 4 de mayo de 2004 ante el notario de Madrid Agustín Sánchez Jara con el nº 1.669 de protocolo.

El Banco está inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 1.857 general, 1.258 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 220, hoja número 9.643, con fecha 8 de julio de 1965.

Se encuentra inscrito en el Registro Especial de Bancos y Banqueros con el número 30. Su número de Identificación Fiscal es A-28157360 y pertenece al Fondo de Garantía de Depósitos con el número de código 0128.

El domicilio social está situado en Paseo de la Castellana número 29, 28046 Madrid, España.





## 1.- INFORMACIÓN A ACCIONISTAS Y CLIENTES

La Memoria se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad.

En los meses de enero, abril, julio y octubre, se publica un informe de los resultados trimestrales consolidados, que está disponible para los accionistas.

### OFICINA DEL ACCIONISTA

Pablo Santos Romero  
Pico de San Pedro, 2  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tels.: 91 339 83 30 - 91 339 75 00  
Fax: 91 339 83 23  
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

### COMUNICACIÓN

Blanca Hernanz Bodero  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tels.: 91 339 79 45  
Fax: 91 339 80 51  
E-mail: comunicacion@bankinter.es

### RELACIONES CON INVERSORES

José Luis Vega Riestra  
Avda. Bruselas, 12  
28100 Alcobendas - Madrid  
Tels.: 91 623 43 41 - 91 339 75 00  
Fax: 91 623 43 08  
E-mail: jlvegar@bankinter.es

### BANCOS CORRESPONSALES

Zachary H. Towbin  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tels: 91 339 83 62 - 91 339 75 00  
Fax: 91 339 75 40  
E-mail: zhtowbin@bankinter.es

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Cecilio Carracedo Fernández  
Pico de San Pedro, 2  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tels.: 901 113 113  
Fax: 91 339 84 45  
E-mail: ccarracedo@bankinter.es

**Teléfonos de la Banca Telefónica Bankinter:**

Particulares (servicio en castellano): 901 13 23 13  
Particulares (servicio en castellano, desde el extranjero): 34 91 657 88 00

Particulares (servicio en catalán): 901 23 23 23  
Particulares (servicio en catalán, desde el extranjero): 34 93 410 84 85

Particulares (servicio en inglés): 901 135 135  
Particulares (servicio en inglés, desde el extranjero): 34 91 657 88 01

Especialistas Bolsa: 807 31 78 31

Pymes (horario de 8.00 a 20.00 horas, de lunes a viernes): 901 15 15 15  
Pymes (servicio en catalán, horario de 8.00 a 20.00 horas, de lunes a viernes): 901 16 16 16

Corporativa (horario de 8.00 a 18.00 horas, de lunes a viernes): 901 10 19 01  
Corporativa (servicio en catalán, horario de 8.00 a 18.00 horas, de lunes a viernes): 901 30 30 30

Información a no clientes: 901 13 13 13

**Horario de Banca Telefónica Bankinter**

Durante las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al 901 13 23 13 el Servicio Automático le permite realizar sus consultas y operaciones bancarias.

Además, si lo desea, siempre puede contar con la ayuda de un operador, de lunes a sábado de 8:00 a 22:00 horas (horario peninsular), marcando o diciendo "0".

## 2.- ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

Presidente del Consejo de Administración  
Juan Arena de la Mora

Consejero Delegado  
Jaime Echegoyen Enríquez de la Orden

Secretario General y del Consejo de Administración  
Rafael Mateu de Ros Cerezo

Director General de Medios, Riesgos y Plataformas  
Honorio Jiménez del Valle

Director General de Clientes-Redes Personas Jurídicas  
Carlos Ruíz-Jarabo Colomer

Director General de Clientes-Redes Personas Físicas  
Juan Hernández Andrés

Director General Adjunto - Área Innovación  
Fernando Alfaro Águila-Real

Director General Adjunto de Mercados y Productos  
Pablo de Diego Portoles

### DIRECTORES DE ORGANIZACIÓN

Sebastián Alvarado Díaz-Agero  
Ramón Doval Montoya  
Pedro Fernández Maestre  
Antonio Fayos Crespo  
Victoriano Hernández Lera  
José Luis Dionisio Cervantes  
Guillermo Pesquera Galdós  
Antonio Rodríguez Fernández  
Luis Fernando Azcona López  
Antonio Tierra Serrano

Canarias  
Madrid - Banca Comercial  
Andalucía  
Cataluña  
Castilla  
Castilla La Mancha - Extremadura  
Levante- Baleares  
Noroeste  
Norte  
Navarra-Aragón-Rioja-Soria





La Memoria de Bankinter 2004 está a su disposición en formato CD-Rom  
Para obtener una copia dirijase al Departamento de Comunicación de Bankinter  
o solicítela a través de la dirección de correo electrónico: [comunicacion@bankinter.es](mailto:comunicacion@bankinter.es)

Como separata de la presente Memoria figura la relación de Oficinas y Agentes de Bankinter.

Edita: Departamento de Comunicación de Bankinter.  
Diseño y producción gráfica: CPOcomunicación, Madrid.  
Fotografías: Guillermo Shelley.

Impreso en papel ecológico.  
Libre de cloro.

