



## Informe trimestral 2004

enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre



# Datos básicos

## Datos básicos

|  | 2004      | 2003      | Var. (%) |
|--|-----------|-----------|----------|
|  | Sin Abbey |           |          |
| <b>Balance (millones de euros)</b>                     |           |           |          |
| Activo total   | 575.397,9 | 351.790,5 | 7,81     |
| Créditos sobre clientes (neto)                         | 335.207,7 | 172.504,0 | 15,08    |
| Recursos de clientes gestionados                       | 538.041,7 | 323.900,8 | 12,88    |
| En balance   | 398.047,0 | 214.997,9 | 11,70    |
| Fuera de balance                                       | 139.994,7 | 108.903,0 | 15,20    |
| Patrimonio neto  | 32.057,6  | 18.363,7  | 74,57    |
| Total fondos gestionados                               | 715.392,5 | 460.693,5 | 9,55     |
| <b>Solvencia y morosidad (%)</b>                       |           |           |          |
| Ratio BIS  | 12,98     | 12,43     |          |
| Tier I   | 7,49      | 8,26      |          |
| Tasa de morosidad                                      | 1,05      | 1,55      |          |
| Cobertura de morosidad                                 | 184,61    | 165,19    |          |
| <b>Resultados (millones de euros)</b>                  |           |           |          |
| Margen de intermediación                               | 8.635,7   | 7.958,3   | 8,51     |
| Margen básico  | 13.245,0  | 12.128,9  | 9,20     |
| Margen ordinario                                       | 14.197,7  | 13.127,7  | 8,15     |
| Margen de explotación                                  | 6.545,2   | 5.720,7   | 14,41    |
| Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*)        | 3.600,7   | 3.133,3   | 14,92    |
| Beneficio neto atribuido al Grupo                      | 3.135,6   | 2.610,8   | 20,10    |
| <b>Rentabilidad y eficiencia (%)</b>                   |           |           |          |
| Eficiencia   | 47,44     | 49,34     |          |
| ROA  | 1,02      | 0,95      |          |
| ROE (cash-basis*)                                      | 18,35     | 17,37     |          |
| ROE  | 15,98     | 14,48     |          |
| <b>La acción y capitalización</b>                      |           |           |          |
| Número de acciones (millones)                          | 6.254     | 4.768     |          |
| Cotización (euro)                                      | 9,13      | 9,39      |          |
| Capitalización bursátil (millones euros)               | 57.101,7  | 44.775,3  |          |
| Beneficio por acción (cash-basis*) (euro)              | 0,7243    | 0,6571    |          |
| Beneficio por acción (euro)                            | 0,6307    | 0,5475    |          |
| PER (cotización / beneficio neto atribuido por acción) | 14,48     | 17,15     |          |
| <b>Otros datos</b>                                     |           |           |          |
| Número de accionistas                                  | 2.685.317 | 1.075.733 |          |
| Número de empleados                                    | 126.488   | 103.038   |          |
| España   | 33.353    | 34.968    |          |
| Resto países   | 93.135    | 68.070    |          |
| <i>de los que: Abbey</i>                               | 24.361    |           |          |
| Número de oficinas                                     | 9.973     | 9.199     |          |
| España   | 4.384     | 4.369     |          |
| Resto países   | 5.589     | 4.830     |          |
| <i>de las que: Abbey</i>                               | 730       |           |          |

(\*).- Antes de amortización ordinaria del fondo de comercio.

Nota: La información contenida en este folleto no está auditada. No obstante, la elaboración de las cuentas consolidadas se ha establecido sobre principios y criterios contables generalmente aceptados.

# Las claves del año

- **Lanzamiento en el mes de julio de una oferta amistosa de adquisición por Abbey National plc**, uno de los mayores Grupos financieros del Reino Unido, que **se ha completado con éxito en noviembre**.
- **Los estados financieros del Grupo incorporan el balance de Abbey con fecha de 31 de diciembre de 2004. Dicha incorporación no tiene impacto en los resultados de 2004.**
- **Con carácter general, los datos del balance se facilitan también sin Abbey, al objeto de hacer comparaciones homogéneas con 2003.**
- **El beneficio neto atribuido obtenido por el Grupo en 2004 ha ascendido a 3.135,6 millones de euros, con aumento del 20,1% sobre 2003.** Este crecimiento se apoya en el aumento de ingresos y el control de costes, para elevar todos los márgenes de la cuenta.
- **En el beneficio no inciden las plusvalías extraordinarias** obtenidas en el año (831 millones) **que se han aplicado en el último trimestre a saneamientos anticipados o extraordinarios:** prejubilaciones en España, fondos de comercio de Venezuela y Colombia y provisión de gastos de adquisición de Abbey.
- **El beneficio neto atribuido ordinario del cuarto trimestre de 2004 ha sido de 798,2 millones de euros** (+1,5% sobre el trimestre anterior y +17,2% sobre el cuarto trimestre de 2003). El resultado neto contable, incluyendo las dotaciones extraordinarias señaladas, ha sido de -33,1 millones de euros.
- **Buena evolución de la actividad en 2004**, principalmente en créditos (España, Santander Consumer y los principales países de América crecen por encima del 19% y ganan cuota de mercado). Los recursos gestionados de clientes sin cesiones aumentan el 12%.
- **Este crecimiento se ha obtenido con una mejora de 1,9 p.p. en el ratio de eficiencia** (del 49,34% al 47,44%) **y una evolución muy favorable de la calidad crediticia.** El **ratio de morosidad** (sin Abbey en 2004, para hacer la comparativa homogénea) ha pasado del 1,55% en 2003 al 1,27% en diciembre de 2004 y **el de cobertura** del 165% al 208%. Incluyendo Abbey, la morosidad es del 1,05% y la cobertura del 185%.
- **Por áreas de negocio, Banca Comercial Europa ha superado los 2.000 millones de euros de beneficio neto atribuido**, tras aumentar el 20,4% en el año, apoyado en mayores ingresos (+9,4%) con costes casi planos.
- **El total de Iberoamérica ofrece crecimientos en euros en todos los márgenes, incluido el de explotación.** En dólares, moneda de gestión del área, los ingresos aumentan el 16,7%, el margen de explotación el 16,5% y el beneficio neto atribuido el 7,1%.
- Las **áreas de Gestión de Activos y Banca Privada y Banca Mayorista Global también han aumentado su beneficio** el 9,9% y 46,8%, respectivamente.

# Índice

|  |    |
|--|----|
| Datos básicos .....                        | 2  |
| La actividad en el año .....               | 4  |
| Información financiera del Grupo .....     | 10 |
| Informe por áreas de negocio .....         | 19 |
| Información sobre Abbey National plc ..... | 34 |
| La acción Santander Central Hispano .....  | 36 |
| Responsabilidad Social Corporativa .....   | 38 |
| Gobierno Corporativo .....                 | 39 |

## La actividad en el año

### Marco externo general

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en un entorno de expansión de la economía mundial, que se extiende a la mayor parte de las economías, con mayor dinamismo en EE.UU. y Asia.

En EE.UU. la actividad ha mantenido un buen ritmo de crecimiento en el tramo final del año para situar el incremento del PIB en el 4,4%. Esta expansión unida a suaves presiones inflacionistas han llevado a la Reserva Federal a continuar con el proceso de subidas paulatinas del tipo de interés oficial hasta situarlo en el 2,25% al cierre de 2004 (1% a mediados de junio).

Paralelamente, las principales economías iberoamericanas han mostrado un gran dinamismo, registrando un crecimiento conjunto del 5,8%, por encima de las previsiones. Con ello se han elevado las expectativas de inflación impulsando subidas de tipos de interés en Brasil, Chile y México en los últimos meses, aunque sin recuperar todavía en los dos primeros los niveles medios de los tipos de interés de 2003.

En la Eurozona, el crecimiento del PIB se ha ralentizado sensiblemente en la segunda mitad del año debido a la subida del precio del petróleo y la apreciación del euro, para situar su aumento en 2004 en el 1,7%. Aunque la inflación se mantiene por encima del objetivo del 2%, todo apunta a que es un repunte transitorio por lo que el BCE mantiene el tipo oficial en el 2%.

España mantiene un diferencial de crecimiento apreciable frente al conjunto de la Eurozona (2,7% vs. 1,7% en 2004) gracias al dinamismo del consumo, la construcción y también a la revitalización de la inversión en equipo. La inflación media se ha situado en el 3,0%.

También Reino Unido ofrece un crecimiento muy superior al de la Eurozona (por encima del 3%), con una inflación muy controlada (+1,3%, por debajo de su objetivo central del 2%) tras las paulatinas subidas de los tipos de interés del Banco de Inglaterra que se sitúan al cierre del ejercicio en el 4,75%.

### Resumen evolución Grupo y negocios

En este entorno, Grupo Santander ha compaginado en el último trimestre del año el desarrollo de la actividad bancaria en sus mercados y negocios objetivos con el cierre de la operación de adquisición de Abbey National plc y los primeros pasos de la gestión de Grupo Santander en el segundo grupo financiero británico por hipotecas residenciales.

A mediados de noviembre y tras recibir las autorizaciones de los reguladores británico y español y la ratificación por parte de las autoridades judiciales británicas, comenzaron a cotizar 1.485,9 millones de nuevas acciones de Banco Santander Central Hispano emitidas en relación con esta adquisición.

Finalizados dichos trámites, el nuevo equipo gestor de Abbey ha

completado las tareas de auditoría interna y externa, así como la revisión de la situación de los principales aspectos del negocio y de las áreas de apoyo para lo que ha contado con siete equipos de trabajo creados a tal efecto, apoyados por especialistas del Grupo. También ha establecido una nueva estructura organizativa más dinámica y flexible que posibilita una reorganización de las divisiones de negocio y de apoyo.

Por último, ha definido las prioridades de gestión para 2005 con el objetivo de mejorar la capacidad de generación de ingresos de Abbey en el futuro y de disponer de una base de costes más competitiva.

La integración contable de Abbey en Grupo Santander se ha producido con fecha 31 de diciembre de 2004. Dicha incorporación no tiene impacto en los resultados del Grupo para el conjunto de 2004, pero sí en el balance.

Los datos del balance del Grupo, y de sus detalles de créditos y recursos, se ofrecen incluyendo Abbey, pero también sin su consideración, siendo estos últimos los que se comentan y comparan con 2003, dado que ofrecen una visión más correcta de la evolución del Grupo en el ejercicio, al ser comparativamente homogéneos.

La evolución de los resultados de Grupo Santander en 2004 presenta un beneficio neto atribuido de 3.135,6 millones de euros, un 20,1% más que en 2003. En términos cash-basis (es decir, antes de la amortización ordinaria del fondo de comercio) el beneficio neto atribuido ha sido de 3.600,7 millones.

El beneficio por acción se ha situado en 0,6307 euros, un 15,2% superior al obtenido en 2003. En términos cash-basis el beneficio por acción es de 0,7243 euros. La rentabilidad de los fondos propios (ROE) se sitúa en el 16,0%, superando en 1,5 puntos porcentuales la de 2003. En términos cash-basis el ROE es del 18,3%.

La cuenta de resultados del Grupo muestra un aumento del 8,5% en el margen de intermediación y del 10,5% en las comisiones. Otros aspectos que impactan positivamente en el crecimiento de los resultados son el control de los gastos, el incremento de los resultados por puesta en equivalencia, las menores necesidades de dotaciones específicas para insolvencias, el menor coste de las preferentes y la menor amortización de fondo de comercio ordinario. Por el contrario, mayores dotaciones del conjunto de provisiones genéricas y estadísticas (+42%) e incremento de los minoritarios (venta en el primer trimestre de 2003 del 24,9% de Santander Serfin).

El impacto interanual de los tipos de cambio afecta negativamente en torno a 4 puntos porcentuales a los márgenes de la cuenta de resultados (en 1,5 p.p. en balance).

Por último, y como ya se había adelantado en el anterior Informe Trimestral, en el cuarto trimestre se han asignado los 831 millones de euros de plusvalías extraordinarias obtenidas en el año a diversos saneamientos anticipados o extraordina-

## La actividad en el año

rios: 527 millones (netos de impuestos) a financiación de jubilaciones anticipadas en España, 154 millones a amortización anticipada de fondos de comercio de Venezuela y Colombia, principalmente y 155 millones a una provisión de gastos por la adquisición de Abbey.

Excluidos dichos saneamientos, el beneficio neto atribuido ordinario del cuarto trimestre se sitúa en 798,2 millones de euros, un 17,2% superior al obtenido en el mismo trimestre de 2003.

Por su parte, las áreas de negocio operativas han mantenido elevados índices de actividad en el ejercicio, que se reflejan en un notable avance de todas ellas en el margen de explotación.

**Banca Comercial Europa** mantiene una buena evolución en todas sus unidades, que ofrecen incrementos de ingresos con costes planos. En conjunto, el margen ordinario aumenta el 9,4% y los gastos de personal más generales lo hacen sólo el 1,5%, para elevar el margen de explotación en un 17,7% y el beneficio neto atribuido en un 20,4%. Además, la eficiencia mejora en 3,3 puntos porcentuales hasta el 42,5%.

- **Banca Comercial Santander Central Hispano** ha mantenido elevadas tasas de actividad enfocadas en negocios clave (crédito a empresas, hipotecas, fondos y seguros) que han compensado la presión sobre los márgenes, hasta alcanzar un último trimestre récord histórico en ingresos, margen de explotación y beneficio. El aumento acumulado del 6,1% en ingresos con costes estables permite incrementar el margen de explotación y el beneficio neto atribuido el 12,2% y el 12,4%, respectivamente, sobre 2003.

Este desempeño en 2004 le ha llevado a recibir galardones como mejor Banco en España por parte de *Global Finance* y de *Euromoney*.

- **Banesto** sigue presentando una actividad superior al conjunto de los bancos en España, especialmente en inversión crediticia (+23%).

Un aumento de ingresos cercano a los dos dígitos y la estabilidad de los costes han permitido aumentar el margen de explotación el 17,8% y el beneficio neto atribuido el 23,7% antes del cargo extraordinario por pensiones, que en la distribución por áreas del Grupo se ha eliminado de los datos de Banesto y se ha incluido, con el resto realizado por este concepto en otras unidades del Grupo, en Gestión Financiera y Participaciones.

- **Santander Consumer** ha mantenido fuertes tasas de crecimiento orgánico en resultados y actividad. En 2004 el beneficio neto atribuido se ha elevado a 359,0 millones de euros, con un aumento del 37,5% a perímetro constante, que asciende al 44,9% con las nuevas incorporaciones (adquisición hasta el 100% del negocio de Italia y entrada en consolidación de PTF, Elcon y Abfin).

Este significativo crecimiento se apoya en un aumento de la producción del 30%, en la mejora de márgenes y en una eficiente gestión del negocio, que sitúa el ratio de eficiencia en el 35,5%.

- En **Portugal**, en un entorno económico todavía de bajo crecimiento, el Grupo presenta aumentos de margen y comisiones con menores gastos de personal y generales, lo que permite mejorar la eficiencia en más de 3 p.p. y elevar el beneficio neto atribuido del conjunto de sus actividades en el país en un 15,3% sobre 2003.

Santander Totta ha sido elegido por tercer año consecutivo como mejor banco en Portugal por *Euromoney* y *Exame*.

En **Iberoamérica** Grupo Santander, galardonado como mejor Banco de la región en 2004 por *Euromoney*, ha acentuado en el año su actividad comercial, que se ha traducido en fuertes crecimientos en saldos (créditos: +25%; recursos gestionados de clientes: +18%; ambos sin tipo de cambio) y en aumentos interanuales, en euros, en todos sus márgenes de la cuenta de resultados.

Así, el margen básico aumenta el 13,3% sobre 2003, apoyado en incrementos del 14,2% en el margen de intermediación y del 11,5% en las comisiones, reflejo del citado aumento de volúmenes en la región y del impulso dado a los negocios generadores de comisiones a nivel doméstico y regional. Destaca un nuevo aumento en el último trimestre de los ingresos por comisiones, que alcanzan el mayor importe de los últimos diez trimestres.

Los menores ingresos por operaciones financieras en 2004, que comparan con un año 2003 en el que el tercer trimestre fue excepcionalmente elevado, y mayores costes por proyectos y relanzamiento comercial, sitúan el incremento del margen de explotación en el 6,0%. La mayor cifra de saneamientos netos y los mayores minoritarios de México hacen que el beneficio neto atribuido, 1.284,8 millones de euros, disminuya el 2,6% sobre 2003 (en dólares, 1.594,5 millones; +7,1%).

- **Brasil** presenta un crecimiento significativo del negocio comercial, con foco en el crédito (+37% interanual, en moneda local) y en fondos de inversión (+10% en moneda local). Ello ha permitido aumentar el margen de intermediación y las comisiones, compensando el impacto de la caída de tipos de interés, y elevar el margen básico en euros en el 16,3%.

Sin embargo, el beneficio atribuido se sitúa en 684,9 millones de euros (-2,3%) afectado por los menores ingresos por operaciones financieras y los mayores gastos realizados para el desarrollo comercial. En dólares el beneficio es de 850,0 millones, con aumento del 7,4%.

- En **México**, el margen de explotación aumenta el 12,6% en euros favorecido por el elevado crecimiento del crédito, especialmente en particulares y empresas, las mayores comisiones y la reducción de los gastos de personal y generales que compensan unos menores ingresos financieros.

## La actividad en el año

Las mayores dotaciones para insolvencias en 2004 (fondos disponibles en 2003) y los mayores minoritarios hacen que el beneficio neto atribuido, 331,7 millones de euros, disminuya el 18,4% respecto de 2003 (411,7 millones de dólares; -10,3%).

- En **Chile** la recuperación de la actividad, especialmente de los créditos, y el aumento de las comisiones contrarrestan el impacto de unos menores tipos de interés para mostrar crecimientos interanuales en euros en todos los márgenes. Junto a ello, unos saneamientos en niveles más habituales sitúan el beneficio neto atribuido del año en 271,0 millones de euros, un 11,3% más que en 2003 (336,3 millones de dólares; +22,3%).
- Del resto de países destaca el crecimiento en los resultados de Puerto Rico y Colombia (+62,4% y +58,2% en euros, respectivamente), y la vuelta al beneficio de Uruguay y Argentina.

En las **áreas globales** (Gestión de Activos, Banca Privada y Banca Mayorista Global) se han desarrollado acciones encaminadas a elevar su capacidad de generación de ingresos y beneficios, bien directamente o a través de las redes comerciales.

En conjunto estas áreas han aportado 682,2 millones de euros de beneficio neto atribuido, con aumento del 25,1% sobre 2003. Además, hay que destacar que no todos los ingresos originados por las áreas globales se contabilizan aquí, sino que una parte importante de los mismos figura en las redes comerciales. En este sentido, en 2004 han posibilitado la generación de más negocio y comisiones en Banca Comercial a través del diseño de nuevos productos de elevado valor añadido (como por ejemplo, comercialización de derivados a clientes o consolidación de plusvalías) y del impulso dado al negocio de seguros.

En resumen, el análisis por áreas muestra el esfuerzo del Grupo por aumentar los ingresos potenciando el negocio con clientes, a la vez que controla los gastos y mejora la calidad de los riesgos. Con ello se ha logrado elevar en relación a 2003 el beneficio atribuido y los volúmenes, mejorando en rentabilidad, eficiencia y calidad crediticia.

### Resultados Grupo Santander

En una visión más detallada de los resultados, el margen de intermediación del Grupo se sitúa en 8.635,7 millones de euros, un 8,5% superior al de 2003, al haber compensado las caídas de tipos de interés registradas en algunos países con fuertes aumentos en volúmenes y políticas de defensa del margen. También se registra un aumento en los dividendos cobrados. Ello hace que todas las áreas operativas aumenten su margen de intermediación en relación a 2003.

El total de las comisiones se ha incrementado el 10,5% respecto a 2003. Por áreas de negocio, Banca Comercial Europa aumenta el 11,0%, Gestión de Activos y Banca Privada el 7,2% y Comercial América registra un crecimiento del 16,0%

en euros (+26,4% sin efecto de tipo de cambio). Por productos destacan los avances de las comisiones procedentes de fondos de inversión y pensiones (+22,4%), seguros (+46,8%) y tarjetas (+15,4%). Por el contrario disminuyen las procedentes de valores, por las relacionadas con aseguramiento y colocaciones.

Los resultados netos por operaciones financieras se sitúan en 952,7 millones de euros, un 4,6% menos que en 2003.

Con todo ello, el margen ordinario alcanza los 14.197,7 millones de euros y se sitúa un 8,1% por encima del obtenido en 2003.

El total de costes (incluyendo amortizaciones y otros resultados de explotación) aumenta el 3,3%, afectado por los gastos generales asociados al relanzamiento comercial de algunos países y al desarrollo de proyectos corporativos. También hay un pequeño efecto perímetro por las adquisiciones realizadas por Santander Consumer.

Como resumen, un crecimiento de los ingresos que duplica al de los gastos, se traduce en la mejora de 1,9 puntos porcentuales en el ratio de eficiencia (que queda en el 47,4%) y en el aumento del 14,4% en el margen de explotación (+18,8% sin tipos de cambio), que alcanza los 6.545,2 millones de euros.

Los resultados por puesta en equivalencia (netos de dividendos) ascienden a 540,4 millones de euros, un 32,7% superiores a los obtenidos en 2003. Este aumento se debe principalmente a las mayores aportaciones de The Royal Bank of Scotland, Cepsa, Attijari Wafabank, Urbis y las sociedades de seguros.

Las dotaciones netas para insolvencias se sitúan en 1.647,7 millones de euros, un 10,2% por encima del año anterior, por la mayor cifra destinada al fondo estadístico, ya que la dotación específica disminuye.

La amortización acelerada de fondos de comercio ha sido de 153,8 millones de euros, correspondientes a Venezuela (92,6 millones), Colombia (57,5 millones) y Banesto (3,6 millones), frente a los 1.719,2 millones de 2003, destinados prácticamente en su totalidad a amortizar el fondo de comercio de Banespa.

La línea de "otros resultados" es negativa en 2004 por 850,3 millones de euros, incluyendo distintas dotaciones y saneamientos cuyo objetivo es continuar incrementando la fortaleza del balance. Además, en esta partida se incorpora el cargo bruto por prejubilaciones de 810 millones de euros.

Al término de 2003 "otros resultados" registraba un importe positivo de 754,6 millones de euros como consecuencia de las plusvalías obtenidas en la reducción de la participación de Vodafone, la venta de inmuebles y la reclasificación del riesgo-país de Argentina a la rúbrica de dotaciones para insolvencias y riesgo-país.

## La actividad en el año

Recordamos que en 2003 se produjo la liberación en "otros resultados" de un fondo de 218 millones de euros, que fue reclasificado a la línea de dotaciones netas para insolvencias, al aumentar, en aplicación de la normativa vigente de Banco de España, la cobertura del riesgo-país provisionable de Argentina del 50% al 75%. Esta reclasificación no tuvo, por tanto, incidencia en el beneficio.

Por su parte, también los resultados por operaciones del Grupo contabilizan parte de las plusvalías extraordinarias obtenidas en ambos ejercicios (en 2004 corresponden en su práctica totalidad a The Royal Bank of Scotland, y en 2003 también a The Royal Bank of Scotland y a la venta del 24,9% de Serfin).

Teniendo en cuenta que las plusvalías extraordinarias y los saneamientos a que se han destinado se contabilizan en distintas líneas de la cuenta de resultados, el análisis de la cuenta desde la puesta en equivalencia hasta el beneficio antes de impuestos debe hacerse de forma conjunta.

El conjunto de los saneamientos netos pasa de -1.504,0 millones de euros en 2003 a -2.185,8 millones en 2004. El aumento se debe en su mayor parte a las mayores dotaciones para la provisión estadística (272 millones más en 2004 que en 2003) y a la diferencia (283 millones) entre el cargo bruto por prejubilaciones, que es el que se contabiliza en "otros resultados", y la cifra neta de impuestos, que es la compensada con plusvalías.

Tras deducir estos saneamientos, la dotación para impuestos, los minoritarios y el coste de las acciones preferentes, el beneficio neto atribuido al Grupo cash-basis se sitúa en 3.600,7 millones de euros, con aumento del 14,9%.

Deducida la amortización ordinaria de fondos de comercio (465,2 millones de euros, un 11,0% menos que en 2003), el beneficio neto atribuido al Grupo alcanza 3.135,6 millones de euros. Este beneficio supera en el 20,1% al obtenido en 2003, rebasa el objetivo inicial establecido para el año y vuelve a ser récord histórico.

### Balance Grupo Santander

Al término de 2004, el Grupo Santander totaliza unos activos de 575.398 millones de euros. Para dar una idea de la dimensión global del Grupo, la suma de activos con el conjunto de recursos gestionados fuera de balance alcanza un volumen de 715.393 millones de euros.

La actividad con clientes, reflejada en los créditos y recursos gestionados de clientes asciende a 342.177 y 538.042 millones de euros, respectivamente.

Estos importes incluyen las cifras de Abbey ya que, como se ha comentado anteriormente, se ha consolidado sólo a nivel de balance, a fecha 31 de diciembre de 2004. La adquisición de Abbey ha supuesto un cambio en la distribución geográfica de los saldos gestionados, ofreciendo una estructura mucho más

diversificada del negocio. Así, para el total de riesgos, Europa Continental supone el 52%, Reino Unido el 38% e Iberoamérica el 10% del total del Grupo.

Para ofrecer una visión de la evolución del Grupo sobre bases homogéneas, en los cuadros de este Informe relativos al balance se ofrecen también los datos sin Abbey y todos los comentarios relativos a cifras de balance se hacen sobre estos últimos.

Así, la inversión crediticia bruta del Grupo se sitúa en 204.467 millones de euros, un 15,1% más que en 2003 (sin el efecto de las titulizaciones el incremento es del 17,7%, lo que supone que, por octavo trimestre consecutivo, la tasa de crecimiento interanual mejore). En otros sectores residentes el crecimiento en el año 2004 ha sido del 20,5%, descontado el efecto de las titulizaciones.

En Europa, crecimientos en todos los países, excluyendo el efecto de las titulizaciones. En España la Red Santander Central Hispano aumenta el 19% y Grupo Banesto el 23%, mientras que Portugal lo hace el 4% y Santander Consumer el 30%, por Hispamer (+19%), Italia (+32%) y la entrada en consolidación de las nuevas adquisiciones (PTF, Elcon y Abfin).

Iberoamérica refleja un crecimiento del 25% en moneda local, con notables aumentos en todos los grandes países: +37% en Brasil, +27% en México, excluido el pagaré Fobaproa, y +19% en Chile.

También en el último trimestre el Grupo ha mantenido elevadas tasas de crecimiento. En España ha continuado el incremento de empresas y la elevada producción en hipotecas, con lo que los créditos del sector residente aumentan el 6,8% sobre septiembre. Iberoamérica muestra un crecimiento sin tipos de cambio del 5,9%.

Por lo que se refiere al pasivo, el conjunto de recursos de clientes en balance asciende a 240.151 millones de euros, con crecimiento del 11,7%. Todas las rúbricas aumentan en el año. Los depósitos sin cesiones temporales de activos aumentan el 7,3%, los valores negociables el 20,2% y los pasivos subordinados el 14,8%.

Fuera del balance los recursos gestionados ascienden a 125.454 millones de euros, con incremento del 15,2% y buen comportamiento de los tres capítulos aquí incluidos, que aumentan tanto en España como en la casi totalidad de países donde el Grupo desarrolla su actividad. En concreto, los fondos de inversión aumentan el 15,3% en el año, los planes de pensiones el 11,2% y los patrimonios administrados el 23,5%.

En resumen, el conjunto de recursos de clientes gestionados (dentro y fuera de balance) contabiliza 365.605 millones de euros al término de 2004, con aumento del 12,9% sobre 2003, porcentaje que es del 14,5% si eliminamos el impacto de los tipos de cambio.

## La actividad en el año

En España el conjunto de los recursos gestionados de clientes (sin cesiones temporales de activos) aumenta el 18,7%. Los recursos en balance se incrementan el 22,0%, mientras que fuera de balance los fondos de inversión aumentan el 14,6% sobre 2003, manteniéndose la posición de liderazgo de nuestro Grupo en España, con una cuota en patrimonio superior al 27%. Por su parte, los planes de pensiones se incrementan en el 10,9%.

En Iberoamérica el conjunto de recursos gestionados, dentro y fuera de balance, aumenta el 13% en euros (+18% aislado el efecto tipo de cambio). En moneda local, buena evolución para el conjunto de los recursos en todos los países. En depósitos sin cesiones, todos los países crecen en tasas de dos dígitos, destacando Venezuela (+71%), Colombia (+29%) y Brasil (+25%). En fondos de inversión el aumento de la región ha sido del 20% sin tipos de cambio, destacando Argentina, México, Chile y Puerto Rico. En planes de pensiones todos los países aumentan, para un crecimiento conjunto del 15% sin tipos de cambio.

Los fondos de comercio pendientes de amortizar (sin incluir Abbey) se sitúan en 6.700 millones de euros. Respecto de diciembre de 2003 la disminución neta es de 685 millones de euros (-9,3%). Las reducciones se deben a la amortización ordinaria de fondos de comercio, la eliminación del fondo de comercio correspondiente a la participación enajenada de The Royal Bank of Scotland y la amortización acelerada de 154 millones de euros destinada básicamente a Venezuela y Colombia.

Por su parte, la adquisición de Abbey ha generado un fondo de comercio, calculado ya de acuerdo con las NIIFs, de 10.264 millones de euros, con lo que el fondo de comercio total de Grupo Santander al cierre de 2004 es de 16.964 millones de euros.

Dentro de la operación de adquisición de Abbey, Grupo Santander ha realizado en el trimestre una ampliación de capital de 1.485.893.636 acciones a un cambio de 8,44 euros. Ello ha supuesto un aumento de los fondos propios por importe de 12.541 millones de euros (743 millones en capital y 11.798 millones en reservas).

Tras integrar Abbey en los estados financieros del Grupo, los recursos propios, aplicando criterios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), ascienden a 41.303 millones de euros, excediendo en 15.852 millones el mínimo exigido. El ratio BIS se sitúa en el 13,0%, el Tier I en el 7,5% y el core capital en el 5,2%.

La venta del 2,57% de The Royal Bank of Scotland, realizada en enero tiene un impacto positivo de 0,20 puntos porcentuales en el "core capital" y de 0,23 puntos porcentuales en ratio BIS.

### Gestión del Riesgo

Grupo Santander ha cerrado 2004 con una tasa de morosidad

del 1,05% y una cobertura del 185%, una vez se ha integrado Abbey en el balance del Grupo.

Excluido Abbey, tal y como hemos realizado en otros apartados de este Informe a efectos de análisis homogéneo de su evolución en el año, la tasa de morosidad del Grupo consolidado se sitúa al cierre del ejercicio en el 1,27%, manteniéndose prácticamente sin variación en el último trimestre. En el conjunto del año ha mejorado en 28 puntos básicos respecto al 1,55% de diciembre de 2003.

La cobertura global con provisiones aumenta en 3 puntos porcentuales en el trimestre, hasta el 208%, y en 43 puntos en el conjunto del año.

Las dotaciones específicas a insolvencias en el Grupo en 2004, netas de fallidos recuperados, han disminuido un 11,2% respecto al año anterior, quedando en 693,6 millones de euros.

La morosidad del Grupo en España se mantiene en mínimos históricos, cerrando el trimestre con una tasa del 0,65%, 22 puntos básicos por debajo de la registrada en diciembre de 2003. La cobertura con provisiones de los saldos dudosos alcanza ya un 329%, lo que representa un crecimiento en el ejercicio de 105 puntos porcentuales.

En Portugal, donde el contexto económico sigue siendo débil, la tasa de morosidad se sitúa en el 3,1% al cierre del cuarto trimestre, quedando por encima del 2,3% registrado en diciembre 2003. En este incremento incide la elevada actividad titulizadora realizada en el ejercicio (considerando los saldos titulizados, el ratio queda en el 2,3%). La cobertura con provisiones se situó en el 111%, 14 puntos inferior respecto a diciembre de 2003.

Santander Consumer, incluyendo el grupo Hispamer en España, grupo CC-Bank en Alemania y Finconsumo en Italia, incrementó ligerísimamente su tasa de morosidad hasta un 2,2%, debido al aumento de los saldos dudosos en Alemania. La cobertura con provisiones aumentó hasta un 153%, creciendo durante el ejercicio 2004 en 4 puntos porcentuales.

En Iberoamérica la tasa de morosidad al cierre del cuarto trimestre es del 2,6%, tras mejorar en 2004 en 1,3 puntos porcentuales, gracias principalmente a la reducción en Argentina, Chile y México. La cobertura con provisiones alcanza el 162%, con aumento de un punto porcentual en el trimestre y de 37 puntos durante todo el año.

Con respecto a la gestión del riesgo de mercado, el VaR total de las carteras de negociación cierra el cuarto trimestre del año en niveles similares a los del trimestre anterior, alcanzando un máximo de 22,3 millones de dólares, provocado fundamentalmente por la subida de tipos y el incremento de la volatilidad. A mediados de noviembre se alcanza el nivel mínimo de VaR, 17,4 millones de dólares, como consecuencia de la reducción de posiciones en Brasil y México.

## La actividad en el año

### Dividendos

Con cargo a los beneficios de 2004, el Banco abonó el 1 de noviembre del pasado año el segundo dividendo a cuenta por un importe de 0,0830 euros por acción, y el pasado 1 de febrero el tercer dividendo a cuenta, también por un importe de 0,0830 euros por acción. En ambos casos suponen un aumento del 7,1% sobre sus equivalentes de 2003.

Asimismo, el Consejo de Administración ha aprobado el pago

de un cuarto dividendo a cuenta de 0,0842 euros por acción a partir del 1 de mayo de 2005.

Con ello, el dividendo total con cargo a los beneficios de 2004 que el Consejo propone a la Junta General asciende a 0,3332 euros por acción, superior en un 10% al del año anterior. Los titulares de las nuevas acciones del banco emitidas en noviembre de 2004 para el canje por las acciones de Abbey perciben el tercer y cuarto dividendo, lo que supone destinar a dividendos cerca de 250 millones de euros adicionales.

### Tipos de cambio: Paridad 1 euro=moneda

|                     | Cambio medio (resultados) |            | Cambio final (balance) |            |
|---------------------|---------------------------|------------|------------------------|------------|
|                     | 2004                      | 2003       | 2004                   | 2003       |
| US dólar            | 1,2410                    | 1,1293     | 1,3621                 | 1,2630     |
| Libra esterlina     | 0,6780                    | 0,6917     | 0,7050                 | 0,7048     |
| Real brasileño      | 3,6325                    | 3,4593     | 3,6177                 | 3,6646     |
| Nuevo peso mexicano | 14,0120                   | 12,1770    | 15,2279                | 14,1772    |
| Peso chileno        | 756,6815                  | 778,6707   | 759,7110               | 748,3910   |
| Bolívar venezolano  | 2.336,1757                | 1.814,0590 | 2.611,9630             | 2.018,2857 |
| Peso argentino      | 3,6564                    | 3,3305     | 4,0488                 | 3,7259     |

# Información financiera del Grupo

## Resultados

|  | 2004             |               | 2003             |               | Variación      |              |
|--|------------------|---------------|------------------|---------------|----------------|--------------|
|  | Mill. euros      | % ATM         | Mill. euros      | % ATM         | Absoluta       | (%)          |
| Ingresos financieros                                   | 18.103,8         | 5,04          | 17.203,7         | 5,07          | 900,1          | 5,23         |
| Dividendos   | 647,4            | 0,18          | 441,5            | 0,13          | 206,0          | 46,65        |
| Costes financieros                                     | (10.115,6)       | (2,82)        | (9.686,9)        | (2,86)        | (428,7)        | 4,43         |
| <b>Margen de intermediación</b>                        | <b>8.635,7</b>   | <b>2,41</b>   | <b>7.958,3</b>   | <b>2,35</b>   | <b>677,4</b>   | <b>8,51</b>  |
| Comisiones netas                                       | 4.609,3          | 1,28          | 4.170,6          | 1,23          | 438,7          | 10,52        |
| <b>Margen básico</b>                                   | <b>13.245,0</b>  | <b>3,69</b>   | <b>12.128,9</b>  | <b>3,58</b>   | <b>1.116,1</b> | <b>9,20</b>  |
| Resultados por operaciones financieras                 | 952,7            | 0,27          | 998,8            | 0,29          | (46,1)         | (4,62)       |
| <b>Margen ordinario</b>                                | <b>14.197,7</b>  | <b>3,95</b>   | <b>13.127,7</b>  | <b>3,87</b>   | <b>1.070,0</b> | <b>8,15</b>  |
| Gastos generales de administración                     | (6.735,2)        | (1,88)        | (6.477,7)        | (1,91)        | (257,5)        | 3,98         |
| a) De personal   | (4.135,3)        | (1,15)        | (4.049,4)        | (1,19)        | (85,9)         | 2,12         |
| b) Otros gastos administrativos                        | (2.599,9)        | (0,72)        | (2.428,3)        | (0,72)        | (171,6)        | 7,06         |
| Amortización del inmovilizado                          | (735,0)          | (0,20)        | (762,8)          | (0,23)        | 27,8           | (3,65)       |
| Otros resultados de explotación                        | (182,3)          | (0,05)        | (166,5)          | (0,05)        | (15,8)         | 9,48         |
| <b>Costes de explotación</b>                           | <b>(7.652,5)</b> | <b>(2,13)</b> | <b>(7.407,0)</b> | <b>(2,18)</b> | <b>(245,5)</b> | <b>3,31</b>  |
| <b>Margen de explotación</b>                           | <b>6.545,2</b>   | <b>1,82</b>   | <b>5.720,7</b>   | <b>1,69</b>   | <b>824,5</b>   | <b>14,41</b> |
| Resultados netos por puesta en equivalencia            | 540,4            | 0,15          | 407,3            | 0,12          | 133,1          | 32,69        |
| <i>Promemoria: Dividendos cobrados</i>                 | <i>365,5</i>     | <i>0,10</i>   | <i>309,5</i>     | <i>0,09</i>   | <i>56,0</i>    | <i>18,09</i> |
| Resultados por operaciones grupo                       | 466,2            | 0,13          | 955,6            | 0,28          | (489,3)        | (51,21)      |
| Amortización y provisiones para insolvencias           | (1.647,7)        | (0,46)        | (1.495,7)        | (0,44)        | (152,0)        | 10,16        |
| Saneamiento de inmovilizaciones financieras            | (0,3)            | (0,00)        | 0,7              | 0,00          | (0,9)          | —            |
| Amortización acelerada del fondo de comercio           | (153,8)          | (0,04)        | (1.719,2)        | (0,51)        | 1.565,4        | (91,06)      |
| Otros resultados                                       | (850,3)          | (0,24)        | 754,6            | 0,22          | (1.604,9)      | —            |
| <b>Beneficio antes de impuestos (cash-basis*)</b>      | <b>4.899,8</b>   | <b>1,36</b>   | <b>4.624,0</b>   | <b>1,36</b>   | <b>275,8</b>   | <b>5,97</b>  |
| Impuesto sobre sociedades                              | (766,8)          | (0,21)        | (869,4)          | (0,26)        | 102,7          | (11,81)      |
| <b>Beneficio neto consolidado (cash-basis*)</b>        | <b>4.133,0</b>   | <b>1,15</b>   | <b>3.754,5</b>   | <b>1,11</b>   | <b>378,5</b>   | <b>10,08</b> |
| Resultado atribuido a minoritarios                     | 325,9            | 0,09          | 306,7            | 0,09          | 19,2           | 6,27         |
| Dividendos de preferentes                              | 206,4            | 0,06          | 314,5            | 0,09          | (108,1)        | (34,38)      |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*)</b> | <b>3.600,7</b>   | <b>1,00</b>   | <b>3.133,3</b>   | <b>0,92</b>   | <b>467,4</b>   | <b>14,92</b> |
| Amortización ordinaria del fondo de comercio           | (465,2)          | (0,13)        | (522,5)          | (0,15)        | 57,3           | (10,97)      |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>               | <b>3.135,6</b>   | <b>0,87</b>   | <b>2.610,8</b>   | <b>0,77</b>   | <b>524,7</b>   | <b>20,10</b> |

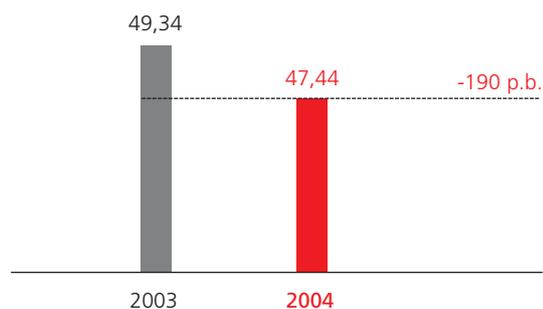
Promemoria:

|                         |           |           |          |      |
|-------------------------|-----------|-----------|----------|------|
| Activos Totales Medios  | 359.012,3 | 339.001,6 | 20.010,7 | 5,90 |
| Recursos Propios Medios | 19.627,5  | 18.035,0  | 1.592,4  | 8,83 |

(\*).- Antes de amortización ordinaria del fondo de comercio.

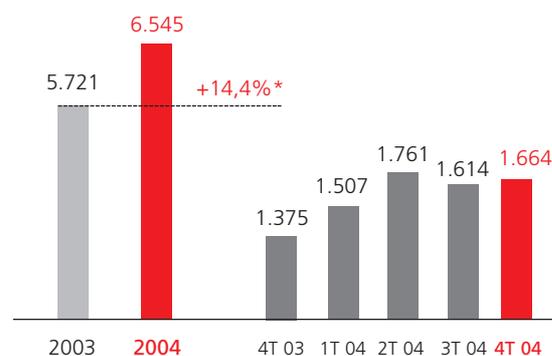
## Ratio de eficiencia

%



## Margen de explotación

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +18,8%

# Información financiera del Grupo

## Por trimestres

| Millones de euros  | 2003             |                  | 2004             |                  |                  |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|  | 4º trimestre     | 1º trimestre     | 2º trimestre     | 3º trimestre     | 4º trimestre     |
| Ingresos financieros   | 4.197,4          | 4.185,8          | 4.507,7          | 4.593,5          | 4.816,8          |
| Dividendos   | 87,7             | 64,4             | 329,1            | 124,8            | 129,1            |
| Costes financieros   | (2.245,3)        | (2.266,1)        | (2.511,1)        | (2.588,5)        | (2.749,9)        |
| <b>Margen de intermediación</b>                                    | <b>2.039,8</b>   | <b>1.984,2</b>   | <b>2.325,8</b>   | <b>2.129,8</b>   | <b>2.196,0</b>   |
| Comisiones netas   | 1.069,4          | 1.106,6          | 1.174,1          | 1.135,9          | 1.192,7          |
| <b>Margen básico</b>   | <b>3.109,2</b>   | <b>3.090,8</b>   | <b>3.499,8</b>   | <b>3.265,8</b>   | <b>3.388,7</b>   |
| Resultados por operaciones financieras                             | 158,6            | 270,5            | 164,9            | 264,8            | 252,6            |
| <b>Margen ordinario</b>  | <b>3.267,8</b>   | <b>3.361,3</b>   | <b>3.664,7</b>   | <b>3.530,5</b>   | <b>3.641,2</b>   |
| Gastos generales de administración                                 | (1.650,3)        | (1.640,5)        | (1.667,9)        | (1.686,4)        | (1.740,5)        |
| a) De personal   | (1.027,6)        | (1.003,0)        | (1.022,1)        | (1.031,2)        | (1.079,0)        |
| b) Otros gastos administrativos                                    | (622,7)          | (637,4)          | (645,8)          | (655,1)          | (661,5)          |
| Amortización del inmovilizado                                      | (195,2)          | (177,7)          | (182,1)          | (184,0)          | (191,2)          |
| Otros resultados de explotación                                    | (47,5)           | (36,3)           | (53,5)           | (46,4)           | (46,1)           |
| <b>Costes de explotación</b>                                       | <b>(1.893,0)</b> | <b>(1.854,4)</b> | <b>(1.903,6)</b> | <b>(1.916,8)</b> | <b>(1.977,7)</b> |
| <b>Margen de explotación</b>                                       | <b>1.374,8</b>   | <b>1.506,9</b>   | <b>1.761,1</b>   | <b>1.613,7</b>   | <b>1.663,5</b>   |
| Resultados netos por puesta en equivalencia                        | 146,6            | 228,6            | 5,9              | 211,8            | 94,0             |
| <i>Promemoria: Dividendos cobrados</i>                             | 69,5             | 17,7             | 207,4            | 58,5             | 82,0             |
| Resultados por operaciones grupo                                   | 251,2            | (1,5)            | (26,4)           | (17,3)           | 511,4            |
| Amortización y provisiones para insolvencias                       | (392,3)          | (323,5)          | (430,1)          | (530,8)          | (363,2)          |
| Saneamiento de inmovilizaciones financieras                        | (0,0)            | (0,1)            | (0,1)            | (0,2)            | 0,2              |
| Amortización acelerada del fondo de comercio                       | (1.020,1)        | (2,4)            | 0,0              | 0,0              | (151,3)          |
| Otros resultados   | 681,1            | (155,0)          | (26,8)           | (18,5)           | (650,1)          |
| <b>Beneficio antes de impuestos (cash-basis*) ordinario</b>        | <b>1.041,2</b>   | <b>1.252,9</b>   | <b>1.283,6</b>   | <b>1.258,7</b>   | <b>1.104,6</b>   |
| Impuesto sobre sociedades  | (170,9)          | (239,8)          | (230,2)          | (231,8)          | (64,8)           |
| <b>Beneficio neto consolidado (cash-basis*) ordinario</b>          | <b>870,3</b>     | <b>1.013,1</b>   | <b>1.053,3</b>   | <b>1.026,9</b>   | <b>1.039,8</b>   |
| Resultado atribuido a minoritarios                                 | 77,5             | 97,5             | 72,3             | 82,6             | 73,6             |
| Dividendos de preferentes  | 67,9             | 57,9             | 54,8             | 41,5             | 52,1             |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*) ordinario</b>   | <b>724,9</b>     | <b>857,7</b>     | <b>926,3</b>     | <b>902,7</b>     | <b>914,1</b>     |
| Amortización ordinaria del fondo de comercio                       | (44,0)           | (115,2)          | (117,3)          | (116,7)          | (115,9)          |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo ordinario</b>                 | <b>680,9</b>     | <b>742,4</b>     | <b>809,0</b>     | <b>786,0</b>     | <b>798,2</b>     |
| Neto de plusvalías y saneamientos extraordinarios                  | —                | —                | 359,0            | 472,2            | (831,3)          |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo (incluye extraordinarios)</b> | <b>680,9</b>     | <b>742,4</b>     | <b>1.168,0</b>   | <b>1.258,2</b>   | <b>(33,1)</b>    |

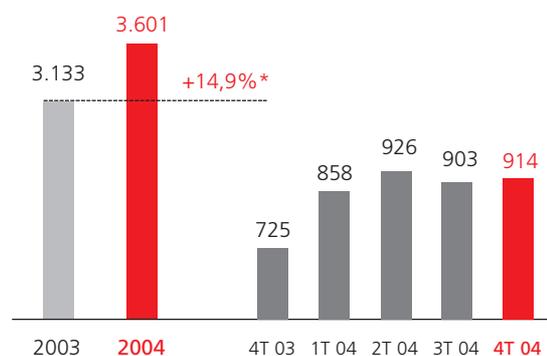
Promemoria:

|                         |           |           |           |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Activos Totales Medios  | 349.329,8 | 352.477,6 | 352.957,1 | 360.076,9 | 368.259,5 |
| Recursos Propios Medios | 17.537,4  | 19.091,8  | 19.410,0  | 18.098,7  | 21.317,6  |

(\*).- Antes de amortización ordinaria del fondo de comercio.

### Beneficio neto atribuido (cash-basis) ordinario

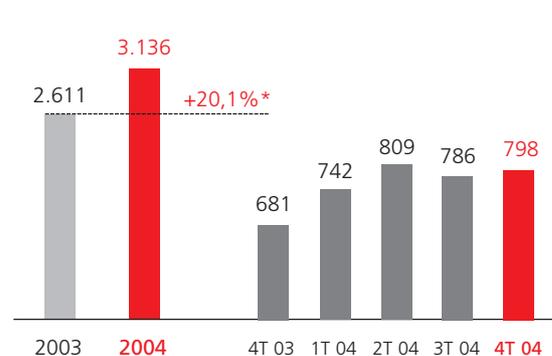
Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +19,5%

### Beneficio neto atribuido ordinario

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +25,6%

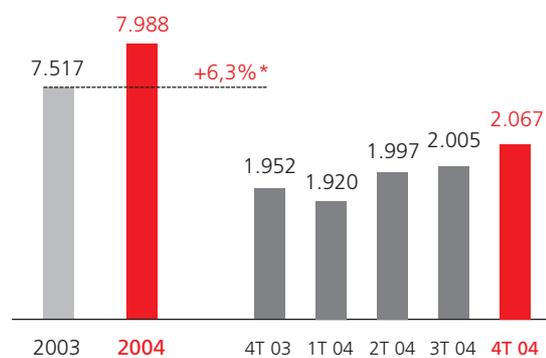
# Información financiera del Grupo

## Rendimiento de los empleos y coste de los recursos

| (%)                                  | 2004          |             | 2003          |             |
|--------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
|                                      | Peso          | Tipo        | Peso          | Tipo        |
| Bancos centrales y Deudas del Estado | 8,21          | 3,53        | 11,06         | 4,07        |
| Entidades de crédito                 | 10,40         | 2,91        | 11,40         | 3,57        |
| Créditos sobre clientes:             | 51,98         | 5,70        | 49,36         | 6,18        |
| Euros                                | 40,79         | 4,51        | 37,92         | 4,99        |
| Moneda extranjera                    | 11,19         | 10,07       | 11,44         | 10,11       |
| Cartera de valores                   | 17,50         | 5,57        | 14,85         | 5,22        |
| Otros activos                        | 11,91         | —           | 13,33         | —           |
| Otros productos                      | —             | 0,69        | —             | 0,52        |
| <b>Total</b>                         | <b>100,00</b> | <b>5,22</b> | <b>100,00</b> | <b>5,21</b> |
| Entidades de crédito                 | 18,09         | 3,34        | 18,21         | 3,19        |
| Débitos:                             | 47,04         | 2,22        | 48,26         | 2,64        |
| Euros                                | 32,45         | 1,61        | 33,34         | 1,80        |
| Moneda extranjera                    | 14,59         | 3,58        | 14,92         | 4,50        |
| Empréstitos y pasivos subordinados:  | 16,58         | 4,10        | 14,38         | 4,14        |
| Euros                                | 11,40         | 3,71        | 8,65          | 3,91        |
| Moneda extranjera                    | 5,18          | 4,96        | 5,73          | 4,49        |
| Patrimonio neto                      | 6,36          | —           | 5,88          | —           |
| Otros recursos                       | 11,93         | 1,74        | 13,27         | 1,60        |
| Otros costes                         | —             | 0,28        | —             | 0,20        |
| <b>Total</b>                         | <b>100,00</b> | <b>2,82</b> | <b>100,00</b> | <b>2,86</b> |

## Margen de intermediación (sin dividendos)

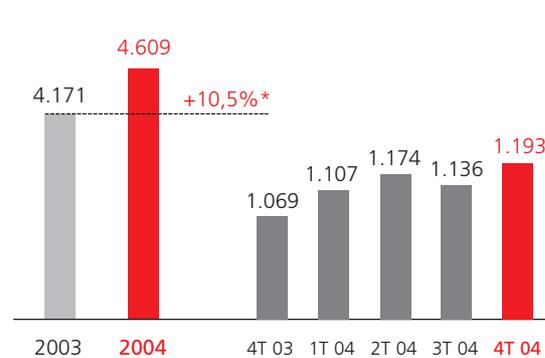
Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +10,6%

## Comisiones netas

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +14,1%

## Información financiera del Grupo

### Comisiones netas

| Millones de euros               | 2004           | 2003           | Variación    |              |
|---------------------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                 |                |                | Absoluta     | (%)          |
| Comisiones por servicios        | 2.512,6        | 2.288,6        | 224,1        | 9,79         |
| Tarjetas de crédito y débito    | 559,6          | 484,8          | 74,8         | 15,43        |
| Seguros                         | 515,0          | 350,7          | 164,3        | 46,84        |
| Administración de cuentas       | 446,3          | 422,6          | 23,7         | 5,61         |
| Efectos comerciales             | 300,9          | 406,7          | (105,9)      | (26,03)      |
| Pasivos contingentes            | 218,5          | 201,9          | 16,6         | 8,22         |
| Otras operaciones               | 472,3          | 421,8          | 50,5         | 11,98        |
| Fondos de inversión y pensiones | 1.587,1        | 1.297,0        | 290,1        | 22,37        |
| Valores y custodia              | 509,6          | 585,0          | (75,4)       | (12,90)      |
| <b>Comisiones netas</b>         | <b>4.609,3</b> | <b>4.170,6</b> | <b>438,7</b> | <b>10,52</b> |

### Gastos de personal y generales

| Millones de euros                     | 2004           | 2003           | Variación    |             |
|---------------------------------------|----------------|----------------|--------------|-------------|
|                                       |                |                | Absoluta     | (%)         |
| Gastos de personal                    | 4.135,3        | 4.049,4        | 85,9         | 2,12        |
| Gastos generales:                     | 2.599,9        | 2.428,3        | 171,6        | 7,06        |
| Tecnología y sistemas                 | 460,6          | 454,7          | 5,9          | 1,29        |
| Comunicaciones                        | 240,5          | 230,3          | 10,2         | 4,42        |
| Publicidad                            | 289,4          | 211,4          | 78,0         | 36,87       |
| Inmuebles e instalaciones             | 442,4          | 437,4          | 5,0          | 1,14        |
| Impresos y material de oficina        | 80,3           | 74,0           | 6,3          | 8,53        |
| Tributos                              | 120,0          | 146,8          | (26,8)       | (18,25)     |
| Otros                                 | 966,6          | 873,6          | 93,0         | 10,65       |
| <b>Gastos de personal y generales</b> | <b>6.735,2</b> | <b>6.477,7</b> | <b>257,5</b> | <b>3,98</b> |

### Dotaciones a insolvencias y riesgo-país

| Millones de euros                        | 2004           | 2003           | Variación    |              |
|--|----------------|----------------|--------------|--------------|
|  |                |                | Absoluta     | (%)          |
| A insolvencias                           | 1.929,2        | 1.720,2        | 209,0        | 12,15        |
| A riesgo-país                            | 127,0          | 133,0          | (6,0)        | (4,51)       |
| Activos en suspenso recuperados          | (408,6)        | (357,5)        | (51,1)       | 14,29        |
| <b>Dotación para insolvencias (neto)</b> | <b>1.647,7</b> | <b>1.495,7</b> | <b>152,0</b> | <b>10,16</b> |

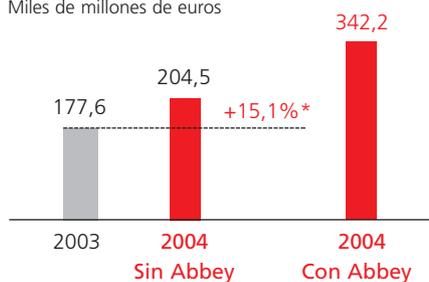
# Información financiera del Grupo

## Balance

| Millones de euros                                   | 2004             |                  | 2003             | Variación sin Abbey |              |
|---|------------------|------------------|------------------|---------------------|--------------|
|   | Sin Abbey        |                  |                  | Absoluta            | (%)          |
| <b>Activo</b>                                       |                  |                  |                  |                     |              |
| Caja y bancos centrales                             | 8.786,5          | 8.106,3          | 8.907,4          | (801,1)             | (8,99)       |
| Deudas del Estado                                   | 16.123,3         | 15.615,5         | 31.107,9         | (15.492,4)          | (49,80)      |
| Entidades de crédito                                | 49.569,9         | 36.788,6         | 37.617,8         | (829,3)             | (2,20)       |
| Créditos sobre clientes (neto)                      | 335.207,7        | 198.510,7        | 172.504,0        | 26.006,7            | 15,08        |
| Cartera de valores                                  | 103.745,7        | 76.249,7         | 59.675,4         | 16.574,3            | 27,77        |
| Renta fija  | 82.838,6         | 48.557,0         | 44.277,1         | 4.279,9             | 9,67         |
| Renta variable                                      | 20.907,1         | 27.692,7         | 15.398,3         | 12.294,4            | 79,84        |
| Acciones y otros títulos                            | 13.164,0         | 11.497,2         | 10.064,1         | 1.433,0             | 14,24        |
| Participaciones                                     | 2.697,1          | 2.661,7          | 4.266,4          | (1.604,7)           | (37,61)      |
| Participaciones empresas del Grupo                  | 5.045,9          | 13.533,8         | 1.067,8          | 12.466,1            | —            |
| Activos materiales e inmateriales                   | 8.675,9          | 5.212,5          | 5.058,3          | 154,2               | 3,05         |
| Acciones propias                                    | 104,2            | 104,2            | 10,2             | 94,0                | 925,90       |
| Fondo de comercio                                   | 16.964,2         | 6.700,3          | 7.385,2          | (684,9)             | (9,27)       |
| Otras cuentas de activo                             | 31.513,6         | 27.270,7         | 24.902,5         | 2.368,1             | 9,51         |
| Rtdos. ejerc. anteriores en sociedades consolidadas | 4.706,8          | 4.692,4          | 4.621,8          | 70,6                | 1,53         |
| <b>Total activo</b>                                 | <b>575.397,9</b> | <b>379.250,8</b> | <b>351.790,5</b> | <b>27.460,3</b>     | <b>7,81</b>  |
| <b>Pasivo</b>                                       |                  |                  |                  |                     |              |
| Banco de España y entidades de crédito              | 84.813,8         | 59.040,6         | 75.580,3         | (16.539,7)          | (21,88)      |
| Débitos a clientes                                  | 293.845,7        | 173.842,2        | 159.335,6        | 14.506,6            | 9,10         |
| Depósitos   | 251.276,3        | 142.396,8        | 132.747,6        | 9.649,2             | 7,27         |
| Cesión temporal de activos                          | 42.569,4         | 31.445,4         | 26.588,0         | 4.857,4             | 18,27        |
| Valores negociables                                 | 84.007,2         | 53.432,7         | 44.441,2         | 8.991,5             | 20,23        |
| Pasivos subordinados                                | 20.194,1         | 12.875,7         | 11.221,1         | 1.654,6             | 14,75        |
| Provisiones para riesgos y cargas                   | 15.345,0         | 13.219,1         | 12.727,7         | 491,4               | 3,86         |
| Intereses minoritarios                              | 8.539,2          | 5.972,9          | 5.439,5          | 533,4               | 9,81         |
| Beneficio consolidado neto                          | 3.667,9          | 3.667,9          | 3.232,0          | 435,9               | 13,49        |
| Capital   | 3.127,1          | 3.127,1          | 2.384,2          | 742,9               | 31,16        |
| Reservas  | 32.443,2         | 32.443,2         | 19.445,0         | 12.998,1            | 66,85        |
| Otras cuentas de pasivo                             | 29.414,7         | 21.629,6         | 17.983,9         | 3.645,6             | 20,27        |
| <b>Total pasivo</b>                                 | <b>575.397,9</b> | <b>379.250,8</b> | <b>351.790,5</b> | <b>27.460,3</b>     | <b>7,81</b>  |
| <b>Recursos gestionados fuera de balance</b>        | <b>139.994,7</b> | <b>125.454,0</b> | <b>108.903,0</b> | <b>16.551,0</b>     | <b>15,20</b> |
| Fondos de inversión                                 | 94.125,2         | 92.778,9         | 80.502,0         | 12.276,9            | 15,25        |
| Planes de pensiones                                 | 34.872,9         | 21.678,5         | 19.494,8         | 2.183,7             | 11,20        |
| Patrimonios administrados                           | 10.996,5         | 10.996,5         | 8.906,1          | 2.090,4             | 23,47        |
| <b>Total fondos gestionados</b>                     | <b>715.392,5</b> | <b>504.704,8</b> | <b>460.693,5</b> | <b>44.011,3</b>     | <b>9,55</b>  |
| <b>Riesgos de firma</b>                             | <b>33.937,4</b>  | <b>32.968,9</b>  | <b>30.514,2</b>  | <b>2.454,7</b>      | <b>8,04</b>  |
| Avales  | 30.915,4         | 29.946,9         | 27.273,9         | 2.673,0             | 9,80         |
| Créditos documentarios                              | 3.022,0          | 3.022,0          | 3.240,3          | (218,4)             | (6,74)       |

### Créditos sobre clientes (bruto)

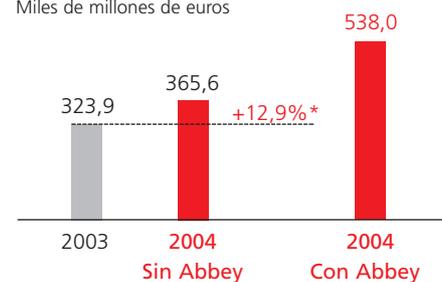
Miles de millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +16,2%

### Recursos de clientes gestionados

Miles de millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +14,5%

# Información financiera del Grupo

## Créditos sobre clientes

| Millones de euros                       | 2004             |                  | 2003             | Variación sin Abbey |              |
|---|------------------|------------------|------------------|---------------------|--------------|
|   | Sin Abbey        |                  |                  | Absoluta            | (%)          |
| Crédito a las Administraciones Públicas | 4.206,6          | 4.206,6          | 5.487,4          | (1.280,8)           | (23,34)      |
| Crédito a otros sectores residentes     | 123.760,9        | 123.760,9        | 103.515,6        | 20.245,3            | 19,56        |
| Crédito con garantía real               | 60.267,8         | 60.267,8         | 47.999,6         | 12.268,2            | 25,56        |
| Otros créditos                          | 63.493,1         | 63.493,1         | 55.516,0         | 7.977,1             | 14,37        |
| Crédito al sector no residente          | 214.209,5        | 76.499,1         | 68.617,7         | 7.881,4             | 11,49        |
| Crédito con garantía real               | 132.722,9        | 18.289,0         | 18.796,1         | (507,1)             | (2,70)       |
| Otros créditos                          | 81.486,6         | 58.210,2         | 49.821,6         | 8.388,5             | 16,84        |
| <b>Créditos sobre clientes (bruto)</b>  | <b>342.177,0</b> | <b>204.466,6</b> | <b>177.620,7</b> | <b>26.845,9</b>     | <b>15,11</b> |
| Fondo de provisión para insolvencias    | 6.969,3          | 5.955,9          | 5.116,7          | 839,2               | 16,40        |
| <b>Créditos sobre clientes (neto)</b>   | <b>335.207,7</b> | <b>198.510,7</b> | <b>172.504,0</b> | <b>26.006,7</b>     | <b>15,08</b> |
| Promemoria: Activos dudosos             | 4.046,5          | 3.115,8          | 3.276,7          | (160,9)             | (4,91)       |
| Administraciones Públicas               | 2,4              | 2,4              | 0,9              | 1,5                 | 167,00       |
| Otros sectores residentes               | 866,6            | 866,6            | 930,7            | (64,1)              | (6,89)       |
| No residentes                           | 3.177,5          | 2.246,9          | 2.345,1          | (98,3)              | (4,19)       |

## Recursos de clientes gestionados

| Millones de euros                            | 2004             |                  | 2003             | Variación sin Abbey |              |
|--|------------------|------------------|------------------|---------------------|--------------|
|  | Sin Abbey        |                  |                  | Absoluta            | (%)          |
| Acreeedores Administraciones Públicas        | 13.966,2         | 13.966,2         | 9.225,9          | 4.740,2             | 51,38        |
| Acreeedores otros sectores residentes        | 82.170,0         | 82.170,0         | 77.918,9         | 4.251,1             | 5,46         |
| Corrientes                                   | 25.700,2         | 25.700,2         | 25.089,2         | 611,0               | 2,44         |
| Ahorro                                       | 18.602,3         | 18.602,3         | 17.823,4         | 778,8               | 4,37         |
| Plazo  | 19.474,4         | 19.474,4         | 18.640,1         | 834,3               | 4,48         |
| Cesión temporal de activos                   | 17.766,9         | 17.766,9         | 16.348,5         | 1.418,4             | 8,68         |
| Otras cuentas                                | 626,3            | 626,3            | 17,7             | 608,5               | —            |
| Acreeedores sector no residente              | 197.709,5        | 77.706,0         | 72.190,7         | 5.515,3             | 7,64         |
| Depósitos                                    | 180.609,5        | 71.730,0         | 65.885,5         | 5.844,6             | 8,87         |
| Cesión temporal de activos                   | 17.100,0         | 5.976,0          | 6.305,2          | (329,3)             | (5,22)       |
| <b>Total débitos a clientes</b>              | <b>293.845,7</b> | <b>173.842,2</b> | <b>159.335,6</b> | <b>14.506,6</b>     | <b>9,10</b>  |
| Valores negociables                          | 84.007,2         | 53.432,7         | 44.441,2         | 8.991,5             | 20,23        |
| Pasivos subordinados                         | 20.194,1         | 12.875,7         | 11.221,1         | 1.654,6             | 14,75        |
| <b>Recursos de clientes en balance</b>       | <b>398.047,0</b> | <b>240.150,6</b> | <b>214.997,9</b> | <b>25.152,7</b>     | <b>11,70</b> |
| <b>Recursos gestionados fuera de balance</b> | <b>139.994,7</b> | <b>125.454,0</b> | <b>108.903,0</b> | <b>16.551,0</b>     | <b>15,20</b> |
| Fondos de inversión                          | 94.125,2         | 92.778,9         | 80.502,0         | 12.276,9            | 15,25        |
| España                                       | 69.588,5         | 69.588,5         | 60.725,4         | 8.863,1             | 14,60        |
| Resto países                                 | 24.536,7         | 23.190,4         | 19.776,6         | 3.413,8             | 17,26        |
| Planes de pensiones                          | 34.872,9         | 21.678,5         | 19.494,8         | 2.183,7             | 11,20        |
| España                                       | 7.375,4          | 7.375,4          | 6.652,7          | 722,7               | 10,86        |
| <i>De ellos, individuales</i>                | 6.329,8          | 6.329,8          | 5.767,7          | 562,1               | 9,75         |
| Resto países                                 | 27.497,5         | 14.303,1         | 12.842,1         | 1.461,0             | 11,38        |
| Patrimonios administrados                    | 10.996,5         | 10.996,5         | 8.906,1          | 2.090,4             | 23,47        |
| España                                       | 2.916,5          | 2.916,5          | 2.450,5          | 466,0               | 19,02        |
| Resto países                                 | 8.080,0          | 8.080,0          | 6.455,6          | 1.624,4             | 25,16        |
| <b>Recursos de clientes gestionados</b>      | <b>538.041,7</b> | <b>365.604,5</b> | <b>323.900,8</b> | <b>41.703,7</b>     | <b>12,88</b> |

# Información financiera del Grupo

## Gestión del riesgo crediticio (\*)

| Millones de euros                       | 2004      |         | 2003    | Variación sin Abbey |         |
|---|-----------|---------|---------|---------------------|---------|
|   | Sin Abbey |         |         | Absoluta            | (%)     |
| Riesgos morosos y dudosos               | 3.948,4   | 3.017,8 | 3.222,5 | (204,7)             | (6,35)  |
| Índice de morosidad (%)                 | 1,05      | 1,27    | 1,55    | (0,28)              |         |
| Fondos constituidos                     | 7.289,3   | 6.276,0 | 5.323,1 | 952,8               | 17,90   |
| Cobertura (%)                           | 184,61    | 207,96  | 165,19  | 42,77               |         |
| Riesgos morosos y dudosos ordinarios ** | 2.674,5   | 2.427,9 | 2.712,2 | (284,3)             | (10,48) |
| Índice de morosidad (%) **              | 0,71      | 1,03    | 1,31    | (0,28)              |         |
| Cobertura (%) **                        | 272,55    | 258,49  | 196,26  | 62,23               |         |

(\*).- No incluye riesgo - país

(\*\*).- Excluyendo garantías hipotecarias

Nota: Índice de morosidad: Riesgo en mora y dudosos / riesgo computable

## Evolución de deudores en mora por trimestres

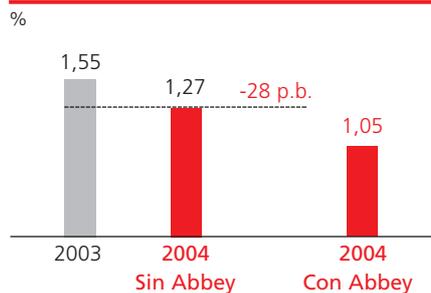
| Millones de euros                 | 2003           |                | 2004           |                |                |
|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                                   | 4º trimestre   | 1º trimestre   | 2º trimestre   | 3º trimestre   | 4º trimestre   |
| Saldo al inicio del periodo       | 3.461,4        | 3.222,5        | 2.857,9        | 2.871,8        | 2.928,3        |
| + Entradas netas *                | 71,2           | 65,5           | 262,9          | 293,1          | 1.129,4        |
| - Fallidos                        | (310,1)        | (430,1)        | (249,0)        | (236,6)        | (109,3)        |
| <b>Saldo al final del periodo</b> | <b>3.222,5</b> | <b>2.857,9</b> | <b>2.871,8</b> | <b>2.928,3</b> | <b>3.948,4</b> |

(\*).- En 4T '04, 930,6 millones corresponden a Abbey

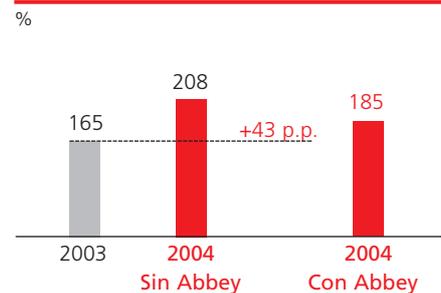
## Gestión del riesgo-país

|                    | 2004         |              | 2003         | Variación    |               |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|                    | Mill. euro   | Mill. US\$   |              | Mill. US\$   | Absoluta      |
| Riesgo bruto       | 921,3        | 1.254,9      | 627,9        | 627,0        | 99,85         |
| Saneamientos       | 301,0        | 410,0        | 513,0        | (103,0)      | (20,07)       |
| <b>Riesgo neto</b> | <b>620,2</b> | <b>844,8</b> | <b>114,9</b> | <b>729,9</b> | <b>635,28</b> |

## Índice de morosidad



## Cobertura de morosidad



# Información financiera del Grupo

## Grupo Santander. Productos derivados por vencimiento a diciembre de 2004 \*

| Millones de dólares                | < 1 año        | 1-5 años       | 5-10 años      | >10 años      | Total          | Total          |                | Valor neto de reposición |              |              |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------|--------------|--------------|
|                                    |                |                |                |               |                | Trading        | Hedging        | Total                    | Trading      | Hedging      |
| IRS                                | 138.657        | 185.571        | 81.600         | 23.904        | 429.732        | 335.170        | 94.561         | 3.024                    | 948          | 2.076        |
| FRAs                               | 29.062         | —              | —              | —             | 29.062         | 29.055         | 7              | 8                        | 8            | —            |
| Opciones Tipo Interés              | 15.652         | 31.480         | 9.193          | 1.605         | 57.930         | 57.699         | 231            | 325                      | 319          | 6            |
| Asset Swaps                        | —              | 1.564          | —              | —             | 1.564          | 1.485          | 79             | —                        | —            | —            |
| <b>Subtotal OTC interés</b>        | <b>183.372</b> | <b>218.615</b> | <b>90.793</b>  | <b>25.509</b> | <b>518.288</b> | <b>423.409</b> | <b>94.879</b>  | <b>3.356</b>             | <b>1.275</b> | <b>2.081</b> |
| Cambios a Plazo                    | 63.476         | 6.397          | 351            | —             | 70.223         | 10.519         | 59.705         | (262)                    | 109          | (371)        |
| Swaps Tipo Cambio                  | 3.835          | 7.628          | 8.419          | 1.634         | 21.516         | 3.945          | 17.571         | (80)                     | (16)         | (64)         |
| Opciones Tipo Cambio               | 6.898          | 557            | —              | —             | 7.455          | 676            | 6.779          | 171                      | 22           | 149          |
| <b>Subtotal OTC cambio</b>         | <b>74.209</b>  | <b>14.581</b>  | <b>8.770</b>   | <b>1.634</b>  | <b>99.194</b>  | <b>15.140</b>  | <b>84.054</b>  | <b>(171)</b>             | <b>115</b>   | <b>(286)</b> |
| <b>Subtotal OTC opciones deuda</b> | <b>1.205</b>   | <b>—</b>       | <b>—</b>       | <b>—</b>      | <b>1.205</b>   | <b>1.194</b>   | <b>12</b>      | <b>7</b>                 | <b>7</b>     | <b>—</b>     |
| <b>Subtotal OTC renta variable</b> | <b>10.502</b>  | <b>19.511</b>  | <b>610</b>     | <b>—</b>      | <b>30.623</b>  | <b>2.247</b>   | <b>28.376</b>  | <b>1.466</b>             | <b>95</b>    | <b>1.371</b> |
| <b>Total Derivados</b>             | <b>269.287</b> | <b>252.707</b> | <b>100.173</b> | <b>27.143</b> | <b>649.310</b> | <b>441.990</b> | <b>207.321</b> | <b>4.659</b>             | <b>1.492</b> | <b>3.167</b> |

### Carteras de negociación \* VaR por región. Cuarto trimestre

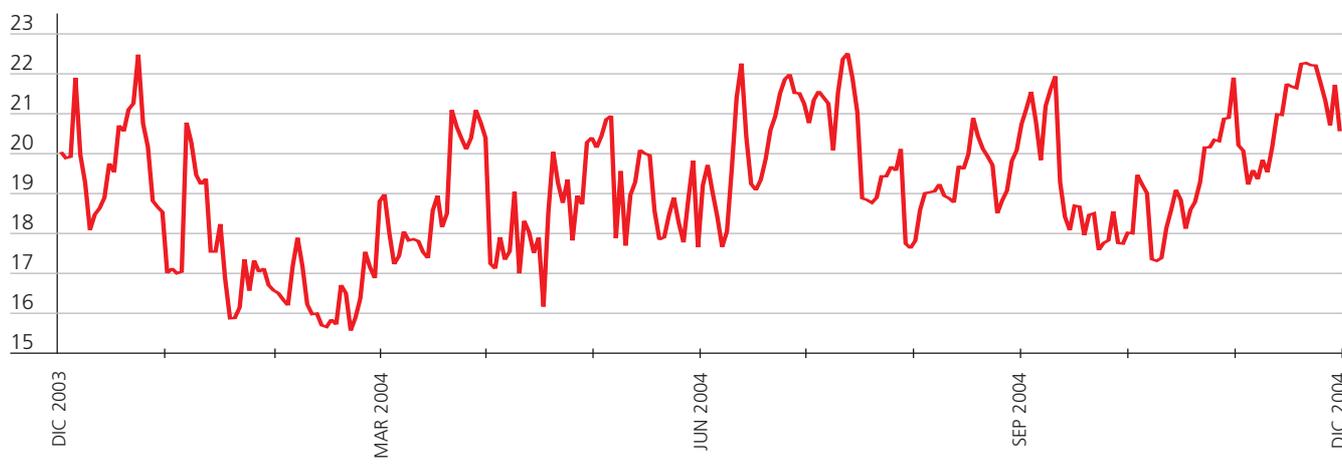
| Millones de dólares | 2004        |             | 2003        |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|                     | Medio       | Último      | Medio       |
| <b>Total</b>        | <b>19,8</b> | <b>20,6</b> | <b>17,8</b> |
| Europa              | 3,9         | 3,3         | 5,7         |
| EEUU                | 3,2         | 5,3         | 1,9         |
| Iberoamérica        | 19,2        | 19,6        | 15,6        |
| Otros               | —           | —           | —           |

### Carteras de negociación \* VaR por producto. Cuarto trimestre 2004

| Millones de dólares      | Mínimo      | Medio       | Máximo      | Último      |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Total negociación</b> |             |             |             |             |
| <b>VaR Total</b>         | <b>17,4</b> | <b>19,8</b> | <b>22,3</b> | <b>20,6</b> |
| Efecto diversificación   | (6,3)       | (8,7)       | (9,9)       | (8,6)       |
| VaR Renta Fija           | 13,6        | 16,3        | 18,3        | 16,7        |
| VaR Renta Variable       | 1,2         | 2,1         | 3,1         | 2,1         |
| VaR Tipo de Cambio       | 8,9         | 10,1        | 10,8        | 10,3        |

### Carteras de negociación \* Evolución del VaR en 2004

Millones de dólares



(\*) No incluye Abbey

# Información financiera del Grupo

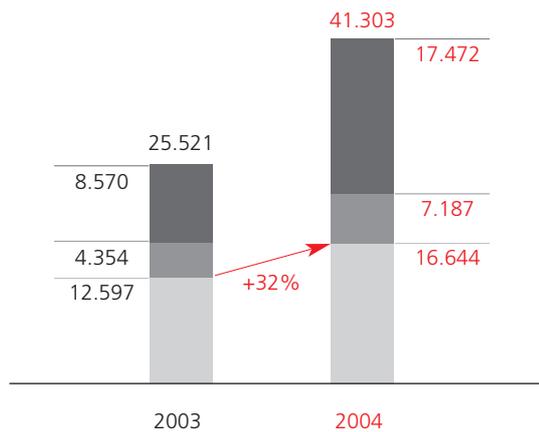
## Recursos propios y ratios de solvencia

| Millones de euros   | 2004            | 2003            | Variación       |              |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
|   |                 |                 | Absoluta        | (%)          |
| Capital suscrito  | 3.127,1         | 2.384,2         | 742,9           | 31,16        |
| Primas de emisión   | 20.370,1        | 8.720,7         | 11.649,4        | 133,58       |
| Reservas (incluye reservas netas en sociedades consolidadas)  | 7.366,3         | 6.102,5         | 1.263,8         | 20,71        |
| <b>Recursos propios en balance</b>                            | <b>30.863,5</b> | <b>17.207,4</b> | <b>13.656,1</b> | <b>79,36</b> |
| Beneficio atribuido   | 3.135,6         | 2.610,8         | 524,7           | 20,10        |
| Acciones propias en cartera                                   | (104,2)         | (10,2)          | (94,0)          | 925,90       |
| Dividendo a cuenta distribuido                                | (791,6)         | (739,1)         | (52,5)          | 7,10         |
| <b>Patrimonio neto al final del periodo</b>                   | <b>33.103,4</b> | <b>19.069,0</b> | <b>14.034,4</b> | <b>73,60</b> |
| Dividendo activo a cuenta no distribuido                      | (519,1)         | (369,6)         | (149,6)         | 40,47        |
| Dividendo complementario                                      | (526,6)         | (335,7)         | (190,9)         | 56,85        |
| <b>Patrimonio neto después de la aplicación del resultado</b> | <b>32.057,6</b> | <b>18.363,7</b> | <b>13.693,9</b> | <b>74,57</b> |
| Acciones preferentes  | 7.393,4         | 4.484,9         | 2.908,6         | 64,85        |
| Intereses de minoritarios                                     | 1.678,0         | 1.575,8         | 102,2           | 6,49         |
| <b>Patrimonio neto e intereses de minoritarios</b>            | <b>41.129,1</b> | <b>24.424,4</b> | <b>16.704,7</b> | <b>68,39</b> |
| Recursos propios básicos                                      | 23.830,8        | 16.951,2        | 6.879,6         | 40,58        |
| Recursos propios complementarios                              | 17.471,8        | 8.570,2         | 8.901,7         | 103,87       |
| <b>Recursos propios computables ratio BIS</b>                 | <b>41.302,7</b> | <b>25.521,4</b> | <b>15.781,2</b> | <b>61,84</b> |
| Activos ponderados por riesgo (normativa BIS)                 | 318.133,2       | 205.253,4       | 112.879,8       | 55,00        |
| <b>Ratio BIS total</b>  | <b>12,98</b>    | <b>12,43</b>    | <b>0,55</b>     |              |
| <b>Tier I</b>   | <b>7,49</b>     | <b>8,26</b>     | <b>(0,77)</b>   |              |
| Excedente de fondos sobre ratio BIS                           | 15.852,0        | 9.101,1         | 6.750,9         | 74,18        |

## Recursos propios computables ratio BIS

Millones de euros

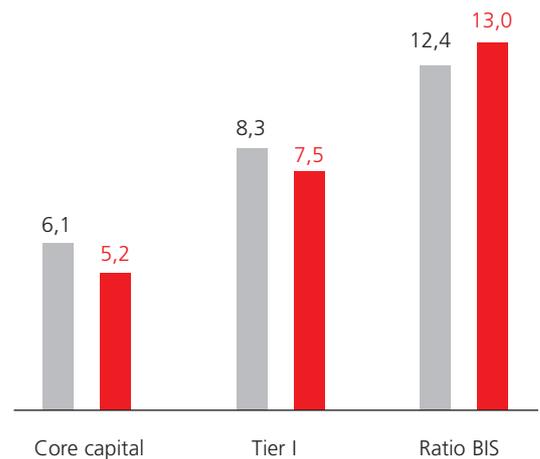
■ Core capital    ■ Preferentes    ■ Tier II y ajustes



## Ratios de solvencia

%

■ 2003    ■ 2004



## Agencias de calificación

|                   | Largo plazo | Corto plazo | Fortaleza financiera |
|-------------------|-------------|-------------|----------------------|
| Moody's           | Aa3         | P1          | B                    |
| Standard & Poor's | A+          | A1          |                      |
| Fitch Ratings     | AA-         | F1+         | B                    |

# Informe por áreas de negocio

## Informe por áreas de negocio

En el ejercicio 2004 Grupo Santander ha mantenido los criterios generales de presentación aplicados en 2003. **Además, y para facilitar la comparativa con trimestres anteriores, se han mantenido las áreas de negocio previas, no habiéndose incorporado Abbey en ninguna de ellas. La información de este último se ofrece en un capítulo independiente.**

La elaboración de los resultados y balances de cada una de las áreas de negocio se realiza a partir de la agregación de las unidades operativas básicas que existen en el Grupo. La información de partida corresponde tanto a los datos contables de las unidades jurídicas que se integran en cada área como a la disponible de los sistemas de información de gestión. En todos los casos, los estados financieros están adaptados a la normativa española recogiendo, por tanto, los ajustes de homogeneización y/o de consolidación aplicables.

La asignación de capital se realiza de forma que todos los negocios tengan un capital equivalente al mínimo regulatorio necesario por activos de riesgo, con dos excepciones: Banca Corporativa Europa y Banca Comercial América donde la experiencia histórica disponible ha demostrado que el riesgo económico presenta desviaciones positivas en el primero y negativas en el segundo, que aconsejan ponderar a la baja (en un 50%) el capital asignado en Banca Corporativa Europa y al alza (en un 50%) en Iberoamérica.

Los costes institucionales del Grupo se distribuyen entre los negocios operativos. El resto de costes imputados por servicios de apoyo y control se ha seguido distribuyendo con los criterios habituales.

En relación con las cifras de 2003 se ha realizado algún ajuste, con impacto inmaterial, originado en el cambio de dependencia de algunos equipos, que ha afectado a Santander Consumer. La definición y contenido de las áreas de negocio es la siguiente:

- **Banca Comercial Europa:** Contiene las actividades bancarias desarrolladas por las diferentes redes y unidades comerciales especializadas en Europa, fundamentalmente con clientes particulares, pequeñas y medianas empresas e instituciones públicas y privadas. Está formada por cuatro unidades: Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto, Portugal y Santander Consumer.
- **Banesto (datos incluidos en Banca Comercial Europa):** Comprende la aportación de Banesto al Grupo, tras aplicar los criterios descritos en esta página, por lo que los datos no coinciden con los publicados por Banesto.

- **Banca Comercial América:** Recoge las actividades bancarias que el Grupo desarrolla a través de sus bancos filiales y subsidiarias financieras en Iberoamérica. En consecuencia, no se incluyen, salvo por los acuerdos de reparto que existan, las correspondientes a banca de inversión ni a gestión de activos canalizados a través de unidades de negocio especializadas.

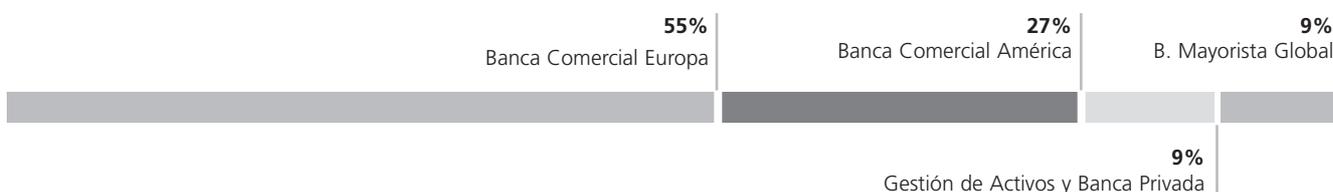
De acuerdo con los principios ya señalados, todos los requerimientos aplicables por normativa española están incorporados a cada país. La amortización del fondo de comercio por su carácter ajeno a la gestión del negocio y los saneamientos por riesgo-país se contabilizan en Gestión Financiera y Participaciones.

- **Gestión de Activos y Banca Privada:** Incluye, por la parte de gestión de activos, los fondos de inversión y pensiones y el negocio de bancaseguros. Por la parte de banca privada, la realizada con clientes a través de unidades especializadas en España y en el extranjero. En ambos casos se han mantenido los acuerdos de reparto existentes con las redes del Grupo en todo el mundo como remuneración a la distribución y atención a sus clientes.
- **Banca Mayorista Global:** Se recogen las actividades de Banca Corporativa de Santander Central Hispano en España, resto de Europa y Nueva York, las tesorías de Madrid y Nueva York, así como los negocios de banca de inversión en todo el mundo.
- **Gestión Financiera y Participaciones:** Incorpora los negocios de gestión centralizada relativos a participaciones industriales y financieras (de carácter estratégico o temporal), la gestión financiera de la posición estructural de cambio, la cartera ALCO y la gestión de la liquidez y de los recursos propios a través de emisiones y titulizaciones. Como holding del Grupo, maneja el total de capital y reservas, las asignaciones de capital y la liquidez con el resto de los negocios. Como saneamientos incorpora el riesgo-país y la aceleración de la amortización de fondos de comercio. Como se ha señalado, no recoge gastos de los servicios centrales del Grupo.

También se incluyen, siempre de forma temporal, los negocios en proceso de liquidación o cierre para no distorsionar el resto de los negocios. Excepcionalmente, el lanzamiento de algún negocio de carácter estratégico podría recogerse en este apartado.

Además de estas áreas, se mantiene el criterio de presentar el beneficio total de Portugal, América y sus principales países a través de una visión horizontal de los negocios, incluyendo Banca Comercial, Gestión de Activos y Banca Privada y Banca Mayorista Global.

## Beneficio neto atribuido de 2004 por áreas de negocio operativas (no incluye Abbey)



## Informe por áreas de negocio

## Resultados y balances áreas operativas

| Millones de euros                          | Banca Comercial Europa |                  |              | Banca Comercial América |                  |               |
|--|------------------------|------------------|--------------|-------------------------|------------------|---------------|
|  | 2004                   | 2003             | (%)          | 2004                    | 2003             | (%)           |
| <b>Resultados</b>                          |                        |                  |              |                         |                  |               |
| <b>Margen de intermediación</b>            | <b>4.952,0</b>         | <b>4.633,1</b>   | <b>6,88</b>  | <b>3.369,7</b>          | <b>2.965,3</b>   | <b>13,64</b>  |
| Comisiones netas                           | 2.347,0                | 2.115,4          | 10,95        | 1.201,3                 | 1.036,0          | 15,96         |
| <b>Margen básico</b>                       | <b>7.298,9</b>         | <b>6.748,4</b>   | <b>8,16</b>  | <b>4.571,0</b>          | <b>4.001,3</b>   | <b>14,24</b>  |
| Resultados por operaciones financieras     | 276,7                  | 175,7            | 57,50        | 204,5                   | 501,3            | (59,20)       |
| <b>Margen ordinario</b>                    | <b>7.575,6</b>         | <b>6.924,1</b>   | <b>9,41</b>  | <b>4.775,5</b>          | <b>4.502,6</b>   | <b>6,06</b>   |
| Gastos generales de administración         | (3.216,9)              | (3.168,0)        | 1,54         | (2.638,8)               | (2.470,0)        | 6,83          |
| a) Explotación                             | (2.754,5)              | (2.732,3)        | 0,81         | (2.504,2)               | (2.339,1)        | 7,06          |
| <i>De personal</i>                         | (1.996,1)              | (1.992,1)        | 0,20         | (1.330,3)               | (1.270,4)        | 4,71          |
| <i>Otros gastos administrativos</i>        | (758,3)                | (740,1)          | 2,46         | (1.173,9)               | (1.068,6)        | 9,85          |
| b) Indirectos                              | (462,4)                | (435,7)          | 6,12         | (134,6)                 | (131,0)          | 2,78          |
| Amortización del inmovilizado              | (366,1)                | (365,7)          | 0,12         | (282,7)                 | (280,9)          | 0,64          |
| Otros resultados de explotación            | (74,0)                 | (61,0)           | 21,34        | (112,8)                 | (98,0)           | 15,08         |
| <b>Margen de explotación</b>               | <b>3.918,7</b>         | <b>3.329,5</b>   | <b>17,70</b> | <b>1.741,2</b>          | <b>1.653,6</b>   | <b>5,30</b>   |
| Rtdos. netos por puesta en equivalencia    | 113,1                  | 87,9             | 28,67        | 3,7                     | (4,8)            | —             |
| Provisiones netas para insolvencias        | (1.040,0)              | (895,0)          | 16,20        | (286,7)                 | (340,6)          | (15,83)       |
| Otros resultados                           | 67,5                   | 57,3             | 17,72        | (182,6)                 | 74,3             | —             |
| <b>Beneficio antes de impuestos</b>        | <b>3.059,2</b>         | <b>2.579,7</b>   | <b>18,59</b> | <b>1.275,6</b>          | <b>1.382,5</b>   | <b>(7,73)</b> |
| <b>Beneficio neto consolidado</b>          | <b>2.225,4</b>         | <b>1.862,7</b>   | <b>19,48</b> | <b>1.200,1</b>          | <b>1.197,4</b>   | <b>0,22</b>   |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>   | <b>2.120,3</b>         | <b>1.761,6</b>   | <b>20,36</b> | <b>1.038,6</b>          | <b>1.064,5</b>   | <b>(2,43)</b> |
| <b>Balance</b>                             |                        |                  |              |                         |                  |               |
| Créditos sobre clientes (neto)             | 144.273,9              | 125.137,2        | 15,29        | 33.691,5                | 28.234,7         | 19,33         |
| Deudas del Estado                          | 4.315,7                | 4.009,4          | 7,64         | —                       | —                | —             |
| Entidades de crédito                       | 29.858,2               | 31.512,5         | (5,25)       | 15.347,7                | 16.480,6         | (6,87)        |
| Cartera de valores                         | 13.664,0               | 9.636,3          | 41,80        | 25.773,3                | 20.896,3         | 23,34         |
| Inmovilizado                               | 3.037,1                | 2.979,6          | 1,93         | 1.384,6                 | 1.435,7          | (3,56)        |
| Otras cuentas de activo                    | 7.979,3                | 7.466,7          | 6,86         | 10.129,1                | 9.567,1          | 5,87          |
| <b>Total Activo / Pasivo</b>               | <b>203.128,2</b>       | <b>180.741,7</b> | <b>12,39</b> | <b>86.326,1</b>         | <b>76.614,3</b>  | <b>12,68</b>  |
| Débitos a clientes                         | 98.011,7               | 93.282,1         | 5,07         | 39.698,9                | 35.851,3         | 10,73         |
| Valores negociables                        | 20.398,1               | 13.035,9         | 56,48        | 5.117,8                 | 4.397,9          | 16,37         |
| Pasivos subordinados                       | 1.662,0                | 1.211,5          | 37,19        | 725,2                   | 531,8            | 36,36         |
| Entidades de crédito                       | 42.624,1               | 39.501,3         | 7,91         | 29.764,1                | 25.414,3         | 17,12         |
| Otras cuentas de pasivo                    | 28.387,8               | 23.874,2         | 18,91        | 7.087,3                 | 6.785,1          | 4,45          |
| Capital asignado                           | 12.044,6               | 9.836,9          | 22,44        | 3.932,9                 | 3.633,9          | 8,23          |
| <b>Recursos fuera de balance</b>           | <b>68.863,6</b>        | <b>61.716,8</b>  | <b>11,58</b> | <b>31.736,3</b>         | <b>27.765,0</b>  | <b>14,30</b>  |
| Fondos de inversión                        | 58.788,6               | 53.066,9         | 10,78        | 14.385,3                | 12.258,3         | 17,35         |
| Planes de pensiones                        | 7.540,4                | 6.842,4          | 10,20        | 13.356,7                | 11.972,5         | 11,56         |
| Patrimonios administrados                  | 2.534,6                | 1.807,5          | 40,23        | 3.994,3                 | 3.534,2          | 13,02         |
| <b>Recursos gestionados de clientes</b>    | <b>188.935,3</b>       | <b>169.246,3</b> | <b>11,63</b> | <b>77.278,1</b>         | <b>68.545,9</b>  | <b>12,74</b>  |
| <b>Total recursos gestionados</b>          | <b>271.991,7</b>       | <b>242.458,6</b> | <b>12,18</b> | <b>118.062,4</b>        | <b>104.379,2</b> | <b>13,11</b>  |
| <b>Ratios (%) y Medios operativos</b>      |                        |                  |              |                         |                  |               |
| ROE  | 19,50                  | 19,51            | (0,01 p.)    | 26,87                   | 28,90            | (2,03 p.)     |
| Eficiencia                                 | 42,46                  | 45,75            | (3,29 p.)    | 55,26                   | 54,86            | 0,40 p.       |
| Recurrencia                                | 72,96                  | 66,77            | 6,19 p.      | 45,53                   | 41,94            | 3,58 p.       |
| Tasa de morosidad                          | 1,06                   | 1,09             | (0,03 p.)    | 2,58                    | 3,90             | (1,32 p.)     |
| Cobertura                                  | 235,33                 | 209,82           | 25,51 p.     | 163,53                  | 125,06           | 38,47 p.      |
| Número de empleados (directos + imputados) | 40.703                 | 41.643           | (2,26%)      | 52.107                  | 52.229           | (0,23%)       |
| Número de oficinas                         | 5.180                  | 5.090            | 1,77%        | 3.874                   | 3.894            | (0,51%)       |

# Informe por áreas de negocio

## Resultados y balances áreas operativas

| Gestión de Activos y Banca Privada    |                 |               | Banca Mayorista Global |                 |              |  |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|------------------------|-----------------|--------------|--|
| 2004                                  | 2003            | (%)           | 2004                   | 2003            | (%)          | Millones de euros                          |
| <b>Resultados</b>                     |                 |               |                        |                 |              |  |
| <b>123,1</b>                          | <b>93,6</b>     | <b>31,49</b>  | <b>401,5</b>           | <b>379,1</b>    | <b>5,90</b>  | <b>Margen de intermediación</b>            |
| 725,9                                 | 677,1           | 7,21          | 335,7                  | 330,7           | 1,51         | Comisiones netas                           |
| <b>849,0</b>                          | <b>770,7</b>    | <b>10,16</b>  | <b>737,2</b>           | <b>709,8</b>    | <b>3,86</b>  | <b>Margen básico</b>                       |
| 22,1                                  | 28,1            | (21,36)       | 81,2                   | 76,3            | 6,40         | Resultados por operaciones financieras     |
| <b>871,0</b>                          | <b>798,7</b>    | <b>9,05</b>   | <b>818,3</b>           | <b>786,1</b>    | <b>4,10</b>  | <b>Margen ordinario</b>                    |
| (368,7)                               | (351,4)         | 4,91          | (376,7)                | (373,7)         | 0,80         | Gastos generales de administración         |
| (349,4)                               | (333,8)         | 4,68          | (292,8)                | (295,0)         | (0,72)       | a) Explotación                             |
| (222,3)                               | (211,7)         | 5,04          | (188,6)                | (197,2)         | (4,38)       | De personal                                |
| (127,1)                               | (122,1)         | 4,07          | (104,2)                | (97,7)          | 6,65         | Otros gastos administrativos               |
| (19,3)                                | (17,6)          | 9,29          | (83,9)                 | (78,7)          | 6,53         | b) Indirectos                              |
| (23,3)                                | (29,4)          | (20,83)       | (27,0)                 | (27,3)          | (1,27)       | Amortización del inmovilizado              |
| 0,0                                   | (1,3)           | —             | (1,9)                  | (1,8)           | 6,61         | Otros resultados de explotación            |
| <b>479,1</b>                          | <b>416,6</b>    | <b>14,99</b>  | <b>412,7</b>           | <b>383,2</b>    | <b>7,69</b>  | <b>Margen de explotación</b>               |
| 56,0                                  | 69,5            | (19,40)       | —                      | (4,0)           | (100,00)     | Rtdos. netos por puesta en equivalencia    |
| (9,2)                                 | (4,1)           | 122,96        | 21,5                   | (43,3)          | —            | Provisiones netas para insolvencias        |
| (9,1)                                 | (6,3)           | 44,23         | 3,6                    | (30,3)          | —            | Otros resultados                           |
| <b>516,7</b>                          | <b>475,6</b>    | <b>8,64</b>   | <b>437,8</b>           | <b>305,7</b>    | <b>43,22</b> | <b>Beneficio antes de impuestos</b>        |
| <b>361,9</b>                          | <b>336,8</b>    | <b>7,46</b>   | <b>333,4</b>           | <b>229,0</b>    | <b>45,58</b> | <b>Beneficio neto consolidado</b>          |
| <b>351,1</b>                          | <b>319,6</b>    | <b>9,87</b>   | <b>331,1</b>           | <b>225,6</b>    | <b>46,80</b> | <b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>   |
| <b>Balance</b>                        |                 |               |                        |                 |              |  |
| 2.154,0                               | 1.548,7         | 39,09         | 17.639,8               | 16.356,9        | 7,84         | Créditos sobre clientes (neto)             |
| 4,4                                   | 4,5             | (1,40)        | 4.335,9                | 4.869,6         | (10,96)      | Deudas del Estado                          |
| 5.058,8                               | 6.036,1         | (16,19)       | 37.621,5               | 26.244,8        | 43,35        | Entidades de crédito                       |
| 1.185,2                               | 845,3           | 40,20         | 6.238,2                | 6.406,4         | (2,63)       | Cartera de valores                         |
| 58,9                                  | 52,9            | 11,18         | 149,6                  | 128,0           | 16,94        | Inmovilizado                               |
| 331,8                                 | 468,5           | (29,17)       | 8.205,0                | 8.081,6         | 1,53         | Otras cuentas de activo                    |
| <b>8.793,1</b>                        | <b>8.956,0</b>  | <b>(1,82)</b> | <b>74.190,2</b>        | <b>62.087,3</b> | <b>19,49</b> | <b>Total Activo / Pasivo</b>               |
| 5.859,7                               | 6.136,2         | (4,51)        | 28.428,5               | 20.430,2        | 39,15        | Débitos a clientes                         |
| —                                     | —               | —             | 1.850,0                | 508,5           | 263,83       | Valores negociables                        |
| —                                     | —               | —             | —                      | 32,4            | (100,00)     | Pasivos subordinados                       |
| 1.636,5                               | 1.405,6         | 16,43         | 25.556,4               | 20.477,1        | 24,80        | Entidades de crédito                       |
| 776,6                                 | 821,2           | (5,44)        | 16.663,8               | 19.073,5        | (12,63)      | Otras cuentas de pasivo                    |
| 520,3                                 | 593,0           | (12,25)       | 1.691,5                | 1.565,7         | 8,04         | Capital asignado                           |
| <b>23.767,8</b>                       | <b>18.387,1</b> | <b>29,26</b>  | <b>1.067,7</b>         | <b>1.034,0</b>  | <b>3,25</b>  | <b>Recursos fuera de balance</b>           |
| 19.166,5                              | 14.735,2        | 30,07         | 438,5                  | 441,7           | (0,71)       | Fondos de inversión                        |
| 134,0                                 | 104,3           | 28,47         | 628,8                  | 575,6           | 9,25         | Planes de pensiones                        |
| 4.467,2                               | 3.547,7         | 25,92         | 0,4                    | 16,8            | (97,90)      | Patrimonios administrados                  |
| <b>29.627,5</b>                       | <b>24.523,4</b> | <b>20,81</b>  | <b>31.346,2</b>        | <b>22.005,1</b> | <b>42,45</b> | <b>Recursos gestionados de clientes</b>    |
| <b>32.560,9</b>                       | <b>27.343,2</b> | <b>19,08</b>  | <b>75.257,9</b>        | <b>63.121,3</b> | <b>19,23</b> | <b>Total recursos gestionados</b>          |
| <b>Ratios (%) y Medios operativos</b> |                 |               |                        |                 |              |  |
| 63,67                                 | 61,12           | 2,55 p.       | 20,87                  | 13,32           | 7,55 p.      | ROE  |
| 42,33                                 | 43,99           | (1,67 p.)     | 46,03                  | 47,54           | (1,51 p.)    | Eficiencia                                 |
| 196,89                                | 192,68          | 4,21 p.       | 89,11                  | 88,49           | 0,62 p.      | Recurrencia                                |
| 0,71                                  | 0,19            | 0,52 p.       | 0,39                   | 0,70            | (0,31 p.)    | Tasa de morosidad                          |
| 217,09                                | 758,38          | (541,29 p.)   | 430,15                 | 308,38          | 121,77 p.    | Cobertura                                  |
| 6.735                                 | 6.606           | 1,95%         | 2.223                  | 2.288           | (2,84%)      | Número de empleados (directos + imputados) |
| 171                                   | 189             | (9,52%)       | 18                     | 26              | (30,77%)     | Número de oficinas                         |

## Informe por áreas de negocio

## Banca Comercial Europa

| Millones de euros                        | Santander<br>Central Hispano |               | Banesto        |              | Santander<br>Consumer |              | Portugal     |              |
|--|------------------------------|---------------|----------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
|  | 2004                         | (%)           | 2004           | (%)          | 2004                  | (%)          | 2004         | (%)          |
| <b>Resultados</b>                        |                              |               |                |              |                       |              |              |              |
| <b>Margen de intermediación</b>          | <b>2.005,5</b>               | <b>(2,88)</b> | <b>1.142,8</b> | <b>7,92</b>  | <b>1.163,7</b>        | <b>32,51</b> | <b>640,0</b> | <b>4,38</b>  |
| Comisiones netas                         | 1.487,2                      | 13,00         | 502,4          | 8,65         | 97,3                  | 12,59        | 260,2        | 12,13        |
| <b>Margen básico</b>                     | <b>3.492,6</b>               | <b>3,30</b>   | <b>1.645,1</b> | <b>8,14</b>  | <b>1.261,0</b>        | <b>30,72</b> | <b>900,2</b> | <b>6,50</b>  |
| Resultados por operaciones financieras   | 146,7                        | 188,80        | 74,5           | 30,37        | 45,8                  | (24,62)      | 9,8          | 38,31        |
| <b>Margen ordinario</b>                  | <b>3.639,3</b>               | <b>6,05</b>   | <b>1.719,6</b> | <b>8,95</b>  | <b>1.306,8</b>        | <b>27,45</b> | <b>910,0</b> | <b>6,77</b>  |
| Gastos generales de administración       | (1.565,5)                    | 0,40          | (783,9)        | 2,50         | (463,8)               | 13,41        | (403,6)      | (2,21)       |
| a) Explotación                           | (1.164,9)                    | (1,80)        | (755,7)        | 2,32         | (445,8)               | 14,83        | (388,0)      | (2,55)       |
| <i>De personal</i>                       | (975,2)                      | (1,19)        | (557,7)        | 2,29         | (209,7)               | 7,98         | (253,5)      | (0,94)       |
| <i>Otros gastos administrativos</i>      | (189,7)                      | (4,80)        | (198,0)        | 2,41         | (236,1)               | 21,69        | (134,5)      | (5,45)       |
| b) Indirectos                            | (400,6)                      | 7,41          | (28,2)         | 7,44         | (18,0)                | (13,09)      | (15,6)       | 7,22         |
| Amortización del inmovilizado            | (174,3)                      | (2,14)        | (97,7)         | (3,39)       | (34,8)                | 19,99        | (59,4)       | 5,85         |
| Otros resultados de explotación          | (39,9)                       | 8,30          | (22,1)         | 10,97        | (1,3)                 | 74,14        | (10,7)       | 208,74       |
| <b>Margen de explotación</b>             | <b>1.859,6</b>               | <b>12,19</b>  | <b>815,9</b>   | <b>17,81</b> | <b>806,8</b>          | <b>37,54</b> | <b>436,4</b> | <b>14,81</b> |
| Rtdos. netos por puesta en equivalencia  | —                            | —             | 91,0           | 22,30        | 22,1                  | 63,83        | —            | —            |
| Provisiones netas para insolvencias      | (425,7)                      | 14,52         | (199,9)        | 16,63        | (300,6)               | 32,42        | (113,8)      | 5,64         |
| Otros resultados                         | 14,1                         | 288,89        | 54,4           | 100,72       | (10,9)                | —            | 9,9          | (49,80)      |
| <b>Beneficio antes de impuestos</b>      | <b>1.448,0</b>               | <b>12,30</b>  | <b>761,5</b>   | <b>22,28</b> | <b>517,4</b>          | <b>35,10</b> | <b>332,4</b> | <b>13,84</b> |
| <b>Beneficio neto consolidado</b>        | <b>1.041,4</b>               | <b>12,25</b>  | <b>533,6</b>   | <b>22,27</b> | <b>359,4</b>          | <b>40,75</b> | <b>291,0</b> | <b>16,94</b> |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b> | <b>1.041,4</b>               | <b>12,40</b>  | <b>470,1</b>   | <b>23,74</b> | <b>359,0</b>          | <b>44,89</b> | <b>249,9</b> | <b>17,22</b> |

## Balance

|   |                  |              |                 |              |                 |              |                 |              |
|---|------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
| Créditos sobre clientes (neto)          | 66.837,3         | 11,37        | 39.540,1        | 26,53        | 22.696,1        | 38,34        | 15.200,3        | (12,98)      |
| Deudas del Estado                       | —                | —            | 4.315,7         | 7,64         | —               | —            | —               | —            |
| Entidades de crédito                    | 91,7             | 326,52       | 13.364,2        | 5,83         | 5.485,5         | (8,55)       | 10.916,8        | (15,14)      |
| Cartera de valores                      | 1,0              | (13,02)      | 3.869,0         | (8,82)       | 141,3           | (4,43)       | 9.652,7         | 84,07        |
| Inmovilizado                            | 1.599,4          | (0,79)       | 783,5           | (0,29)       | 119,4           | 25,62        | 534,8           | 9,91         |
| Otras cuentas de activo                 | 784,8            | (9,46)       | 4.610,5         | 2,93         | 1.123,1         | 32,56        | 1.460,8         | 14,72        |
| <b>Total Activo / Pasivo</b>            | <b>69.314,1</b>  | <b>10,88</b> | <b>66.483,1</b> | <b>15,83</b> | <b>29.565,5</b> | <b>25,84</b> | <b>37.765,4</b> | <b>1,15</b>  |
| Débitos a clientes                      | 42.652,9         | 0,53         | 30.994,3        | 8,23         | 11.517,0        | 23,52        | 12.847,5        | (0,36)       |
| Valores negociables                     | 2.248,6          | 480,34       | 11.400,8        | 101,49       | 2.786,7         | (3,56)       | 3.961,9         | (3,38)       |
| Pasivos subordinados                    | —                | —            | 1.243,0         | 63,11        | 115,5           | (13,41)      | 303,4           | (3,97)       |
| Entidades de crédito                    | 14,5             | (95,63)      | 13.076,8        | (5,74)       | 11.764,1        | 41,71        | 17.768,6        | 4,59         |
| Otras cuentas de pasivo                 | 18.844,3         | 27,98        | 6.749,1         | 15,21        | 1.439,6         | (5,38)       | 1.354,8         | (23,71)      |
| Capital asignado                        | 5.553,8          | 19,63        | 3.019,1         | 15,80        | 1.942,4         | 46,74        | 1.529,3         | 21,04        |
| <b>Recursos fuera de balance</b>        | <b>47.384,8</b>  | <b>11,09</b> | <b>13.108,2</b> | <b>11,60</b> | <b>242,8</b>    | <b>32,90</b> | <b>8.127,8</b>  | <b>13,94</b> |
| Fondos de inversión                     | 42.141,5         | 11,22        | 11.398,9        | 10,34        | 218,8           | 31,46        | 5.029,3         | 7,43         |
| Planes de pensiones                     | 5.243,3          | 10,01        | 1.326,6         | 11,45        | 24,0            | 47,65        | 946,4           | 8,83         |
| Patrimonios administrados               | —                | —            | 382,6           | 70,19        | —               | —            | 2.152,0         | 35,98        |
| <b>Recursos gestionados de clientes</b> | <b>92.286,3</b>  | <b>7,98</b>  | <b>56.746,3</b> | <b>21,24</b> | <b>14.662,1</b> | <b>17,01</b> | <b>25.240,6</b> | <b>3,26</b>  |
| <b>Total recursos gestionados</b>       | <b>116.698,9</b> | <b>10,96</b> | <b>79.591,3</b> | <b>15,11</b> | <b>29.808,3</b> | <b>25,89</b> | <b>45.893,2</b> | <b>3,20</b>  |

## Ratios (%) y Medios operativos

|  |        |           |        |           |        |           |        |            |
|--|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|------------|
| ROE  | 20,78  | (1,62 p.) | 16,79  | 1,22 p.   | 22,02  | 0,83 p.   | 17,42  | 0,54 p.    |
| Eficiencia                                 | 43,02  | (2,42 p.) | 45,59  | (2,87 p.) | 35,50  | (4,39 p.) | 44,35  | (4,07 p.)  |
| Recurrencia                                | 94,99  | 10,59 p.  | 64,08  | 3,63 p.   | 20,97  | (0,15 p.) | 64,47  | 8,24 p.    |
| Tasa de morosidad                          | 0,55   | (0,18 p.) | 0,55   | (0,11 p.) | 2,22   | 0,10 p.   | 3,14   | 0,84 p.    |
| Cobertura                                  | 399,41 | 136,54 p. | 391,76 | 52,44 p.  | 153,48 | 3,78 p.   | 111,35 | (14,09 p.) |
| Número de empleados (directos + imputados) | 19.371 | (6,63%)   | 9.801  | (1,54%)   | 5.234  | 31,15%    | 6.297  | (8,74%)    |
| Número de oficinas                         | 2.571  | 0,90%     | 1.683  | (0,36%)   | 256    | 39,89%    | 670    | 0,00%      |

## Informe por áreas de negocio

### Banca Comercial Europa

Banca Comercial Europa ha mostrado una excelente evolución de los resultados en el ejercicio de 2004, como refleja un aumento del 20,4% en el beneficio neto atribuido. Este crecimiento se sustenta en un avance del 17,7% en el margen de explotación, aumento que resume la obtención de unos ingresos sensiblemente superiores a los de 2003, con unos costes casi planos.

Esta evolución también refleja el aumento de la actividad, principalmente en el apartado del crédito, que (eliminadas titulizaciones) crece el 19%, y las mejoras en eficiencia (3,3 puntos porcentuales) y productividad (el negocio por empleado aumenta el 18% y el beneficio por empleado el 23%).

En los datos de Banca Comercial Europa, y para facilitar la comparativa interanual, no está incluido Abbey ya que, tal y como se indica en las definiciones de la página 19, se ha considerado en un capítulo aparte (páginas 34 y 35).

En un análisis más detallado de los resultados, el margen de intermediación se sitúa en 4.952,0 millones de euros, un 6,9% más que el contabilizado en 2003, por efecto neto entre el aumento en volúmenes y el estrechamiento de márgenes ocasionado por la reducción de tipos de interés en algunos países entre ambos ejercicios.

Las comisiones netas, 2.347,0 millones de euros, aumentan el 10,9% sobre el año anterior. Todas las subáreas incrementan la cifra, destacando Banca Comercial Santander Central Hispano (+13,0%), Santander Consumer (+12,6%) y Portugal (+12,1%).

Los mayores resultados por operaciones financieras reflejan la mayor distribución de productos a clientes, destacando los productos de cobertura de tipos de interés y cambio y para la consolidación de plusvalías de fondos de inversión.

El margen ordinario aumenta el 9,4%, lo que unido a unos costes que se siguen manteniendo casi planos y con buen comportamiento en todas las unidades, suponen la citada mejora de 3,3 puntos porcentuales en la eficiencia (desde el 45,8% de 2003 hasta el 42,5% actual).

El margen de explotación se sitúa en 3.918,7 millones de euros, con un aumento del 17,7% sobre el obtenido en 2003. Las dotaciones netas para insolvencias se incrementan un 16,2% debido a las mayores dotaciones por provisiones estadística y genérica, ante el mayor volumen de inversión, ya que la específica ha disminuido por la excelente calidad de los riesgos.

El beneficio neto atribuido al Grupo ha ascendido a 2.120,3 millones de euros, el 20,4% más que en 2003. El ROE no varía, quedando en el 19,5%.

La evolución por trimestres ha sido muy favorable. Así, en el último, el área ha superado por primera vez los mil millones de euros de margen de explotación, ofreciendo también los mayo-

res márgenes de intermediación (que aumenta por tercer trimestre consecutivo), básico y ordinario del ejercicio.

En cuanto a la actividad, destaca el crecimiento del 15% en los créditos (+19% sin titulizaciones) y del 12% en recursos de clientes gestionados.

En el total de la inversión, tanto Banesto Minorista como la Red Santander Central Hispano ofrecen incrementos interanuales del 31% y 19%, respectivamente (ambos sin efecto titulizaciones). Las hipotecas y el saldo con empresas aumentan por encima del 23% en ambos casos. Santander Consumer aumenta el 30% y Portugal disminuye por las titulizaciones (+4%, eliminando su efecto). El esfuerzo de captación se realiza tanto en fondos de inversión y planes de pensiones (+11% y +10%, respectivamente), como en los depósitos, que ya ofrecen una tasa de crecimiento del 5%.

### Banca Comercial Santander Central Hispano

El área ha cerrado el ejercicio con un beneficio neto atribuido de 1.041,4 millones de euros, un 12,4% superior al conseguido en 2003. Además, en el cuarto trimestre se ha generado la cifra récord de 276,9 millones, que supera en el 12,4% a la del tercer trimestre y supone un crecimiento del 14,0% respecto a la del mismo periodo de 2003.

A esta importante evolución del beneficio se une la calidad de sus componentes. Así, el margen de intermediación vuelve a aumentar por tercer trimestre consecutivo, las comisiones por servicios y los ROF de clientes mantienen notables ritmos de crecimiento y los gastos siguen contenidos.

Este positivo comportamiento es fruto de la mayor actividad comercial desarrollada, la cual se ve reflejada en los aumentos de saldos del 19% en la inversión crediticia y del 8% en los recursos de clientes. Además, el crecimiento de la actividad ha sido sólido y sostenido durante todo el año y diversificado en su naturaleza.

En la inversión crediticia, se crece en hipotecas (+23%), en créditos y préstamos (+13%), en leasing y renting (+30%) y en cartera comercial (+9%). Por su parte, los recursos lo hacen en depósitos (+5%), en fondos de inversión (+11%) y en planes de pensiones (+10%). Lo mismo ocurre por segmentos de clientes cuyas tasas de crecimiento para la inversión han sido del 21% en Empresas e Instituciones y 17% en Particulares y Banca Privada y para los recursos del 15% y 6%, respectivamente.

La gestión de las tasas de rentabilidad y coste y, en definitiva, de los diferenciales con clientes, ha estado muy condicionada por la evolución de los tipos de interés del mercado, plana durante todo el ejercicio e incluso a la baja en algunos plazos. En este escenario ha sido necesario compensar con actividad y comisiones la bajada de los diferenciales.

Con todo ello, la Banca Comercial Santander Central Hispano logra un margen de intermediación en 2004 de 2.005,5 millones de euros, cifra ligeramente inferior a la de 2003 (-2,9%),

## Informe por áreas de negocio

diferencia que se justifica en la evolución de los tipos de interés. El último trimestre, con 526,7 millones de euros, ha sido con diferencia el mayor del ejercicio, supone un aumento del 6,3% sobre el anterior y refuerza la tendencia de recuperación apuntada en trimestres anteriores.

Como elemento compensador del margen financiero, han actuado las comisiones financieras, por servicios y los ROF de clientes, que crecen frente a 2003 a tasas del 12,6%, 13,0% y 188,8%, respectivamente.

De nuevo estos crecimientos se justifican en la fuerte actividad desarrollada tanto en negocios ya consolidados, es el caso de los fondos de inversión y planes de pensiones (+11,6%), las tarjetas (+10,3%) o las hipotecas (que incluso mejoran los ingresos de 2003, año del lanzamiento de la gama Superoportunidad, en un 6%), como en negocios más innovadores y con alto potencial, como son los seguros (+76,9%) y los derivados sobre tipos de interés, tipos de cambio y plusvalías de fondos de inversión, epígrafe que supera los 110 millones de ingresos.

El ratio de recurrencia (comisiones no financieras sobre gastos) se sitúa en el 95,0%, superándose el límite del 100% si se añaden los ROF de clientes.

La suma del margen de intermediación, las comisiones y los ROF aportan una cifra de 3.639,3 millones de euros de margen ordinario, superando en un 6,1% al de 2003 y consolidando la línea de mejora, al aportar el último trimestre 956,5 millones de euros, la mayor cifra del año y muy superior a cualquier trimestre de 2003.

Por su parte, los gastos se mantienen prácticamente planos (+0,4%), por tanto, con reducción en términos reales. La gestión equilibrada de ingresos y costes sitúa el margen de explotación en 1.859,6 millones de euros, con aumento del 12,2% sobre 2003, y el ratio de eficiencia en el 43,0%, tras mejorar 2,4 puntos porcentuales en el año.

Las provisiones para insolvencias crecen el 14,5%, aumento que se explica por el crecimiento de la inversión crediticia. En concreto, las dotaciones específicas bajan un 29% y las genéricas y estadísticas suben el 25%.

La calidad del riesgo crediticio sigue siendo excelente, como muestra la evolución del ratio de morosidad que se sitúa en el 0,55%. La cobertura es del 399%.

En resumen, el año 2004 ha sido un buen ejercicio para la Banca Comercial Santander Central Hispano, que contribuye al Grupo con 1.041,4 millones de beneficio neto atribuido, creciendo el 12,4% respecto al año anterior.

La decidida orientación al cliente de su modelo comercial Da Vinci, la capacidad de innovación en productos y servicios, la consolidación de la cultura de ventas propia de esta red comercial y el enfoque claro hacia las mejoras de la eficiencia y la productividad, han sido las palancas de gestión del ejercicio.

Fruto de ellas son los éxitos logrados en la producción hipotecaria, epígrafe en el que al amparo de la gama Superoportunidad se ha cerrado el año con 11.700 millones de euros, repitiendo la cifra de 2003. En esta misma línea cabe destacar la fuerte actividad desarrollada en fondos de inversión, donde destaca la comercialización de 8.000 millones de euros en el Supergestión. En ambos epígrafes, la Banca Comercial consolida su importante cuota de mercado.

También cabe mencionar la campaña Tarjeta Única, que en un acuerdo de colaboración con Autoclub Repsol, ofrece excelentes prestaciones de servicios además de notables ventajas económicas a sus titulares. La tasa de aceptación ha sido muy elevada y en un 50% son nuevas o sustituyen a inactivas.

Con todo ello, la Banca Comercial Santander Central Hispano afronta 2005 con expectativas de continuar la senda de crecimiento mostrada en 2004, insistiendo y reforzando su modelo de negocio, la gestión integral del cliente. A ello contribuirá el Plan i-06, que pone énfasis estratégico en los negocios y segmentos más recurrentes, como son la captación y vinculación de empresas, particularmente pymes y micros, los profesionales profesionales, los autónomos, los comercios, las tarjetas, los seguros y la financiación a las familias.

### Banesto

El Grupo Banesto presenta durante el ejercicio 2004 un positivo comportamiento en crecimiento de negocio y resultados, que le ha permitido superar los objetivos fijados para el año en ganancia de cuota de mercado, mejora de eficiencia, calidad del riesgo y rentabilidad.

Como en el resto de áreas, los datos de Banesto han sido reelaborados de acuerdo con los criterios indicados en la página 19 de este Informe, por lo que los datos que figuran a continuación no coinciden con sus datos públicos independientes.

En este sentido se ha eliminado de las cuentas de Grupo Banesto la dotación extraordinaria realizada por pensiones en 2004, que se ha incluido, junto con el resto realizado por este concepto en otras unidades del Grupo, en el área de Gestión Financiera y Participaciones.

Banesto, al igual que otras unidades del Grupo, no había hecho dotación contra resultados por este concepto en ejercicios anteriores, ya que el cargo se venía realizando contra reservas de libre disposición, al contar para ello, al igual que el resto del sector, con autorización expresa del Banco de España, circunstancia que no se da en 2004.

El margen de intermediación ha ascendido a 1.142,8 millones de euros, con un aumento del 7,9% sobre el año anterior, resultado tanto del incremento de la actividad comercial como de la gestión de precios y clientes.

Las comisiones netas han alcanzado los 502,4 millones de euros, un 8,6% más que en el ejercicio 2003. Las comisiones por servicios han crecido un 9,1% y las derivadas de fondos de

## Informe por áreas de negocio

inversión y pensiones, en línea con la evolución del volumen de fondos gestionados, lo han hecho en un 11,8%, gracias a la defensa de la comisión media percibida.

Los resultados por operaciones financieras han supuesto 74,5 millones de euros, un 30,4% más que los obtenidos el año anterior. Los resultados por distribución de productos de tesorería a clientes han vuelto a ser el elemento dinamizador de esta línea de resultados.

En consecuencia, el margen ordinario ha sido de 1.719,6 millones de euros, con crecimiento interanual del 8,9%.

Los gastos de personal y generales han aumentado un 2,5%, cumpliendo con los objetivos marcados para el ejercicio. Esta variación, unida al crecimiento del margen ordinario, ha supuesto una nueva mejora en el ratio de eficiencia que se ha situado al cierre de 2004 en el 45,6% frente al 48,5% registrado un año antes.

Resultante de ello el margen de explotación ha ascendido a 815,9 millones de euros, con un incremento del 17,8% respecto al obtenido en el ejercicio precedente.

El resultado conjunto de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia y de operaciones grupo ha sido de 95,9 millones de euros, un 20,2% superior al registrado en 2003, consecuencia tanto de los mayores resultados ordinarios de las sociedades que consolidan por este método, como de los resultados obtenidos por las mismas por desinversiones realizadas.

Las dotaciones netas para insolvencias han ascendido a 199,9 millones de euros, un 16,6% más que un año antes. De este importe 38,6 millones de euros corresponden a provisiones específicas, un 9% menos que en 2003, variación que unida al incremento de la inversión crediticia da prueba de la calidad del riesgo de Banesto.

Los resultados extraordinarios netos ascienden a 49,7 millones de euros, frente a 21,1 millones de euros en el ejercicio anterior.

Esta evolución de ingresos y gastos ha generado un beneficio antes de impuestos de 761,5 millones de euros, un 22,3% más que en 2003. El beneficio neto atribuido se ha situado en 470,1 millones, con un crecimiento del 23,7%. Estos aumentos son los mayores registrados por Banesto en los últimos años.

En cuanto al volumen de negocio, la inversión crediticia, ajustado el efecto de las titulizaciones de préstamos realizadas por el Grupo Banesto, se ha situado al cierre del ejercicio 2004 en 41.956 millones de euros, con un crecimiento del 23%, y avances significativos en todas las modalidades y segmentos.

Este avance se ha logrado además, preservando la calidad del riesgo. La tasa de morosidad ha seguido mejorando y se ha situado en el 0,55%, frente al 0,66% registrado un año antes.

Al mismo tiempo, la tasa de cobertura ha pasado del 339% al cierre del año anterior al 392% actual.

Los recursos gestionados de clientes se han situado en diciembre de 2004 en 56.746 millones de euros, con un aumento respecto a 2003 del 21%. Los recursos de balance crecen un 24%, y los de fuera de balance lo hacen un 12%.

La cuota de mercado estimada sobre la banca del negocio total (inversión y recursos) se ha situado en el 8,85%, con un aumento interanual de 0,38 puntos.

### Santander Consumer

Dentro del plan estratégico de expansión selectiva del negocio de financiación al consumo en Europa, Santander Consumer Alemania adquirió en el último trimestre de 2004 Abfin BV, sociedad financiera y de leasing con base en Wassenaar (Holanda). Con ello Santander Consumer extiende su presencia a once países.

Abfin aporta 285 millones de euros de activos gestionados, de los cuales el 54% corresponde a la financiación de concesionarios, el 26% al negocio de leasing y el 20% a la financiación al consumo. La entidad tiene una cuota de mercado estimada del 10% en la financiación de concesionarios independientes en Holanda.

La producción crediticia de Santander Consumer alcanzó los 15.300 millones, un 30% más que en 2003 incluyendo las incorporaciones de PTF en el segundo trimestre, Elcon en el tercero y Abfin en el cuarto. Sin la contribución de las nuevas adquisiciones, el crecimiento se situaría en un 23%. Con todo ello, los activos gestionados por Santander Consumer alcanzan los 26.800 millones de euros.

Destaca el crecimiento orgánico del 24% en la financiación de automoción, muy superior al crecimiento de la venta de automóviles en Europa, lo que supone ganancia en la cuota de mercado frente a nuestros competidores. También sobresale la expansión del segmento de consumo y tarjetas (+36%). Por países, los principales mercados tradicionales han mostrado elevadas tasas en su producción crediticia: España y Portugal, +25%; Italia, +36%; Alemania, +19%.

El incremento en la inversión ha sido compatible con el mantenimiento de un ratio de morosidad del 2,2% y la mejora de 4 puntos en la cobertura, hasta el 153%.

El margen ordinario se sitúa en 1.306,8 millones de euros, un 27,4% más que en 2003. Deducidas las provisiones, esta rúbrica crece un 26,0% alcanzando los 1.006,2 millones de euros lo que refuerza la idea de crecimiento con calidad de cartera.

Este aumento de los ingresos duplicó al de los gastos, para situar el ratio de eficiencia en el 35,5% (4,4 puntos mejor que en 2003) y elevar el 37,5% el margen de explotación sobre 2003.

El beneficio neto atribuido alcanza los 359,0 millones de euros, lo que representa un 44,9% de aumento sobre 2003 y del 37,5% si se excluyen las nuevas unidades adquiridas en Noruega, Polonia y Holanda.

# Informe por áreas de negocio

## Portugal

Santander Totta ha obtenido en 2004 un beneficio neto atribuido de 289,5 millones de euros, un 15,3% más que el conseguido en 2003, con una eficiencia del 43,4% y una rentabilidad sobre recursos propios del 18,7%. El 86% del beneficio corresponde a la banca comercial, que aumenta un 17,2% en términos interanuales.

Estos resultados se han alcanzado en un año de crecimiento moderado del PIB (estimado en 1%), que sigue a un periodo recesivo de la economía portuguesa.

El perfil de la cuenta de resultados de la banca comercial muestra aumentos en todos los márgenes de negocio debido al mayor nivel de actividad y a una adecuada política de precios y de clientes que impulsan al margen de intermediación y al margen básico un 4,4% y un 6,5%, respectivamente, en términos interanuales.

Las comisiones continúan mostrando un alto dinamismo, destacando las relacionadas con fondos de inversión (+22%), hipotecas (+34%), seguros (+28%) y tarjetas (+19%), para un aumento conjunto del 12,1%.

Este crecimiento de los ingresos, combinado con un nuevo ejercicio excelente en costes (los gastos de personal más generales disminuyen el 2,2%), han permitido una nueva mejora del ratio de eficiencia, desde el 48,4% en 2003 hasta el 44,4% en 2004 y, como consecuencia, una expansión del 14,8% del margen de explotación.

Por lo que se refiere a la evolución del negocio, el conjunto de los créditos disminuye el 13%. Esta caída se debe a los saldos titulizados en el ejercicio. Deduciendo su efecto, aumentaría el 4%. Dentro de la inversión crediticia, destacan los avances (siempre sin efecto de las titulizaciones) de las hipotecas, que crecen un 12%, los créditos de consumo al 16% y las tarjetas de crédito al 45%.

La morosidad se sitúa en el 3,1%, con aumento en el año debido en gran parte a las operaciones de titulización realizadas en el ejercicio. Sin su efecto, la morosidad se situaría en el 2,3%. La cobertura, por su parte, es de un 111%.

Por el lado de los recursos, los mayores crecimientos se registran en las cuentas a plazo (+7%) y los fondos fuera de balance (+14%).

En julio, Santander Totta fue elegido por tercer año consecutivo como el mejor Banco en Portugal por *Euromoney* y *Exame*.

## Total Portugal

| Millones de euros                            | 2004         | Var. (%)     |
|--|--------------|--------------|
| <b>B° neto atribuido al Grupo "proforma"</b> | <b>289,5</b> | <b>15,30</b> |
| Banca Comercial                              | 249,9        | 17,22        |
| Áreas globales                               | 39,6         | 4,51         |

## Iberoamérica

Durante 2004, la actividad económica en Iberoamérica se ha recuperado con fuerza, gracias al crecimiento de la demanda interna y a la robusta expansión de la economía mundial. Con una inflación controlada, pese a un cierto repunte final, el crecimiento promedio de la región se ha situado en el 5,8%, la mayor tasa de los últimos 20 años.

Esta fortaleza interna y externa ha permitido a Iberoamérica elevar su ratio de exportaciones y, en consecuencia, mejorar las balanzas comerciales y los saldos de cuenta corriente. También ha mejorado su situación presupuestaria (más ingresos fiscales con gastos contenidos). Todo ello ha elevado la capacidad de adaptación no traumática de estas economías ante un previsible cambio de ciclo en los tipos de interés internacionales, lo que se ha traducido en 2004 en una notable estabilidad de las divisas de la región.

Banca Comercial América ha obtenido un beneficio neto atribuido de 1.038,6 millones de euros en 2004, con una variación interanual del -2,4% (+7,4% sin efecto tipo de cambio). El beneficio neto, no afectado por los cambios en la participación de los accionistas minoritarios, aumenta el 9,8% sin efecto tipo de cambio. Si sumamos al beneficio neto atribuido de la banca comercial el procedente del resto de los negocios desarrollados por el Grupo en Iberoamérica, el beneficio neto atribuido se sitúa en 1.284,8 millones de euros, un 2,6% inferior al de 2003, ó un 6,6% superior sin efecto tipo de cambio.

Grupo Santander es la primera franquicia en Iberoamérica por volumen de negocio en balance y por beneficio neto atribuido. Cuenta con 4.010 oficinas y 57.156 empleados. Grupo Santander ha desarrollado en Iberoamérica un modelo de negocio claramente orientado hacia el cliente, altamente segmentado, apoyado en la tecnología, y con una adecuada gestión de los costes y los riesgos. En 2004 el Grupo se ha enfocado en el crecimiento de los negocios y el desarrollo de los ingresos recurrentes.

Para una mejor interpretación de la información financiera del año 2004 es preciso tener en cuenta los siguientes aspectos:

- En febrero de 2003 se llevó a cabo la venta de un 24,9% del capital del Grupo Santander Serfin. La comparación del beneficio neto atribuido se ve afectada por esta operación.
- En 2004 la mejora de las expectativas económicas y financieras en Argentina aconsejaron aplicar el fondo constituido en

## Total América

| Millones de euros                         | 2004           | Variación (%) |             |
|---|----------------|---------------|-------------|
|   |                | Total         | Sin TC      |
| <b>B° antes de impuestos</b>              | <b>1.628,4</b> | <b>(7,03)</b> | <b>1,57</b> |
| <b>B° neto consolidado</b>                | <b>1.459,1</b> | <b>(0,80)</b> | <b>8,30</b> |
| <b>B° neto atrib. al Grupo "proforma"</b> | <b>1.284,8</b> | <b>(2,55)</b> | <b>6,61</b> |
| Banca Comercial                           | 1.038,6        | (2,43)        | 7,36        |
| Áreas globales                            | 246,2          | (3,08)        | 3,49        |

# Informe por áreas de negocio

## Banca Comercial América

| Magnitudes del negocio            | Variación (%)      |  |
|-----------------------------------|--------------------|--|
|                                   | Sin tipo de cambio |  |
| Créditos sobre clientes (brutos)* | 23,82              |  |
| Recursos de clientes en balance   | 18,26              |  |
| Fondos de inversión               | 20,16              |  |
| Planes de pensiones               | 15,17              |  |
| Recursos gestionados de clientes  | 18,17              |  |

(\*) Excluido el Pagaré Fobaproa: +25%

años anteriores a la cobertura de los déficits de provisiones surgidos al aplicar criterios españoles en la contabilidad de las filiales argentinas. Con este ajuste, los activos del Grupo en Argentina quedan saneados de acuerdo con la normativa española y el resultado ha dejado de neutralizarse, teniendo una aportación positiva en 2004.

- La evolución de los resultados en euros se ha visto afectada por los tipos de cambio, aunque en menor medida que en años anteriores. La apreciación del real brasileño y del peso chileno en cambios medios han propiciado que el conjunto de monedas de la región se revalorice ligeramente frente al dólar, aunque no frente al euro, debido a la pérdida de valor de la moneda americana frente a la europea. En concreto, entre 2003 y 2004, el real brasileño se ha depreciado de 3,46 a 3,63 reales por euro, el peso mexicano se depreció de 12,2 a 14,0 unidades por euro y la divisa venezolana lo hizo desde 1.814 a 2.336 bolívares por euro. Por el contrario, el peso chileno se apreció de 778,7 a 756,7 unidades por euro.
- Los tipos de interés nominales medios han experimentado una fuerte disminución entre 2003 y 2004, muy significativa en Brasil (-30%), Chile (-31%) y Venezuela (-34%). La subida de los tipos de interés en EE.UU. provocó en algunos países de la región algún episodio de volatilidad en el segundo trimestre, afectando a los tipos de interés y a los tipos de cambio. Los balances de los bancos en estos países han sido gestionados para maximizar los resultados y reducir los riesgos de mercado.

Los aspectos más relevantes de la Banca Comercial en América en el año 2004 son:

- El crecimiento del crédito se ha acelerado en la región, mostrando Grupo Santander aumentos superiores al mercado, que le han permitido incrementar su cuota hasta el 11,6% frente al 11,0% de un año antes. El volumen total, sin efecto tipo de cambio, aumenta un 25% interanual (sin el pagaré Fobaproa en México). El enfoque del Grupo en potenciar los negocios de mayor recurrencia conduce a un incremento del 39% en el segmento de particulares a tipo de cambio constante.
- En captación, los depósitos en balance (sin cesiones) aumentan un 21%, sin efecto tipo de cambio; mientras que los fondos de inversión lo hacen en un 20%. Por su parte, los fondos de pensiones muestran un crecimiento interanual del

15%, con lo que el conjunto de los recursos de clientes gestionados aumenta un 18%.

- El margen básico, neto de provisiones, afectado por una disminución de los tipos de interés medios de la región de aproximadamente un 19% interanual, aumenta el 17,0%, que, sin efecto tipo de cambio, se convierte en un +27,3%.
- El fuerte impulso del Grupo al desarrollo de los negocios de tarjetas de crédito, cash management, comercio exterior, fondos de inversión y seguros, se ha traducido en un crecimiento del 26,4% (sin tipos de cambio) de las comisiones.
- Los resultados por operaciones financieras disminuyen el 59,2% frente a 2003. Esta evolución se explica por la fuerte revalorización de la deuda brasileña a mediados de 2003, la recuperación en dicho ejercicio de fondos disponibles y, por el contrario, el impacto negativo en 2004 de las subidas de tipos en las carteras, en especial en México.
- El margen ordinario neto (esto es, deducido el importe de la prima de riesgo) se incrementa un 17,2% sin tipos de cambio sobre el año anterior, alcanzando 4.488,9 millones de euros. El margen de intermediación y las comisiones incrementan su peso en la estructura del margen ordinario en 6,8 puntos, desde un 88,9% en 2003 a un 95,7% en 2004.
- El enfoque estratégico del Grupo hacia el desarrollo de los negocios de mayor recurrencia ha supuesto la implantación de un conjunto de planes específicos (locales o regionales) a medio plazo, que se acompañaron en 2004 de gastos e inversiones, que han afectado a su comparación interanual. Así, entre los dos periodos comparados, el conjunto de gastos se incrementa un 14,7%, deducido el efecto de los tipos de cambio. Después de este esfuerzo, es esperable que el crecimiento del gasto retorne en 2005 a niveles próximos a la inflación.
- Las dotaciones netas para insolvencias disminuyen el 9,9% sin efecto tipo de cambio, manteniéndose la prima de riesgo en niveles muy moderados, de un 0,9% en 2004, a pesar de que buena parte del crecimiento del crédito se ha orientado hacia los segmentos minoristas, de mayor rentabilidad neta pero también de mayor riesgo relativo. Los ratios de morosidad (2,6%) y cobertura (164%) mejoran en relación a 2003 (-1,3 puntos la morosidad; +38 puntos la cobertura) y reflejan la calidad del crédito en la región.
- Los ratios de eficiencia (55,3%) y recurrencia (45,5%) se ven afectados por el desfase entre la contabilización de los gastos asociados a proyectos especiales y la maduración, más tardía, de los ingresos que se derivarán de ellos.

A continuación se comenta la evolución por países, considerando la totalidad de los negocios y resultados.

### Brasil

Santander Banespa es una de las principales franquicias comerciales de Brasil, con una cuota de mercado entre el 4%

## Informe por áreas de negocio

y el 5%, que se duplica en el área que el Grupo considera estratégicamente clave, el sur-sureste, que concentra una población de cerca de 100 millones de habitantes y el 75% del PIB nacional.

Nuestra actividad se ha desarrollado en un contexto de recuperación y crecimiento económico sostenido. El PIB aumentó por encima del 5%, apoyado en las exportaciones y en la demanda interna, con intensas mejoras en el empleo y la renta real, y con una fuerte expansión de la inversión. Todo ello eleva las perspectivas de crecimiento para los próximos años. En este contexto, la inflación ha repuntado, aunque de forma moderada, con una respuesta inmediata del Banco Central (+1,75 puntos de la tasa SELIC), que refuerza la credibilidad antiinflacionista de la política monetaria y apunta a nuevas reducciones de tipos de largo plazo, como muestra la pendiente negativa de la curva de tipos de interés a partir de seis meses.

Tras haber implantado una adecuada organización comercial, uno de los principales ejes estratégicos del Grupo en 2004 ha sido la dinamización de los volúmenes de negocio con clientes y, en especial, del crédito. Este enfoque ha supuesto un aumento del 37% en el total de créditos, sin efecto tipo de cambio, similar al aumento del concedido a particulares (tarjetas de crédito, financiación de vehículos, crédito al consumo, etc.). Estos crecimientos han permitido ganancias de cuota en doce meses en el total de la cartera desde el 5,0% hasta el 5,5%.

Por el lado de los recursos, el conjunto de depósitos más fondos de inversión se incrementa un 17%. Su cuota se ha situado en un 4,3% al término de 2004.

El Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 684,9 millones de euros, con una variación interanual del -2,3% (sin tipo de cambio: +2,6%). Este incremento del beneficio (sin efecto tipo de cambio) se produce a pesar de un descenso de 700 puntos básicos en los tipos de interés medios (desde un 23,2% en 2003 a un 16,2%, en 2004) y a pesar también del impacto de los costes asociados a programas y planes de desarrollo comercial, con los que se han acelerado los ritmos de crecimiento del negocio. La expectativa para 2005 apunta a una reducción en los ritmos de crecimiento del gasto.

El ratio de eficiencia se sitúa en un 48,0%, el de recurrencia en un 57,9%, el ROE alcanza un 38,8%, el ratio de morosidad es de un 2,6% en 2004 y la tasa de cobertura del 175%.

### México

Santander Serfin es la tercera entidad financiera en el país por volumen de negocio, con cuotas del 16,5% en créditos, del 14,4% en depósitos más fondos de inversión y del 8,4% en pensiones, pero es líder por rentabilidad y calidad de activos.

México ha cumplido las previsiones de crecimiento económico del 4% para 2004. Los tipos de interés de corto y largo plazo han repuntado por la toma de medidas contra la inflación y por la subida de tipos de la Reserva Federal Estadounidense. El tipo de cambio se ha mantenido en el entorno de 11,5 pesos por dólar.

El principal enfoque estratégico de 2004 se ha orientado al incremento rentable de sus cuotas de negocio. En línea con este objetivo, el crédito total, excluido el Pagaré Fobaproa, se incrementa un 27%, deducido el efecto de los tipos de cambio, lo que ha permitido continuar aumentando la cuota (2 puntos en los últimos doce meses), con incrementos muy notables en productos estratégicamente importantes, como el crédito financiado en tarjeta. Los recursos de clientes (depósitos más fondos de inversión) aumentan un 17% sin efecto tipo de cambio. La notable expansión en los fondos de inversión se ha visto reflejada en un incremento de 2,5 puntos de cuota.

El beneficio neto atribuido se ha situado en 331,7 millones de euros, con una disminución de un 18,4% (-5,5% sin tipo de cambio). La comparación se ve afectada en 17 millones de euros por la venta del 24,9% del capital de Santander Serfin a Bank of America (28 de febrero de 2003), por la liberación puntual de 51 millones de euros de fondos de insolvencias en el primer trimestre de 2003, y por el aumento de la tasa fiscal entre los dos ejercicios comparados. El margen de explotación, que no se ve afectado por ninguno de los factores mencionados, aumenta un 29,4% sin tipos de cambio, reflejando un notable crecimiento de los ingresos combinado con un aumento moderado de los costes.

La eficiencia es del 45,6%, la recurrencia del 77,2%, el ROE se sitúa en un 24,2%, y los ratios de morosidad (0,7%) y cobertura (401%) continúan mostrando una elevada calidad de riesgo.

### Chile

El Grupo posee en Chile la mayor franquicia comercial del país, como revelan sus cuotas: 22,7% en créditos, 21,1% en depósitos más fondos de inversión, y 11,5% en pensiones.

La evolución de la economía en el transcurso de 2004 ha sido muy positiva, alcanzándose un crecimiento del PIB superior al 6% por primera vez en seis años. Simultáneamente, su tasa de inflación pasa desde menos del 1% actual hacia el 3%, objetivo de su Banco Central. Ello ha hecho posible que la política monetaria inicie un ciclo alcista, y se espera la vuelta a tipos de interés reales positivos. El tipo de cambio se ha fortalecido y ha acabado el año cotizando a 558 pesos por dólar.

Tras la fusión realizada en 2003, Santander Santiago se ha enfocado en 2004 en el desarrollo del negocio comercial, que ha mostrado una significativa recuperación, especialmente en los segmentos de mayor rentabilidad. Así, el crédito ofrece un incremento interanual del 19%, mientras que el conjunto depósitos, fondos de inversión y pensiones se incrementan también en un 19%. De este modo, en doce meses, Santander Santiago gana 0,2 puntos de cuota en crédito (0,7 puntos en el segmento de Particulares), y 0,7 puntos en la suma de depósitos y fondos de inversión.

El beneficio neto atribuido de 2004 ha sido de 271,0 millones de euros, cifra que supone un crecimiento del 11,3% sobre 2003 (+8,5% al eliminar tipos de cambio). El impulso del margen de intermediación (que se incrementa un 7,9% sin efecto

## Informe por áreas de negocio

tipo de cambio, a pesar de la reducción de los tipos de interés medios desde un 2,7% a un 1,9%) y la reducción de las provisiones de insolvencias (tras los fuertes saneamientos llevados a cabo en 2003, como consecuencia de la fusión) han sido decisivos para el crecimiento del beneficio.

Chile ofrece ratios del 41,5% en eficiencia, 60,2% en recurrencia, 23,2% en ROE, 3,3% en morosidad y 116% de cobertura.

### Puerto Rico

Santander Puerto Rico es una de las primeras entidades financieras del país, con cuotas del 11,1% en créditos, 12,5% en depósitos y 22,6% en fondos de inversión.

Durante 2004 el Grupo se ha enfocado preferentemente en el crecimiento del negocio hipotecario residencial y del segmento medio de empresas, lo que ha permitido ofrecer un aumento interanual del 8% en créditos, en moneda local. El agregado de depósitos más fondos de inversión se incrementa en un 19% en dólares. La recuperación de activos improductivos o fallidos ha constituido asimismo una segunda línea de enfoque prioritario.

El beneficio atribuido se sitúa en 45,7 millones de euros, con un crecimiento del 62,4% en euros (+78,4% sin tipo de cambio). La expansión de las comisiones (+15,5% en moneda local), la reducción de las provisiones –por el éxito de la labor recuperatoria– y el mantenimiento de los costes, constituyen las principales claves del fuerte aumento de los beneficios.

Puerto Rico muestra una eficiencia del 58,8%, con la recurrencia situada en el 41,7% y el ROE en el 11,0%. El ratio de morosidad es del 2,3% y la cobertura del 131%.

### Venezuela

Banco de Venezuela es una de las principales entidades financieras del país con cuotas de mercado del 15,9% en créditos y el 13,8% en depósitos.

Después de la fuerte recesión económica sufrida en 2003, la economía ha crecido más del 10% en 2004, beneficiada por la situación del mercado del petróleo. El contexto de elevada liquidez por el régimen cambiario ha impulsado a la baja los tipos de interés nominales, representando un impulso adicional para la recuperación económica. El control de cambios y el régimen cambiario adoptado mantienen desde febrero de 2004 el tipo de cambio oficial en 1.920 bolívares por dólar.

En 2004, el principal enfoque de la gestión se ha situado en el crecimiento del margen básico neto y en la rentabilidad del negocio, con aumento selectivo del crédito, fortalecimiento de los depósitos transaccionales, política muy flexible de los precios de activo y pasivo, y desarrollo de los negocios comisionables. El crédito, deducido el impacto del tipo de cambio, se ha duplicado en el ejercicio, mientras que el conjunto de recursos de clientes (sin cesiones temporales) se ha incrementado en un 71%.

Gracias a esta estrategia, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 115,1 millones de euros, con aumento del 6,7% (+33,6% sin efecto tipo de cambio).

Los ratios de eficiencia y recurrencia son del 43,6% y 58,4%, respectivamente, el ROE alcanza un 39,6% y la morosidad y cobertura se sitúan, respectivamente, en un 2,2% y un 346%.

### Colombia

Colombia ha consolidado en 2004 su recuperación económica, esperándose para el año un crecimiento económico en torno al 3,7%. El Grupo cuenta con un modelo comercial enfocado al crecimiento selectivo del negocio y la gestión eficiente del gasto, con excelentes niveles de calidad de crédito (morosidad del 0,4% y cobertura superior al 1.000%).

En 2004 ha obtenido un beneficio atribuido de 39,3 millones de euros, con crecimiento interanual del 60,5% en moneda local y del 58,2% en euros.

### Otros países

Argentina ha presentado en 2004 una aportación positiva a los beneficios del Grupo. Durante este año se ha consolidado el crecimiento de los depósitos y ha comenzado a recuperarse lentamente el crédito, mostrando las comisiones una evolución positiva que permite alcanzar un ratio de recurrencia del 84%.

Uruguay ha mejorado sensiblemente sus resultados, ya que registró una pérdida de 37,1 millones en 2003 y ha obtenido un beneficio de 17,2 millones de euros en 2004, con una fuerte recuperación de provisiones para insolvencias. Bolivia ha logrado un beneficio de 8,0 millones de euros en 2004. Por último, en Perú, donde la actividad del Grupo se concentra básicamente en el negocio de pensiones (cuota del 27,3%), se obtiene un beneficio de 17,8 millones de euros.

## Gestión de Activos y Banca Privada

El beneficio neto atribuido del área ha alcanzado en 2004 los 351,1 millones de euros (+9,9% interanual) con unos activos gestionados en fondos de inversión y pensiones, sin considerar Abbey, que superan los 114.000 millones de euros (+14,5% sobre diciembre de 2003). Si incluimos las cifras de Abbey, los activos gestionados ascienden a 129.000 millones de euros.

### Patrimonio gestionado en España a diciembre de 2004

| Millones de euros                | Activos gestionados | Cuota de mercado | (%) var. s/ 2003 |
|----------------------------------|---------------------|------------------|------------------|
| Fondos y sociedades de inversión | 69.589              |                  | 14,6             |
| Fondos de inversión              | 61.925              | 27,6             | 9,9              |
| <i>De los que: inmobiliarios</i> | 2.484               | 56,7             | 33,1             |
| Planes de pensiones individuales | 6.330               | 17,1             | 9,7              |
| Otros activos                    | 1.990               |                  | 27,2             |
| <b>Total</b>                     | <b>77.909</b>       |                  | <b>14,5</b>      |

## Informe por áreas de negocio

**Gestión de Activos.** En España, el Grupo ha aumentado sus activos en el año un 14%. A destacar durante el último trimestre el refuerzo del liderazgo en fondos de inversión tras alcanzar el 33% de la captación total del mercado en el trimestre, lo que sitúa nuestra cuota en el 27,6% al cierre del ejercicio. El impulso de las redes comerciales y el diseño de productos "ad-hoc" para los distintos segmentos de clientes ha generado un incremento importante en la demanda de fondos. Destaca la buena acogida de los fondos "concepto" de renta variable, la continua demanda de productos garantizados y el aumento de la gestión alternativa, donde el Grupo gestiona cerca de 4.000 millones de euros. En fondos inmobiliarios mantenemos nuestro liderazgo con 2.500 millones de euros bajo gestión.

En Iberoamérica los activos bajo gestión aumentan un 18% interanual (sin efecto tipo de cambio) hasta alcanzar los 28.000 millones de euros. Tanto en fondos de inversión como en planes de pensiones, todos los países de la región incrementan notablemente sus saldos en moneda local, destacando los aumentos, superiores al 30%, en fondos de inversión en México, Chile y Puerto Rico, así como en planes de pensiones los correspondientes a Chile (+17%) y Colombia (+25%).

En el conjunto del Grupo, las comisiones por gestión aumentaron un 22% respecto al conjunto de 2003.

**Seguros:** En España, Santander Seguros muestra un fuerte aumento en su negocio objetivo con impacto en ingresos y actividad. Las comisiones aportadas a la Red Santander han crecido cerca del 80% y la contribución total (comisiones más beneficio de la Compañía) ha superado los 165 millones de euros. En actividad destacan los crecimientos en primas de vida-riesgo individuales (+70%) y de multirriesgo del hogar (+29%), junto al impulso en seguros de desempleo, donde se triplica la facturación de 2003. Esta evolución, unida a la de Banesto Seguros, sitúa al Grupo Santander a la cabeza del sector de bancaseguros en productos de vida-riesgo individuales, con una cuota de mercado superior al 21%.

En Iberoamérica se mantiene la apuesta por la distribución de seguros en las redes comerciales. Sustentados en una elevada vinculación en los productos ligados a los créditos, se ha avanzado en la colocación de otros productos de bancaseguros no vinculados a través de ofertas personalizadas a nuestros clientes (en productos de vida, auto y hogar). Destacan Brasil, México y Chile, con un avance conjunto en primas del 34%, sin efecto tipo de cambio.

En el conjunto del Grupo, las comisiones generadas en seguros en el año aumentan un 47% sobre 2003.

**Banca Privada:** Banco Banif, mejor banco privado de España según *Euromoney*, continúa su penetración en el segmento de clientes objetivo con un aumento del 20% en 2004. La nueva oferta de servicios financieros globales y una mejor coyuntura de mercados han elevado los saldos bajo gestión en un 22% interanual, lo que se traduce en mayores ingresos, mejoras de eficiencia y una mayor aportación al beneficio del Grupo.

**Banca Privada Internacional**, también galardonada por *Euromoney*, presenta crecimientos interanuales en euros del 20% en margen de explotación y del 35% en beneficio neto atribuido al Grupo (que en dólares, su moneda de gestión, es +48%). Los recursos gestionados medios de clientes aumentan el 25% en dólares.

### Banca Mayorista Global

Banca Mayorista Global ha obtenido en 2004 un beneficio neto atribuido de 331,1 millones de euros, un 46,8% superior al del año anterior, apoyado principalmente en tres factores: el crecimiento de los ingresos de productos de valor añadido, la contención de costes y las menores necesidades de saneamientos. Así, la gestión comercial enfocada en el crecimiento de los ingresos recurrentes de clientes, ha permitido que las comisiones cubran el 89% de los gastos del área y que el ratio de eficiencia continúe mejorando (-1,5 p.p. sobre 2003).

En 2004 la División ha profundizado en el desarrollo del **Modelo de Relación Global** con clientes corporativos, apostando por presencia geográfica y el liderazgo del Grupo en sus mercados naturales para potenciar el crecimiento, con especial énfasis en los productos de valor añadido y, en particular, de la Banca de Inversiones y Tesorería.

En las áreas de producto sobresale el crecimiento de los negocios de la Banca de Inversiones Global (Renta Variable, Financiaciones Estructuradas y Corporate Finance), que han aumentado sus ingresos un 24% sobre 2003. Adicionalmente, los resultados del área de Productos de Banca Corporativa (Cash Management, Global Trade y Custodia) han mantenido su aportación.

En **Banca de Inversiones Global**, el negocio de Financiaciones Estructuradas y Sindicados ha cerrado un buen ejercicio, con un crecimiento del 51% en su margen ordinario. Entre las operaciones del último trimestre destacan la participación como Director Asegurador (MLA) en los sindicatos de Cemex y de Carrefour, y en las refinanciaciones de Iberdrola y Red Eléctrica Española. También a destacar la participación en la estructuración y aseguramiento de adquisiciones (autopista Skyway en Chicago, activos de Shell en España) y de construcción de infraestructuras (autopista La Roda-Ocaña), por un importe conjunto superior a los 1.800 millones de euros.

Por su parte, el negocio de Renta Variable ha mostrado un aumento del 22% interanual de los ingresos, consolidando el liderazgo en intermediación en España (13,6% con Banesto Bolsa), en Portugal (2º, cuota del 13,4%) y en acciones iberoamericanas ordinarias. En Originación de Renta Variable, lo más relevante es la participación de Santander, como coordinador global, en la salida a bolsa de Cintra.

La **Tesorería Global** cierra 2004 con un desempeño satisfactorio. El aspecto más destacado del ejercicio ha sido la mayor orientación hacia al negocio con clientes, lo que a su vez potencia las actividades tradicionales de trading. En España este esfuerzo por incrementar el negocio con clientes, plasmado en

## Informe por áreas de negocio

el segmento minorista, se ha realizado a través del *Proyecto Santander Global Connect*, que ha sido el encargado de la distribución y venta de productos derivados en la red comercial. En el segmento de los clientes corporativos e institucionales se ha producido un mayor acercamiento del Grupo a las necesidades de las empresas que poseen representación en los principales países de Iberoamérica, tarea en la que se seguirá profundizando en los próximos meses.

En Portugal y Nueva York, las tesorerías han continuado aportando soluciones a los clientes y aprovechando el conocimiento del Grupo en los mercados iberoamericanos para asesorarles en sus operaciones de deuda soberana, corporativa y con monedas.

En Iberoamérica, la tesorería de Brasil ha generado negocios con clientes, principalmente del segmento mayorista. En

México se ha mantenido el liderazgo entre los creadores de mercado en renta fija y el segundo puesto en el mercado de cambios, y también debe destacarse la venta de derivados financieros al segmento de empresas y la innovación en la distribución de productos estructurados a través de la red minorista. En Chile destaca el incremento en la venta de productos de alto valor añadido a clientes corporativos e institucionales. Y finalmente, en Argentina se debe resaltar que durante todo el año la actividad de la tesorería se ha mantenido en los primeros lugares de los rankings de operadores, en los mercados de divisas, renta fija y renta variable.

Mención aparte merece el importante reconocimiento recibido por parte de la revista *Euromoney* a la gestión de tesorería del Grupo en la Región, que nos ha distinguido con el galardón "*Best at treasury services in Latin America 2004*".

## Informe por áreas de negocio

## Gestión financiera y participaciones

| Millones de euros                                      | 2004           | 2003           | Variación      |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  |                |                | Absoluta       | (%)            |
| <b>Resultados</b>                                      |                |                |                |                |
| Margen de intermediación (sin dividendos)              | (621,1)        | (434,6)        | (186,5)        | 42,91          |
| Dividendos   | 410,5          | 321,8          | 88,7           | 27,56          |
| <b>Margen de intermediación</b>                        | <b>(210,5)</b> | <b>(112,7)</b> | <b>(97,8)</b>  | <b>86,72</b>   |
| Comisiones netas                                       | (0,6)          | 11,4           | (12,0)         | —              |
| <b>Margen básico</b>                                   | <b>(211,1)</b> | <b>(101,3)</b> | <b>(109,8)</b> | <b>108,37</b>  |
| Resultados por operaciones financieras                 | 368,2          | 217,5          | 150,7          | 69,27          |
| <b>Margen ordinario</b>                                | <b>157,1</b>   | <b>116,2</b>   | <b>40,9</b>    | <b>35,19</b>   |
| Gastos generales de administración                     | (134,2)        | (114,6)        | (19,6)         | 17,11          |
| a) Explotación   | (128,0)        | (108,9)        | (19,1)         | 17,50          |
| <i>De personal</i>                                     | (30,5)         | (16,8)         | (13,7)         | 81,07          |
| <i>Otros gastos administrativos</i>                    | (97,5)         | (92,1)         | (5,4)          | 5,88           |
| b) Indirectos  | (6,2)          | (5,7)          | (0,5)          | 9,56           |
| Amortización del inmovilizado                          | (35,9)         | (59,4)         | 23,6           | (39,69)        |
| Otros resultados de explotación                        | 6,4            | (4,5)          | 10,8           | —              |
| <b>Margen de explotación</b>                           | <b>(6,5)</b>   | <b>(62,3)</b>  | <b>55,7</b>    | <b>(89,48)</b> |
| Rtdos. netos por puesta en equivalencia                | 367,6          | 258,7          | 108,9          | 42,09          |
| Provisiones netas para insolvencias                    | (333,3)        | (212,7)        | (120,6)        | 56,68          |
| Otros resultados                                       | (263,6)        | 1.615,8        | (1.879,4)      | —              |
| Amortización acelerada del fondo de comercio           | (153,8)        | (1.719,2)      | 1.565,4        | (91,06)        |
| <b>Beneficio antes de impuestos (cash-basis*)</b>      | <b>(389,6)</b> | <b>(119,6)</b> | <b>(270,0)</b> | <b>225,67</b>  |
| <b>Beneficio neto consolidado (cash-basis*)</b>        | <b>12,2</b>    | <b>128,6</b>   | <b>(116,4)</b> | <b>(90,52)</b> |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*)</b> | <b>(240,5)</b> | <b>(237,9)</b> | <b>(2,6)</b>   | <b>1,08</b>    |

(\*).- Antes de amortización ordinaria del fondo de comercio

**Balance**

|   |                  |                  |                  |               |
|---|------------------|------------------|------------------|---------------|
| Deudas del Estado, CBEs y otros         | 6.959,4          | 22.224,4         | (15.265,0)       | (68,69)       |
| Cartera de valores                      | 16.848,0         | 21.891,1         | (5.043,0)        | (23,04)       |
| Fondo de comercio                       | 16.951,8         | 7.379,5          | 9.572,3          | 129,72        |
| Liquidez prestada al Grupo              | 24.052,1         | 23.986,1         | 66,0             | 0,28          |
| Dotación capital al resto del Grupo     | 20.452,0         | 15.629,5         | 4.822,5          | 30,86         |
| Otras cuentas de activo                 | 19.177,1         | 13.991,6         | 5.185,5          | 37,06         |
| <b>Total Activo / Pasivo</b>            | <b>104.440,5</b> | <b>105.102,1</b> | <b>(661,6)</b>   | <b>(0,63)</b> |
| Cesión temporal de activos              | 698,4            | 23.393,2         | (22.694,8)       | (97,01)       |
| Valores negociables                     | 26.066,9         | 26.499,0         | (432,1)          | (1,63)        |
| Pasivos subordinados                    | 10.488,5         | 9.445,4          | 1.043,1          | 11,04         |
| Acciones preferentes                    | 3.814,2          | 3.984,4          | (170,2)          | (4,27)        |
| Otras cuentas de pasivo                 | 32.613,2         | 24.582,8         | 8.030,4          | 32,67         |
| Capital y reservas del Grupo            | 30.759,4         | 17.197,3         | 13.562,1         | 78,86         |
| <b>Recursos fuera de balance</b>        | <b>—</b>         | <b>—</b>         | <b>—</b>         | <b>—</b>      |
| Fondos de inversión                     | —                | —                | —                | —             |
| Planes de pensiones                     | —                | —                | —                | —             |
| Patrimonios administrados               | —                | —                | —                | —             |
| <b>Recursos gestionados de clientes</b> | <b>38.398,8</b>  | <b>39.580,2</b>  | <b>(1.181,3)</b> | <b>(2,98)</b> |
| <b>Total recursos gestionados</b>       | <b>104.440,5</b> | <b>105.102,1</b> | <b>(661,6)</b>   | <b>(0,63)</b> |

**Medios operativos**

|  |     |     |    |       |
|--|-----|-----|----|-------|
| Número de empleados (directos + imputados) | 359 | 271 | 88 | 32,47 |
|--|-----|-----|----|-------|

# Informe por áreas de negocio

## Gestión Financiera y Participaciones

Gestión Financiera y Participaciones actúa como holding del Grupo, manejando el total de capital y reservas, las asignaciones de capital y la liquidez con el resto de los negocios en base a los criterios señalados en la página 19 de este Informe. El coste de la liquidez en la cesión de fondos a los distintos negocios se realiza a tipo de mercado a corto plazo: 2,06% en 2004 (2,31% en 2003).

Esta área recoge un elevado conjunto de actividades de tipo centralizado, que podemos estructurar en tres subáreas:

- **Participaciones:** centraliza la gestión de las participaciones financieras e industriales.

En 2004 el beneficio neto atribuido de las participaciones financieras en Europa ha sido de 779,0 millones de euros, duplicando ampliamente la cifra de 2003. Este aumento se justifica en el incremento de la puesta en equivalencia (principalmente por la mayor aportación de The Royal Bank of Scotland), así como en las mayores plusvalías obtenidas por la venta del 2,51% de The Royal Bank of Scotland.

Participaciones industriales ha obtenido un beneficio neto atribuido de 459,9 millones de euros en 2004, un 21,5% más que en el año 2003. La diferencia se debe, fundamentalmente, al mayor importe de plusvalías realizadas en el último año (las principales ventas han sido el 0,46% de Vodafone, el 1% de Unión Fenosa y el 3,1% de Sacyr-Vallehermoso). En 2003 se registraron las ventas del 20,21% de Antena3 TV, el 0,51% de Vodafone y el 28,35% de Home Mart.

Respecto a las inversiones en 2004, destaca la adquisición de un 4% de Auna Operadores de Telecomunicaciones, SA.

Las plusvalías latentes en participaciones industriales se estiman en 2.400 millones de euros.

- **Gestión financiera:** desarrolla las funciones de gestión de la posición estructural de cambio, de la cartera ALCO de la entidad matriz y de las emisiones y titulizaciones a través de las que se responde a las necesidades de liquidez y de recursos propios. La evolución de tipos de interés y de cambio entre los perio-

dos comparados, contraria al negocio comercial, está parcialmente compensada en las posiciones de la cartera ALCO y en las de cambio estructural. La gestión centralizada de los tipos de cambio y la cartera ALCO ha aportado 311 millones en ingresos ordinarios en el año.

En esta área figura el coste de la cobertura del capital en Iberoamérica, que ha ascendido a 112 millones de euros. También en esta área se maneja la totalidad del capital y reservas, la dotación de capital que se hace a cada unidad y el coste de financiación de las inversiones realizadas.

Adicionalmente figuran partidas positivas, la más significativa es la plusvalía obtenida en la venta del 3,7% del Shinsei (118 millones de euros), a la vez que se incluyen determinadas dotaciones específicas de carácter centralizado (pensiones de la entidad matriz), riesgo-país y fondos de comercio anticipados. Por tanto, en 2004 se incluyen aquí los 154 millones de amortización acelerada de fondos de comercio, los 527 millones del cargo extraordinario neto por prejubilaciones (incluido Banesto), y 155 millones a una provisión de gastos por la adquisición de Abbey. Todo ello hace que el subárea tenga con carácter habitual aportación negativa a la cuenta de resultados. En 2004, -1.400,2 millones de euros frente a -925,6 millones en 2003.

Como se ha indicado en pasados informes trimestrales, el Grupo considera conveniente mantener en Argentina un fondo adicional que complemente los saneamientos ya asignados de forma que permita la cobertura del patrimonio de nuestras filiales en ese país, así como de los préstamos concedidos a las mismas por parte del Grupo. La repercusión en resultados por dotaciones o liberaciones de dicho fondo de acuerdo a los criterios anteriores se registrarán en el área de Gestión Financiera y Participaciones y serán por tanto independientes de los registrados en América.

- **Proyectos en creación/liquidación:** también se incluyen, siempre de forma temporal, los negocios en proceso de liquidación o cierre para no distorsionar el resto de los negocios. Excepcionalmente, el lanzamiento de algún negocio o proyecto de carácter estratégico podría recogerse en este apartado. En el presente ejercicio el principal asunto aquí incluido es el desarrollo de Partenón.

### Gestión financiera y participaciones

| Millones de euros                        | Participaciones financieras |               | Participaciones industriales |              |
|--|-----------------------------|---------------|------------------------------|--------------|
|  | 2004                        | (%)           | 2004                         | (%)          |
| <b>Resultados</b>                        |                             |               |                              |              |
| Contribución a resultados*               | 377,0                       | 55,57         | 402,2                        | 12,69        |
| Coste de financiación                    | (86,4)                      | 4,73          | (83,6)                       | (2,32)       |
| <b>Margen</b>                            | <b>290,6</b>                | <b>81,79</b>  | <b>318,6</b>                 | <b>17,43</b> |
| Costes de explotación                    | (3,1)                       | 36,84         | (15,8)                       | (11,78)      |
| Resultados por enajenaciones y otros     | 464,4                       | 271,11        | 248,2                        | 26,17        |
| <b>Beneficio antes de impuestos</b>      | <b>751,9</b>                | <b>165,96</b> | <b>551,1</b>                 | <b>22,41</b> |
| <b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b> | <b>779,0</b>                | <b>134,85</b> | <b>459,9</b>                 | <b>21,50</b> |

(\*).- Incluye dividendos recibidos y resultados por puesta en equivalencia de las participaciones

## Información sobre Abbey National plc

### Finalización proceso de adquisición y primeras actuaciones

Tras recibir las autorizaciones de la Comisión Europea desde el punto de vista de la competencia, de los reguladores británico y español y la ratificación por parte de las autoridades judiciales británicas al *Scheme of Arrangement*, el 12 de noviembre de 2004 Banco Santander hizo efectiva la emisión de 1.485.893.636 acciones por importe de 12.541 millones de euros necesaria para adquirir Abbey National plc, y que convertía en accionistas de Banco Santander a los antiguos accionistas de Abbey.

Con esta ampliación de capital se cerraba el proceso iniciado el 26 de julio de 2004 con el anuncio de la oferta amistosa de adquisición de Abbey por parte de Grupo Santander, tras el acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración.

Tras la adquisición de Abbey, Lord Burns fue ratificado como Presidente del Consejo de Abbey, Francisco Gómez Roldán, hasta esa fecha Director Financiero de Grupo Santander, fue nombrado Consejero Delegado y Mr. Keith Woodley, Consejero dominical del banco, fue nombrado Presidente de la Comisión de Auditoría. Además, cuatro ejecutivos de Grupo Santander fueron nombrados consejeros dominicales de Abbey en representación de la participación de Banco Santander: Juan Rodríguez Inciarte, como Vice-Presidente no ejecutivo, José María Fuster, Antonio Horta y José María Carballo.

Desde la adquisición se han desarrollado un conjunto de actuaciones encaminadas a alcanzar las sinergias de costes e ingresos anunciadas y, en definitiva, a crear valor para el Grupo y sus accionistas. Entre ellas destacan:

- Finalización de los procesos de auditoría interna y externa de la entidad y de sus principales negocios (bancario, gestión de activos y seguros).
- Revisión de los principales aspectos del negocio y de las áreas de apoyo por medio de siete equipos de trabajo específicos apoyados por especialistas del Grupo. Dicho análisis nos reafirma en nuestros objetivos de sinergias. Finalizada su función, los equipos han traspasado sus funciones a las respectivas áreas, con excepción de los de costes y seguros.
- Creación de una nueva estructura organizativa más dinámica y flexible. Se crean tres nuevas divisiones, las dos primeras reestructurando el negocio básico de Abbey: por una parte, la División de Banca Comercial, que integra las antiguas divisiones de ventas y marketing; por otra, Seguros y Gestión de activos, que integra ambos negocios como muestra de la importancia de estos mercados para Abbey. La tercera división creada es "Manufacturing", fusión de las antiguas divisiones de Tecnología y Operaciones con clientes, que será responsable de la gestión global de los costes y de la eficiencia operativa del banco.

Con ello, Abbey queda organizado de la siguiente forma:

- Divisiones de negocio: Comercial y Marketing; Seguros y Gestión de Activos y Abbey Financial Markets.

- Divisiones de apoyo: Recursos Humanos; "Manufacturing"; Finanzas y Riesgos.

- Además, se ha redefinido un nuevo Comité Ejecutivo compuesto por el Consejero Delegado y los responsables de las áreas de negocio y de apoyo. Se reúnen semanalmente para hacer un seguimiento del negocio y de los planes de actuación programados.

### Integración de Abbey en Grupo Santander

Abbey se ha incorporado contablemente al Grupo Santander en la fecha de 31 de diciembre de 2004. En consecuencia su integración tiene impacto únicamente en el balance de las cuentas anuales del Grupo, a diferencia de la cuenta de resultados que no se ve afectada por la misma.

Como resultado de esta integración se han producido notables cambios en el balance del Grupo, entre los que destacan:

- La incorporación de nuevos créditos por importe de 137.710 millones de euros, que suponen el 40% del nuevo Grupo. Del resto, el 39% de los créditos se ubican en España, un 10% en el resto de Europa y otro 10% en Iberoamérica (de éstos últimos, el 72% en países investment-grade).
- La incorporación de nuevos recursos de clientes por importe de 172.437 millones de euros, que suponen el 32% del nuevo Grupo. Del resto, el 41% de los recursos se ubican en España.
- La entrada de 931 millones de créditos dudosos (el 73% de los mismos, con garantía hipotecaria). La tasa de morosidad de Abbey es de un 0,67%, por lo que el ratio de morosidad del Grupo se sitúa en 1,05% (frente al 1,27% sin Abbey). El ratio de cobertura se sitúa en 185%, frente al 208% del Grupo sin Abbey.
- Se genera un fondo de comercio de 10.264 millones de euros, calculado ya de acuerdo con las NIIFs.

### Aportación de Abbey National plc a Grupo Santander

| Millones de euros                | Saldo<br>2004 | % s/<br>total Grupo |
|----------------------------------|---------------|---------------------|
| Activo total                     | 196.147,0     | 34,1                |
| Créditos (bruto)                 | 137.710,4     | 40,2                |
| Hipotecas                        | 114.434,0     | 59,3                |
| Recursos de clientes gestionados | 172.437,2     | 32,0                |
| En balance                       | 157.896,5     | 39,7                |
| Fuera de balance                 | 14.540,7      | 10,4                |
| Número de empleados              | 24.361        | 19,3                |
| Número de oficinas               | 730           | 7,3                 |

## Información sobre Abbey National plc

A continuación se ofrece a título informativo, un resumen del balance de Abbey y su grupo consolidado en 2004, en libras esterlinas y según las normas UK GAAP.

### **Balance Abbey National Group (UK GAAP)**

Millones de libras esterlinas

**2004**

2003

#### **Activo**

|  |                |                |
|--|----------------|----------------|
| Caja, Bancos centrales, Letras del Tesoro y asimilados | 2.444          | 2.070          |
| Entidades de crédito                                   | 10.148         | 7.155          |
| Créditos sobre clientes                                | 93.209         | 93.839         |
| Inversión neta en arrendamientos financieros           | 1.148          | 2.573          |
| Cartera de valores                                     | 23.859         | 31.961         |
| Negocio de seguros a largo plazo                       | 2.967          | 2.272          |
| Activos materiales                                     | 2.587          | 2.797          |
| Activos inmateriales                                   | 317            | 341            |
| Activos de fondos de seguros a largo plazo             | 26.456         | 28.336         |
| Otros activos  | 5.936          | 5.431          |
| <b>Total activo</b>                                    | <b>169.071</b> | <b>176.775</b> |

#### **Pasivo**

|   |                |                |
|---|----------------|----------------|
| Entidades de crédito  | 18.412         | 22.125         |
| Débitos a clientes  | 78.850         | 74.401         |
| Débitos representados por valores negociables   | 21.969         | 24.834         |
| Pasivos subordinados incluida deuda convertible y otros instrumentos de capital a largo plazo | 6.082          | 7.079          |
| Pasivos de fondos de seguros a largo plazo  | 26.456         | 28.336         |
| Otros pasivos   | 11.866         | 14.115         |
| Intereses minoritarios - no patrimoniales   | 512            | 554            |
| Fondos propios no patrimoniales   | 632            | 632            |
| Fondos propios patrimoniales  | 4.292          | 4.699          |
| <b>Total pasivo</b>   | <b>169.071</b> | <b>176.775</b> |

## La acción

### La acción Santander Central Hispano

La evolución de los mercados financieros durante el cuarto trimestre de 2004 ha sido muy positiva, alcanzando las bolsas máximos anuales, a pesar de las incertidumbres provocadas por los altos precios del petróleo y de los máximos del euro frente al dólar.

En este entorno, a cierre de diciembre la acción Santander ha alcanzado un precio de 9,13 euros por título, lo que representa un incremento del 16,2% desde el cierre de septiembre, por encima de los índices representativos de la evolución del sector financiero, tanto en España (Ibex Financiero: +14,4%) como en la Eurozona (Euro Stoxx Banks: +10,7%)

Si consideramos como punto de partida el anuncio de la compra de Abbey National plc, nuestra acción se ha revalorizado un 17,2% hasta el cierre del ejercicio 2004. A ello ha contribuido la confianza del mercado en la acción Santander, que se ha reflejado en un flow-back (acciones procedentes de antiguos accionistas de Abbey) muy inferior al previsto y una fuerte demanda de acciones por parte de otros inversores.

### Capitalización

Santander Central Hispano alcanza a cierre del año un valor de mercado de 57.101,7 millones de euros, con un incremento respecto a cierre de 2003 de 12.326,4 millones de euros. Nuestra entidad pasa a ocupar el primer puesto de la zona Euro y el noveno del mundo por valor de mercado, entre las de su sector.

La ampliación de capital de 1.485,9 millones de acciones realizada para la adquisición de Abbey ha supuesto un aumento de la ponderación de la acción, tanto en el índice Dow Jones Euro Stoxx 50, donde al cierre de diciembre se sitúa en el 3,72%, como en el Ibex-35, donde asciende al 16,65%.

### Negociación

Durante el año 2004, Santander Central Hispano ha negociado 12.878,4 millones de acciones, por un valor efectivo de 112.837 millones de euros, la mayor cifra del sector bancario español, con un ratio de liquidez del 259%. Respecto al año anterior, el número de títulos negociados se incrementa un 13,4%, y el volumen contratado un 35,5%. La contratación media diaria fue de 51,3 millones de acciones. En comparación con el año precedente ha aumentado un 12,9%.

En el ejercicio la negociación de futuros sobre la acción Santander ha alcanzado los 3,5 millones de contratos, mientras que la de opciones ha sido de 1,7 millones. Así, el conjunto de derivados negociados sobre nuestra acción supone un 18,04% del total del MEFF de renta variable en el año.

### Retribución al accionista

Dentro de su política de retribución al accionista, el pasado 1 de noviembre Santander Central Hispano abonó el segundo dividendo con cargo a los beneficios de 2004 y el 1 de febrero abonó el

### La acción Santander Central Hispano

30.12.2004

#### Accionistas y contratación

|   |               |
|---|---------------|
| Accionistas (número)                                | 2.685.317     |
| Acciones en circulación (número)                    | 6.254.296.579 |
| Contratación efectiva media diaria (nº de acciones) | 51.308.359    |
| Liquidez de la acción* (en %)                       | 259           |

euros

#### Dividendo por acción

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| Primer dividendo (01.08.04)  | 0,0830 |
| Segundo dividendo (01.11.04) | 0,0830 |
| Tercer dividendo (01.02.05)  | 0,0830 |
| Cuarto dividendo (01.05.05)  | 0,0842 |

#### Cotización durante 2004

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| Inicio (30.12.03)                  | 9,39     |
| Máxima                             | 9,77     |
| Mínima                             | 7,70     |
| Cierre (30.12.04)                  | 9,13     |
| Capitalización bursátil (millones) | 57.101,7 |

#### Ratios bursátiles

|  |       |
|--|-------|
| Precio / Valor contable (veces)                              | 1,78  |
| Precio / Bº neto atribuido (cash-basis**) por acción (veces) | 12,61 |
| Precio / Bº neto atribuido por acción (veces)                | 14,48 |

(\*) Número de acciones contratadas en el año / número de acciones

(\*\*) Antes de amortización ordinaria del fondo de comercio.

### Evolución comparada de cotizaciones

Datos del 30 de diciembre de 2003 al 30 de diciembre de 2004



## La acción

tercer dividendo. Ambos por un importe íntegro de 0,0830 euros por acción. Asimismo, el Consejo de Administración ha aprobado el pago de un cuarto dividendo a cuenta de 0,0842 euros por acción a partir del 1 de mayo de 2005.

De esta forma el dividendo total con cargo a los beneficios de 2004 que el Consejo propone a la Junta General asciende a 0,3332 euros por acción, superior en un 10% al del año anterior. Los titulares de las nuevas acciones del banco emitidas en noviembre de 2004 para el canje por las acciones de Abbey perciben el tercero y el cuarto dividendo, lo que supone destinar a dividendos cerca de 250 millones de euros adicionales.

Con ello, nuestros accionistas obtienen una rentabilidad por dividendo que, utilizando la cotización media del ejercicio, asciende al 3,82%.

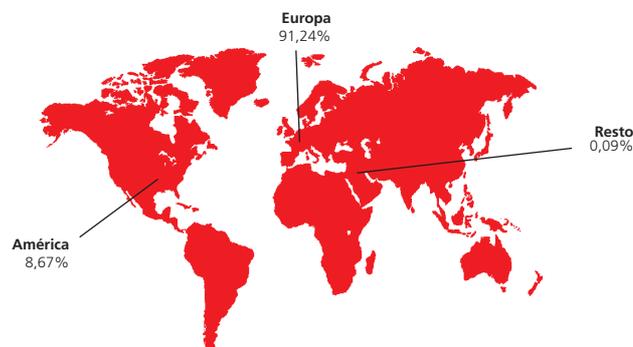
### Base accionarial

El número total de accionistas a 31 de diciembre se sitúa en 2.685.317. Al cierre del ejercicio el capital social del Banco se encuentra representado por 6.254.296.579 acciones. En noviembre de 2004 el Banco realizó una ampliación de capital por un total de 1.485.893.636 acciones de 0,5 euros de valor nominal y una prima de emisión de 7,94 euros cada una, suscritas y desembolsadas íntegramente mediante acciones representativas del capital social de Abbey National plc.

Si establecemos una distribución geográfica del capital social, el 91,24% del mismo corresponde a accionistas europeos que, en su conjunto, tienen una inversión media de 19.427 euros (2.128 acciones). Por su parte, los accionistas americanos, que representan el 8,67% del capital social, tienen una inversión media de 1.520.272 euros (166.514 acciones).

Atendiendo a la titularidad jurídica, el 26,65% del capital está en manos de personas físicas y el 73,35% restante corresponde a personas jurídicas, con el detalle que figura en el cuadro que se acompaña. El Consejo de Administración del Grupo Santander tiene una participación del 4,2%.

### Distribución geográfica del capital social



Banco Santander está realizando los trámites para cotizar en el Reino Unido. Mientras tanto, ha establecido un instrumento gratuito (*share dealing facility*) que permite a los antiguos pequeños accionistas de Abbey residentes en Reino Unido vender sin coste alguno la totalidad de las acciones recibidas como resultado de la adquisición. Adicionalmente, Banco Santander ha puesto en marcha los mecanismos necesarios para simplificar los trámites de declaración a las autoridades fiscales españolas de las ganancias patrimoniales obtenidas en la venta de acciones realizada a través de dicho instrumento gratuito.

### Distribución del capital social

| %               | Europa       | América     | Resto       | Total         |
|-----------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| Institucionales | 64,86        | 8,41        | 0,08        | 73,35         |
| Individuales    | 26,38        | 0,26        | 0,01        | 26,65         |
| <b>Total</b>    | <b>91,24</b> | <b>8,67</b> | <b>0,09</b> | <b>100,00</b> |

# Responsabilidad Social Corporativa

## Grupo Santander, distinguido por su política de Responsabilidad Social

La agencia internacional SAM ha publicado los resultados de la revisión anual de sus índices Dow Jones Sustainability: el World Index y el Stoxx Index. Grupo Santander se mantiene en ambos índices y mejora su posición relativa desde la anterior revisión, lo que avala la política de Responsabilidad Social llevada a cabo durante el ejercicio.

Por otra parte, en el último trimestre el Grupo y sus filiales han recibido galardones en diversos ámbitos de la Responsabilidad Social que también reconocen su línea de actuación y apoyan el desarrollo de nuevas iniciativas.

Destaca el Premio de la Fundación Codespa a la Empresa Solidaria, uno de los galardones más importantes que se conceden en este ámbito en nuestro país, que distingue a la compañía que más ha destacado por su compromiso con los países en desarrollo en el último año.

También merece ser resaltado el Premio Anual de la Cámara Española de Comercio de la República Argentina, concedido a Banco Río, por su programa de Responsabilidad Social Corporativa.

En el ámbito medioambiental, Banco Santander Serfin ha logrado el Certificado de Gestión Ambiental de AENOR para su sede de Santa Fe en México. Esta certificación se enmarca en la política de protección al medio ambiente promovida por el Grupo dentro de su estrategia de Responsabilidad Social. Santander Serfin es la primera entidad financiera de México en conseguir esta certificación y la segunda en nuestro Grupo tras la obtenida el pasado año por Santander Santiago para su sede en la capital chilena.

En este ámbito, Grupo Santander recibió la Mención Especial del Jurado en los Premios otorgados por el diario Expansión y la

firma Garrigues, que distinguen a las empresas privadas e instituciones públicas más comprometidas con el medioambiente.

## Santander Universidades

Grupo Santander ha presentado su plan de apoyo a la educación superior para los próximos tres años en México, Brasil, Chile y Colombia, que contribuirá a reducir la brecha digital y ampliar la accesibilidad del *e-learning* en estos países.

Otras actuaciones destacadas han sido la firma de seis nuevos convenios de colaboración con universidades americanas y dos con universidades españolas. También se ha presentado el programa de 200 Becas "Miguel de Cervantes" para profesores iberoamericanos, que ha puesto en marcha la Universidad de Alcalá de Henares con la colaboración de Grupo Santander y la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI).

En este campo, Grupo Santander ha obtenido el Premio Fermi en la categoría de Acción Social y Cultural, por su colaboración con la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

## Universia

El Portal Universia, la mayor red virtual universitaria del mundo, ha continuado el desarrollo de productos y servicios ofrecidos a sus usuarios.

Destaca en el último trimestre la implantación del *Programa Athenea* en las universidades españolas. Su objetivo es facilitar a la comunidad universitaria la adquisición de hasta 20.000 ordenadores portátiles en condiciones especialmente favorables gracias al convenio firmado por Grupo Santander, el portal Universia y el fabricante Toshiba.

También en este ámbito, el Grupo ha recibido una nueva distinción: el Galardón Juventud 2004 en su categoría de formación concedido por la Comunidad de Madrid.

## Gobierno Corporativo

El pasado 21 de octubre se celebró en Santander la Junta General Extraordinaria de Accionistas del Banco. Con antelación a la misma, se puso a disposición de los accionistas a través de la web corporativa toda la información y documentación necesaria para facilitar su asistencia y participación. Asimismo, los accionistas tuvieron la posibilidad de delegar y votar por medios electrónicos y de ejercer su voto por correo.

Entre otros temas, se acordó aumentar el capital social con el objeto de permitir la adquisición por Banco Santander de la totalidad de las acciones representativas del capital social ordinario de Abbey, en los términos ya comentados en este Informe.

Una vez completada la operación de adquisición de Abbey, y tal y como se informó a la Comisión Europea, Banco Santander Central Hispano y The Royal Bank of Scotland Group plc cesaron la representación recíproca en los consejos de administración de ambas entidades. En consecuencia, con fecha 12 de noviembre de 2004, D. Emilio Botín y D. Juan Rodríguez Inciarte dimitieron de los Consejos de The Royal Bank of Scotland Group plc, The Royal Bank of Scotland plc y National Westminster Bank plc. Por su parte, Sir George Mathewson dimitió en la misma fecha del Consejo de Banco Santander.

Posteriormente, y en el Consejo de Administración celebrado por Banco Santander el 20 de diciembre de 2004, se acordó nombrar Consejero, en calidad de externo, a Lord Burns, actual Presidente no ejecutivo de Abbey, cubriendo la vacante dejada

por Sir George Mathewson. Este nombramiento se someterá a ratificación de la próxima Junta General de Accionistas.

Por su parte, el pasado 15 de diciembre de 2004 D. Juan Abelló presentó su dimisión, por motivos personales, como Consejero de Banco Santander Central Hispano.

La Fundación de Estudios Financieros hizo entrega a Grupo Santander de una Mención Especial a la empresa del Ibex-35 con mejores prácticas de Gobierno Corporativo y Transparencia Informativa en atención a la progresión demostrada en esta materia a lo largo del año 2003. Para otorgar este Premio, el Jurado tuvo en cuenta una serie de variables relacionadas con la estructura de propiedad, el Consejo de Administración, los derechos y las obligaciones de los accionistas y la transparencia informativa.

En el ámbito internacional, en diciembre, FTSE anunció la creación de una nueva serie de índices de Gobierno Corporativo - *FTSE ISS Corporate Governance Index*- elaborada conjuntamente con ISS (*Institutional Shareholder Services*). El objetivo de estos nuevos índices es dar apoyo a los inversores que buscan reducir el riesgo y mejorar el valor de sus inversiones y se han elaborado teniendo en cuenta una serie de principios estándares y buenas prácticas internacionales en materia de gobierno corporativo. La presencia de Grupo Santander en los dos índices principales, el *FTSE ISS Europe CGI* y el *FTSE ISS Euro CGI* es un reconocimiento más a la política de Gobierno Corporativo del Grupo.



Durante el cuarto trimestre de 2004 y las primeras semanas de 2005 se han realizado los últimos traslados relevantes de los servicios centrales del Grupo a la **Ciudad Grupo Santander**. Con estos desplazamientos ha quedado prácticamente concluido el proceso de traslados a la Ciudad.

Paralelamente se ha realizado con éxito la puesta en funcionamiento de los dos nuevos centros de proceso de datos, Galileo I y Galileo II, que ya dan servicio a la Red de oficinas. Diseñados para trabajar simultáneamente, ambos centros actúan como soporte del otro con la máxima robustez y fiabilidad, tanto en lo referente a sus infraestructuras críticas, como en su seguridad y capacidad de comunicación. Por otra parte continúan a buen ritmo las obras correspondientes al Centro de Formación y el Intercambiador Logístico, dentro de las obras de infraestructuras programadas. Por último, destaca el aumento del número de niños que asisten a la Escuela de Educación Infantil. Ya son 205, con edades comprendidas entre 3 meses y 3 años, que representan un 50% de la capacidad de la Escuela.

#### Relaciones con Inversores y Analistas

Ciudad Grupo Santander

Edificio Pereda, 1ª planta

Avda. de Cantabria s/n

28660 Boadilla del Monte

Madrid (España)

Tel.: 91 259 65 20 • 91 259 65 15 • 91 259 65 17 • 91 259 65 18

Fax: 91 257 02 45

e-mail: [investor@gruposantander.com](mailto:investor@gruposantander.com)



Sede social: Paseo Pereda, 9-12. Santander • Teléfono: 942 20 61 00

Sede operacional: Avda. de Cantabria, s/n. 28660. Boadilla del Monte. Madrid