



Informe trimestral 2004

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



Datos básicos

Datos básicos

| Balance (millones de euros) | 1T 04 | 1T 03 | Var. (%) | 2003 |
|----------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Activo total | 349.033,6 | 330.547,9 | 5,59 | 351.790,5 |
| Créditos sobre clientes (neto) | 178.938,7 | 163.887,1 | 9,18 | 172.504,0 |
| Recursos de clientes gestionados | 345.826,3 | 307.002,8 | 12,65 | 323.900,8 |
| En balance | 228.429,5 | 211.236,5 | 8,14 | 214.997,9 |
| Fuera de balance | 117.396,8 | 95.766,3 | 22,59 | 108.903,0 |
| Patrimonio neto | 19.099,1 | 18.242,4 | 4,70 | 18.363,7 |
| Total fondos gestionados | 466.430,4 | 426.314,2 | 9,41 | 460.693,5 |

Solvencia y morosidad (%)

| | | | | |
|------------------------|--------|--------|--|--------|
| Ratio BIS | 12,29 | 13,51 | | 12,43 |
| Tier I | 8,08 | 8,65 | | 8,26 |
| Tasa de morosidad | 1,33 | 1,79 | | 1,55 |
| Cobertura de morosidad | 185,60 | 139,68 | | 165,19 |

Resultados (millones de euros)

| | | | | |
|---|---------|---------|-------|----------|
| Margen de intermediación | 1.984,2 | 1.899,0 | 4,49 | 7.958,3 |
| Margen básico | 3.090,8 | 2.897,5 | 6,67 | 12.128,9 |
| Margen ordinario | 3.361,3 | 3.165,4 | 6,19 | 13.127,7 |
| Margen de explotación | 1.506,9 | 1.369,0 | 10,07 | 5.720,7 |
| Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*) | 857,7 | 771,6 | 11,16 | 3.133,3 |
| Beneficio neto atribuido al Grupo | 742,4 | 612,5 | 21,22 | 2.610,8 |

Rentabilidad y eficiencia (%)

| | | | | |
|-------------------|-------|-------|--|-------|
| Eficiencia | 48,80 | 49,77 | | 49,34 |
| ROA | 1,02 | 0,94 | | 0,95 |
| ROE (cash-basis*) | 17,97 | 16,86 | | 17,37 |
| ROE | 15,55 | 13,38 | | 14,48 |

La acción y capitalización

| | | | | |
|--|----------|----------|--|----------|
| Número de acciones (millones) | 4.768 | 4.768 | | 4.768 |
| Cotización (euro) | 8,85 | 5,85 | | 9,39 |
| Capitalización bursátil (millones euros) | 42.200,4 | 27.895,2 | | 44.775,3 |
| Beneficio por acción (cash-basis*) anualizado (euro) | 0,7195 | 0,6473 | | 0,6571 |
| Beneficio por acción anualizado (euro) | 0,6228 | 0,5138 | | 0,5475 |
| PER (capitalización / beneficio neto atribuido anualizado) | 14,21 | 11,39 | | 17,15 |

Otros datos

| | | | | |
|-----------------------|-----------|-----------|--|-----------|
| Número de accionistas | 1.094.525 | 1.096.107 | | 1.075.733 |
| Número de empleados | 101.755 | 103.931 | | 103.038 |
| España | 34.879 | 35.916 | | 34.968 |
| Resto países | 66.876 | 68.015 | | 68.070 |
| Número de oficinas | 9.151 | 9.143 | | 9.199 |
| España | 4.372 | 4.325 | | 4.369 |
| Resto países | 4.779 | 4.818 | | 4.830 |

Agencias de calificación

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

(*).- 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 trimestre

- **Trimestre récord en beneficio neto atribuido, basado en crecimiento orgánico:** 742,4 millones de euros, +9,0% sobre 4T03 y +21,2% sobre 1T03.
- **Crecimiento del beneficio por el negocio más recurrente:** margen de explotación más puesta en equivalencia menos insolvencias: +21,7%. Las plusvalías obtenidas del Shinsei (118 millones de euros) destinadas a un fondo pendiente de asignar.
- **Primera vez en dos años que aumentan interanualmente todos los márgenes:** margen de intermediación: +4,5%; margen de explotación: +10,1%.
- **Aumento de la actividad del Grupo por el impulso de las principales áreas:** créditos y recursos de clientes crecen a tasas interanuales del 11% y 15%.
- **Nuevos avances en ratios de gestión:** mejora en los últimos doce meses de la eficiencia (1 p.p.), la rentabilidad (2,2 p.p. en ROE), el ratio de morosidad (0,46 p.p.) y la cobertura (46 p.p.).
- **Banca Comercial Europa aporta el 53% del beneficio de las áreas operativas.** Mayores ingresos con costes planos elevan su beneficio el 23% sobre 1T 03 y el 16% sobre el 4T 03.
- **En Iberoamérica, la mayor actividad** (+10% en créditos, +18% en recursos sin tipos de cambio) **no se refleja en la comparativa con 1T 03 del beneficio neto atribuido** (+0,1% en dólares) por la caída de tipos de interés, mayores costes (comerciales y proyectos especiales) e incremento de minoritarios en México. Frente al 4T 03, el beneficio neto atribuido subió en dólares un 23%.
- **Aumento de la aportación directa e indirecta de las áreas globales** al Grupo. Su beneficio neto atribuido conjunto aumenta el 40% (+22% sobre 4T 03).
- **Mejor posicionamiento estratégico del Grupo:** estrategias de crecimiento diferenciadas por países y segmentos (Plan i-06); proyectos corporativos y regionales; adquisiciones selectivas en financiación al consumo.

Índice

| | |
|---|----|
| Datos básicos | 2 |
| La actividad en el trimestre | 4 |
| Información financiera del Grupo | 8 |
| Informe por áreas de negocio | 17 |
| La acción Santander Central Hispano | 30 |
| Responsabilidad Social Corporativa | 31 |
| Gobierno Corporativo | 32 |

La actividad en el trimestre

Marco externo general

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en los primeros meses de 2004 en un entorno de recuperación económica. EE.UU. y las economías emergentes de Asia, lideradas por China, mantienen un buen ritmo de crecimiento, mientras que Japón, Europa del Este, Iberoamérica e incluso la Eurozona ya han registrado tasas de crecimiento positivas.

En EE.UU. el crecimiento se ha apoyado de nuevo en una política económica expansiva y en el intenso aumento de la productividad. En Iberoamérica han comenzado a capitalizarse los efectos de unas políticas económicas coherentes, las subidas de los precios de las materias primas y unas distendidas condiciones de liquidez internacional que impulsan los flujos de capital hacia la región.

En la Eurozona las exportaciones y la inversión muestran un tono mucho más positivo. España, apoyada en una demanda interna más dinámica, mantiene un apreciable diferencial de crecimiento.

Resumen evolución Grupo y negocios

En este entorno Grupo Santander ha mantenido en el primer trimestre de 2004 la tendencia de mejora en el crecimiento interanual ya observada en trimestres anteriores. En concreto, el margen de explotación aumenta el 10,1% y el beneficio neto atribuido al Grupo el 21,2%, tras alcanzar los 742,4 millones de euros, la cifra trimestral más alta en la historia del Grupo. En términos cash-basis (es decir, antes de la amortización ordinaria del fondo de comercio), el beneficio neto atribuido es de 857,7 millones de euros.

El beneficio por acción del trimestre se ha situado, en términos anualizados, en 0,6228 euros, un 21,2% superior al obtenido en el primer trimestre de 2003. En términos cash-basis el beneficio por acción es de 0,7195 euros. La rentabilidad de los fondos propios (ROE) se sitúa en el 15,6%, superando en más de dos puntos porcentuales a del primer trimestre de 2003. En términos cash-basis el ROE es del 18,0%.

En la cuenta de resultados del Grupo destaca que el primer trimestre de 2004 presenta por primera vez en dos años aumento interanual en todos los márgenes, tras incrementarse el de intermediación en el 4,5% y crecer por quinto trimestre consecutivo las comisiones. Otros aspectos positivos son el buen trimestre en ROF, el control de gastos, el incremento de los resultados por puesta en equivalencia, la estabilidad en dotaciones para insolvencias, el menor coste de las preferentes y la menor amortización ordinaria de fondos de comercio. Ha tenido un efecto desfavorable el incremento de minoritarios. Por último, las plusvalías obtenidas en la venta del 4% del Shinsei (118 millones de euros) no tienen reflejo en el beneficio neto atribuido al Grupo.

Banca Comercial Europa, impulsada por la fuerte actividad y la contención de costes en España, y por la elevada generación de resultados de Santander Consumer, aumenta el beneficio interanual el 23,0%. En Iberoamérica continúa el

impulso comercial de finales de 2003 enfocado en particulares y pymes, con crecimientos de créditos y fondos de inversión en los principales países. Sin embargo, el impacto de los costes de las campañas comerciales, los proyectos que se están desarrollando y otros efectos puntuales en la comparativa con el primer trimestre de 2003 (minoritarios de Serfin, provisiones para insolvencias en México) hacen que el beneficio neto atribuido de la región en dólares repita en relación a dicho trimestre.

Por su parte, las áreas globales han aumentado su contribución al Grupo directa e indirectamente, haciéndolo tanto Gestión de Activos y Seguros en España y Banca Privada, como Banca Mayorista Global, que aumenta el 21,5% en margen de explotación y el 71,8% en el beneficio.

El impacto de los tipos de cambio, aun siendo negativo, es más moderado y afecta en unos tres puntos porcentuales a los márgenes de la cuenta de resultados y en torno a 2 p.p. en balance. Este efecto se produce por el neto entre la apreciación de algunas monedas iberoamericanas (sobre todo el real brasileño y el peso chileno) frente al dólar y la depreciación de éste respecto del euro (-14% en tipos de cambio medios)

Aspectos más destacados por negocios

Banca Comercial Europa ha mostrado una buena evolución en todos los países, con un crecimiento del 9,4% del margen ordinario y una reducción del 0,3% de los gastos, lo que le permite mejorar el ratio de eficiencia hasta situarlo en el 43,7% e impulsar el margen de explotación y el beneficio atribuido a tasas de crecimiento interanuales superiores al 20%.

- En España, **Banca Comercial Santander Central Hispano** ha mantenido elevadas tasas de producción, enfocadas en negocios clave (hipotecas a particulares, crédito a empresas, fondos y seguros) a través de productos innovadores y de alto valor que permiten aumentar las comisiones en el 19,6% y defender los márgenes. Destacan los 5.500 millones de euros captados por los fondos *Supergestión* y los 2.620 millones en hipotecas *Superoportunidad*. Mayores ingresos, costes planos y provisiones creciendo al ritmo de la inversión permiten aumentar el margen de explotación y el beneficio neto atribuido el 18,9% y el 20,3%, respectivamente, sobre el mismo periodo de 2003.

También **Banesto** mantuvo una evolución superior al conjunto de la banca con elevados crecimientos de volúmenes (destaca el incremento del 44% en el crédito con garantía real), mejora de márgenes y estabilidad de costes. Ello ha permitido aumentar el margen de explotación el 17,1% y el beneficio neto atribuido el 19,5%. La evolución de Banesto se ha visto respaldada por el interés de los inversores, lo que ha posibilitado su incorporación al índice Ibex-35 desde el inicio de 2004.

- En **Portugal**, el Grupo ha gestionado su actividad en un escenario económico todavía débil. Apoyado en el aumento de comisiones (+10,6%) y el control de gastos (-2,0%), ha mejorado su eficiencia y elevado el beneficio neto atribuido del conjunto de sus actividades en un 12,4%.

La actividad en el trimestre

- **Santander Consumer** presenta un crecimiento del 38,2% en margen de explotación y del 53,1% en el beneficio. Para potenciar su capacidad de crecimiento y consolidar su posición en este negocio en Europa, el Grupo ha firmado en el trimestre acuerdos para adquirir dos entidades financieras de consumo líderes en sus mercados: Polskie Towarzystwo Finansowe en Polonia y Elcon Finans en Noruega.

Iberoamérica ha obtenido un beneficio neto atribuido en dólares, moneda en la que se gestiona el área, de 413,8 millones, un 0,1% más que en 2003 (331,3 millones de euros, -13,9%).

Esta comparación está afectada por distintos efectos. De una parte, por los resultados no recurrentes obtenidos en el primer trimestre de 2003 (cartera de pensiones en Brasil, liberación de provisiones de México) y los mayores minoritarios en México, que se unen al impacto negativo (aunque mucho menor que en ejercicios precedentes) de los tipos de cambio respecto al euro, como muestra de la mayor estabilidad de la región. De otra, por los mayores costes incurridos en el trimestre por el impulso comercial de nuestras redes y el lanzamiento de proyectos a nivel regional, que ya comienzan a verse reflejados en los ingresos.

Por último, cabe señalar que si bien en el corto plazo la caída de tipos de interés está teniendo un efecto desfavorable en los márgenes, su impacto será positivo para las economías iberoamericanas en el medio y largo plazo, lo que repercutirá de forma positiva en la actividad de nuestros bancos en la región.

En relación al trimestre anterior, el área aumenta el beneficio neto atribuido un 23,4% en dólares (+18,4% en euros), a lo que ha contribuido la aceleración en el crecimiento del crédito minorista y los mayores ritmos de captación de recursos.

- Brasil presenta crecimiento del negocio comercial con foco en el crédito a particulares (+25% interanual, sin tipo de cambio) y en fondos de inversión (+36%). Ello le permite aumentar las comisiones y compensar en buena parte el impacto de la caída de tipos de interés. Los mayores costes por las campañas comerciales y las mayores provisiones han situado el beneficio atribuido en 174 millones de euros (217 millones de dólares; +2,7% sobre el primer trimestre de 2003).
- En México, destacan el crecimiento del crédito minorista, el aumento de comisiones y unos costes planos para situar el crecimiento del margen de explotación en dólares en el 19,4% interanual. Sin embargo, los fondos liberados en 1T03 y el mayor peso de los minoritarios en 1T04 impiden trasladar dicho crecimiento al beneficio atribuido, que se sitúa en 93 millones de euros (117 millones de dólares; -31,1% sobre el primer trimestre de 2003).
- En Chile la contención de costes, el aumento de las comisiones y la normalización del nivel de provisiones tras completar la fusión han contrarrestado el impacto de la fuerte reducción de los tipos de interés en el margen de intermediación. Así, el beneficio atribuido se ha situado en 62 millones de euros (78 millones de dólares; +98,5% sobre el primer trimestre de 2003).

- Del resto de países destaca el crecimiento en los resultados de Venezuela y la vuelta a beneficio de Uruguay.

A partir del 1 de enero de 2004 la consolidación de nuestras filiales en Argentina incorpora los ajustes de homogeneización y valoración según criterios españoles, por lo que ya no se neutralizan los resultados generados por las sociedades radicadas en el país (práctica adoptada en los dos últimos años).

En este proceso, los fondos constituidos en los últimos ejercicios para cubrir la inversión en el país (capital más préstamos del Grupo) se han asignado a los activos correspondientes de forma que éstos reflejen su valor económico de acuerdo con los criterios de prudencia valorativa aplicados a la totalidad del Grupo Santander. No obstante, y mientras persistan las incertidumbres económicas y legislativas en el país, los saneamientos necesarios serán complementados de forma que, conjuntamente, el valor de la inversión en el país (capital más préstamos del Grupo) se mantenga totalmente cubierto.

El resultado de Argentina ha sido una pérdida de 1,7 millones de euros después de haber realizado sobre los datos de cierre de 2003 los saneamientos por ajuste a criterios españoles.

Las **áreas globales** (Gestión de Activos, Banca Privada y Banca Mayorista Global) han desarrollado nuevas iniciativas encaminadas a elevar su generación recurrente de ingresos y beneficios, bien directamente o a través de las redes comerciales. Destacan dentro del negocio mayorista la ampliación de la cobertura del Modelo de Gestión Global de clientes a las instituciones financieras, la creación de un área de Banca Transaccional Global para integrar los negocios de custodia, global trade finance y cash management, y el lanzamiento del Proyecto Mid-Corp para clientes no incluidos en el modelo de gestión global.

En el primer trimestre de 2004 el conjunto de las áreas globales han aportado 178,9 millones de euros al beneficio neto atribuido del Grupo, con un aumento del 39,7% sobre 2003.

En **resumen**, el análisis por áreas muestra el esfuerzo del Grupo para aumentar los ingresos potenciando el negocio con clientes, a la vez que mantiene el control de los gastos y mejora la calidad de los riesgos. Ello ha permitido en el trimestre aumentar el beneficio, alcanzar crecimientos significativos en volúmenes y continuar mejorando en rentabilidad, eficiencia y calidad crediticia.

Resultados Grupo Santander

En una visión detallada de los resultados, el margen de intermediación se sitúa en 1.984,2 millones de euros, +4,5% sobre el primer trimestre de 2003, al compensar los aumentos en volúmenes y las políticas realizadas de defensa del margen las fuertes caídas de tipos de interés registradas en algunos países.

El total de las comisiones ha aumentado el 10,8% respecto de enero-marzo de 2003. Por áreas de negocio, destacan Banca Comercial Santander Central Hispano, con un incremento del 19,6%, y Comercial Portugal, con un aumento del 13,4%. Comercial América registra un crecimiento del 12,9% en euros

La actividad en el trimestre

(+19,1% sin efecto de tipo de cambio). Por productos, el avance se debe a las comisiones procedentes de fondos de inversión y pensiones (+24%), seguros (+79%) y tarjetas (+11%).

Los resultados netos por operaciones financieras se sitúan en 270,5 millones de euros, el 1,0% más que en el primer trimestre de 2003.

El esfuerzo realizado en el control de costes se refleja en el menor incremento del total de los costes de explotación, el 3,2%, originado fundamentalmente en los gastos generales asociados al relanzamiento comercial de algunos países y al desarrollo de proyectos corporativos, ya que los gastos de personal aumentan sólo el 1,3%.

La evolución de los ingresos, unida al control de costes, han situado el ratio de eficiencia en el 48,8%, un punto porcentual mejor que en enero-marzo de 2003. Mejoran claramente Banca Comercial Santander Central Hispano (-4,1 p.p.), Banesto (-2,8 p.p.), Portugal (-3,8 p.p.), Financiación al Consumo Europa (-6,5 p.p.) y Banca Mayorista Global (-5,2 p.p.).

El margen de explotación alcanza 1.506,9 millones de euros, con un aumento del 10,1% sobre el mismo periodo del año 2003. Este incremento continúa la tendencia de mejora trimestre a trimestre iniciada en 2003. Sin tipos de cambio registraría un avance del 13,3%.

Los resultados por puesta en equivalencia (netos de dividendos) alcanzan 228,6 millones de euros, con incremento del 84,1% sobre el primer trimestre de 2003. Este aumento se debe principalmente a las mayores aportaciones de The Royal Bank of Scotland Group y Cepsa (evolución de la empresa y mayor participación).

Las dotaciones netas para insolvencias se sitúan en 323,5 millones de euros, un 2,8% por debajo del primer trimestre del año anterior, consecuencia de las menores dotaciones realizadas por riesgo-país.

El crecimiento del margen de explotación, unido a la mejora de la puesta en equivalencia y las provisiones, hacen que su agregado registre un incremento del 21,7%.

La amortización de fondos de comercio contra resultados, que en los tres primeros meses de 2003 alcanzó 840,2 millones de euros, ha sido de 117,7 millones en el mismo periodo del presente año. La diferencia se debe a la amortización acelerada por importe de 681,1 millones de euros realizada en 2003.

La línea de "otros resultados" es negativa por 155 millones de euros. En la misma se han contabilizado las plusvalías por la venta del 4% de Shinsei, habiéndose dotado un fondo pendiente de asignar por el mismo importe, siguiendo la política del Grupo de no llevar extraordinarios al beneficio. Adicionalmente se incluyen distintas dotaciones y saneamientos cuyo objetivo es continuar incrementando la fortaleza del balance.

El beneficio antes de impuestos en el primer trimestre del año según criterio cash-basis (es decir, antes de la amortización

ordinaria del fondo de comercio) se sitúa en 1.252,9 millones de euros, un 11,4% superior al obtenido en el mismo periodo de 2003. Tras deducir impuestos, minoritarios (que aumentan el 65,5%, principalmente por Santander Serfin) y preferentes, el beneficio neto atribuido al Grupo cash-basis se sitúa en 857,7 millones de euros, con aumento del 11,2% sobre el registrado en los tres primeros meses del año anterior.

Deducida la amortización ordinaria de fondos de comercio (115,2 millones de euros, un 27,6% menos que en enero-marzo de 2003), el beneficio neto atribuido al Grupo alcanza 742,4 millones de euros que, como se ha señalado, supone mejorar el 9,0% sobre el cuarto trimestre de 2003 y el 21,2% sobre el primer trimestre de dicho ejercicio. Esta cifra supera los objetivos marcados y supone un nuevo récord trimestral en la historia del Grupo Santander.

Balance de situación Grupo Santander

Los fondos totales gestionados por el Grupo se sitúan en 466.430 millones de euros, con aumento del 9,4% sobre marzo de 2003. Los tipos de cambio han tenido un impacto negativo de sólo 2 puntos porcentuales, aproximadamente.

La inversión crediticia bruta del Grupo se sitúa en 183.821 millones de euros, un 11,1% más que en marzo de 2003, sin el efecto de las titulizaciones, porcentaje que alcanza el 19,7% en otros sectores residentes (+34,6% la garantía real). Las tasas de crecimiento interanuales vuelven a mejorar, por quinto trimestre consecutivo.

Alemania ofrece un crecimiento del 23,8% sobre marzo de 2003. Iberoamérica refleja todavía un impacto negativo de los tipos de cambio, pero ya ofrece crecimientos deducido su efecto en Brasil, México (sin IPAB), Puerto Rico, Colombia y Venezuela, apoyados en la evolución de los créditos a particulares y pymes.

En el último trimestre la nota más destacada en España ha sido que continúa la elevada producción en hipotecas y el crecimiento en empresas. Los créditos del sector residente aumentan el 3,8% sobre diciembre, a la vez que Iberoamérica muestra un crecimiento sin tipos de cambio del 4,3%.

Los recursos de clientes gestionados contabilizan 345.826 millones de euros a marzo, con aumento del 12,6% sobre el mismo mes de 2003, porcentaje que es del 15,3% si eliminamos el impacto de los tipos de cambio. En el último trimestre el aumento ha sido del 6,8%.

Al igual que ocurre en créditos, también en captación los porcentajes de incrementos interanuales han ido mejorando en los últimos trimestres. En España el conjunto de depósitos (sin cesiones temporales), fondos de inversión y planes de pensiones aumenta el 11,0% en los últimos doce meses. Destaca el incremento de los depósitos a la vista, con las cuentas corrientes creciendo al 17,0% y la reducción, dentro de la política de gestión del margen, de las imposiciones a plazo (-12,8%).

Los fondos de inversión aumentan un 19,3% sobre marzo de 2003 consolidándose la posición de liderazgo de nuestro

La actividad en el trimestre

Grupo con una cuota en patrimonio superior al 28%. El inicio del ejercicio 2004 sigue mostrando un sólido comportamiento, al reflejar un incremento en los saldos de 4.770 millones. Por su parte, los planes de pensiones aumentan el 15,5% en los últimos doce meses.

En Iberoamérica el conjunto de recursos gestionados, dentro y fuera de balance, aumenta el 10,9% en euros (+18,9% aislado el efecto tipo de cambio). En moneda local, buena evolución para el conjunto de los recursos en todos los países. En depósitos destaca el crecimiento de Argentina, México, Puerto Rico y Venezuela. En fondos de inversión el aumento de la región ha sido del 38,2% sin tipos de cambio, destacando Brasil, México, Chile y Puerto Rico. En planes de pensiones todos los países aumentan, para un crecimiento conjunto del 22,0% sin tipos de cambio.

Los fondos de comercio pendientes de amortizar se sitúan en 7.349 millones de euros. En el trimestre disminuyen 36 millones de euros por diferencia entre la amortización realizada (117,7 millones) y el aumento de participación en Finconsumo. Respecto de marzo de 2003, la disminución es de 831,6 millones de euros (-10,2%). Entre las reducciones destacan la amortización acelerada de Banespa y la reclasificación de los fondos de comercio de Sanpaolo-IMI y Commerzbank por la reordenación de la cartera. Por el contrario, el mayor aumento se ha originado en la oferta pública de adquisición de acciones de Cepsa.

Los recursos propios del Grupo aplicando criterios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) ascienden a 25.982 millones de euros, excediendo en 9.072 millones el mínimo exigido. El ratio BIS es del 12,3% el Tier I del 8,1% y el core capital del 6,2%.

La política seguida por el Grupo de fortalecer el core capital y reducir el peso de preferentes sobre el Tier I, que en el ejercicio 2003 disminuyó del 37% al 26%, se mantiene en 2004. Al cierre del primer trimestre se sitúa por debajo del 24%.

Gestión del Riesgo

Se acentúa en el trimestre la evolución favorable de los índices de calidad del riesgo crediticio del Grupo. La tasa de morosidad del Grupo consolidado ha disminuido en el primer trimestre hasta el 1,33%, frente al 1,55% del pasado diciembre y al 1,79% registrado en marzo de 2003.

La cobertura global con provisiones se ha reforzado, además, en el trimestre en algo más de 20 puntos porcentuales al alcan-

zar un 185,6% frente al 165,2% de diciembre y es cerca de 46 puntos porcentuales superior a la de hace un año.

Las dotaciones específicas a insolvencias en el Grupo, netas de fallidos recuperados, se han reducido hasta marzo, respecto de igual periodo del año anterior, en un 55% (hasta 103,5 millones).

La morosidad del Grupo en España se sitúa en mínimos históricos al alcanzar un 0,77%, aumentando la cobertura de los saldos dudosos hasta el 257%. Las entradas netas en morosidad del negocio minorista se sitúan por debajo de las previsiones y de las cifras del año anterior.

En Portugal, la tasa de morosidad es del 2,12%, con una cobertura del 126,1%, índices que comparan con el 1,84% y 115% registrados un año antes. Santander Consumer registró una tasa de morosidad del 1,90%, muy por debajo del 2,61% de marzo 2003. La cobertura alcanza un 154%.

En Iberoamérica los saldos morosos representan un 3,0% del riesgo crediticio, inferior al 3,8% de marzo de 2003. La tasa de cobertura de los saldos dudosos de la región se ha fortalecido hasta alcanzar un 143,0%.

En la gestión del riesgo de mercado se ha mantenido el perfil de riesgo medio-bajo. La evolución del VaR de las carteras de negociación en el trimestre, partiendo de niveles en torno a 20 millones de dólares (máximo de 22,5 millones a finales de enero), ha sido en general bajista por la reducción de posiciones, especialmente en Madrid, hasta situarse en 18,7 millones al final del periodo. En relación con el mismo periodo del año anterior se aprecia una redistribución del riesgo entre Europa e Iberoamérica por modificación de posiciones, sin que el VaR medio total presente cambios significativos.

Dividendos

El Consejo de Administración aprobó el pago de un tercer dividendo a cuenta de 0,0775 euros por acción, que se hizo efectivo a partir del 1 de febrero de 2004, así como de un cuarto dividendo de 0,070408 euros por acción, que se hará efectivo a partir del 1 de mayo de 2004.

Con el pago de este cuarto dividendo, que de aprobarse la propuesta que se someterá a la Junta General será el último, el dividendo total correspondiente al ejercicio 2003 supondrá un aumento del 5% sobre el abonado por los resultados de 2002.

Tipos de cambio: Paridad 1 euro=moneda

| | Cambio medio (resultados) | | Cambio final (balance) | | |
|---------------------|---------------------------|------------|------------------------|------------|------------|
| | 1T 04 | 1T 03 | 31.03.04 | 31.12.03 | 31.03.03 |
| US dólar | 1,2490 | 1,0733 | 1,2224 | 1,2630 | 1,0895 |
| Real brasileño | 3,6186 | 3,7498 | 3,5572 | 3,6646 | 3,6825 |
| Nuevo peso mexicano | 13,7286 | 11,6161 | 13,6615 | 14,1772 | 11,7565 |
| Peso chileno | 734,8456 | 791,1768 | 752,9950 | 748,3910 | 791,1392 |
| Bolívar venezolano | 2.226,7747 | 1.750,9149 | 2.344,0613 | 2.018,2857 | 1.741,0077 |
| Peso argentino | 3,6429 | 3,4148 | 3,5175 | 3,7259 | 3,2522 |

Información financiera del Grupo

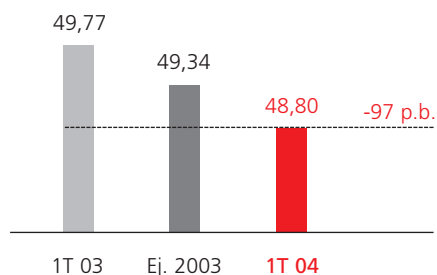
Resultados

| | Enero - Marzo 04 | | Enero - Marzo 03 | | Variación | |
|--|------------------|---------------|------------------|---------------|---------------|--------------|
| | Mill. euros | %ATM | Mill. euros | %ATM | Absoluta | (%) |
| Ingresos financieros | 4.185,8 | 4,75 | 4.447,1 | 5,50 | (261,3) | (5,88) |
| Dividendos | 64,4 | 0,07 | 49,5 | 0,06 | 14,9 | 30,01 |
| Costes financieros | (2.266,1) | (2,57) | (2.597,7) | (3,21) | 331,6 | (12,77) |
| Margen de intermediación | 1.984,2 | 2,25 | 1.899,0 | 2,35 | 85,2 | 4,49 |
| Comisiones netas | 1.106,6 | 1,26 | 998,5 | 1,24 | 108,1 | 10,83 |
| Margen básico | 3.090,8 | 3,51 | 2.897,5 | 3,58 | 193,3 | 6,67 |
| Resultados por operaciones financieras | 270,5 | 0,31 | 267,9 | 0,33 | 2,6 | 0,96 |
| Margen ordinario | 3.361,3 | 3,81 | 3.165,4 | 3,92 | 195,9 | 6,19 |
| Gastos generales de administración | (1.640,5) | (1,86) | (1.575,5) | (1,95) | (65,0) | 4,12 |
| a) De personal | (1.003,0) | (1,14) | (990,3) | (1,22) | (12,7) | 1,29 |
| b) Otros gastos administrativos | (637,4) | (0,72) | (585,2) | (0,72) | (52,2) | 8,92 |
| Amortización del inmovilizado | (177,7) | (0,20) | (189,8) | (0,23) | 12,1 | (6,37) |
| Otros resultados de explotación | (36,3) | (0,04) | (31,1) | (0,04) | (5,1) | 16,47 |
| Costes de explotación | (1.854,4) | (2,10) | (1.796,4) | (2,22) | (58,0) | 3,23 |
| Margen de explotación | 1.506,9 | 1,71 | 1.369,0 | 1,69 | 137,9 | 10,07 |
| Resultados netos por puesta en equivalencia | 228,6 | 0,26 | 124,2 | 0,15 | 104,5 | 84,12 |
| <i>Promemoria: Dividendos cobrados</i> | <i>17,7</i> | <i>0,02</i> | <i>14,0</i> | <i>0,02</i> | <i>3,7</i> | <i>26,18</i> |
| Resultados por operaciones grupo | (1,5) | (0,00) | 701,3 | 0,87 | (702,8) | — |
| Amortización y provisiones para insolvencias | (323,5) | (0,37) | (332,8) | (0,41) | 9,3 | (2,80) |
| Saneamiento de inmovilizaciones financieras | (0,1) | (0,00) | 0,2 | 0,00 | (0,4) | — |
| Amortización acelerada del fondo de comercio | (2,4) | (0,00) | (681,1) | (0,84) | 678,6 | (99,64) |
| Otros resultados | (155,0) | (0,18) | (55,8) | (0,07) | (99,3) | 177,96 |
| Beneficio antes de impuestos (cash-basis*) | 1.252,9 | 1,42 | 1.125,0 | 1,39 | 127,8 | 11,36 |
| Impuesto sobre sociedades | (239,8) | (0,27) | (205,7) | (0,25) | (34,2) | 16,60 |
| Beneficio neto consolidado (cash-basis*) | 1.013,1 | 1,15 | 919,4 | 1,14 | 93,7 | 10,19 |
| Resultado atribuido a minoritarios | 97,5 | 0,11 | 58,9 | 0,07 | 38,6 | 65,63 |
| Dividendos de preferentes | 57,9 | 0,07 | 88,9 | 0,11 | (31,0) | (34,88) |
| Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*) | 857,7 | 0,97 | 771,6 | 0,95 | 86,1 | 11,16 |
| Amortización ordinaria del fondo de comercio | (115,2) | (0,13) | (159,1) | (0,20) | 43,9 | (27,57) |
| Beneficio neto atribuido al Grupo | 742,4 | 0,84 | 612,5 | 0,76 | 130,0 | 21,22 |
| Promemoria: | | | | | | |
| Activos Totales Medios | 352.477,6 | | 323.389,2 | | 29.088,4 | 8,99 |
| Recursos Propios Medios | 19.091,8 | | 18.307,4 | | 784,4 | 4,28 |

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

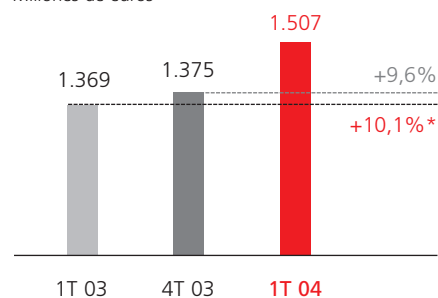
Ratio de eficiencia

%



Margen de explotación

Millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +13,3%

Información financiera del Grupo

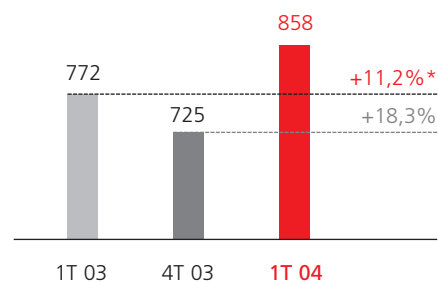
Por trimestres

| Millones de euros | 2003 | | | | 2004 |
|--|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| | 1 ^{er} trimestre | 2 ^o trimestre | 3 ^{er} trimestre | 4 ^o trimestre | 1 ^{er} trimestre |
| Ingresos financieros | 4.447,1 | 4.331,2 | 4.228,0 | 4.197,4 | 4.185,8 |
| Dividendos | 49,5 | 205,6 | 98,6 | 87,7 | 64,4 |
| Costes financieros | (2.597,7) | (2.507,9) | (2.336,0) | (2.245,3) | (2.266,1) |
| Margen de intermediación | 1.899,0 | 2.028,9 | 1.990,6 | 2.039,8 | 1.984,2 |
| Comisiones netas | 998,5 | 1.047,4 | 1.055,3 | 1.069,4 | 1.106,6 |
| Margen básico | 2.897,5 | 3.076,3 | 3.045,9 | 3.109,2 | 3.090,8 |
| Resultados por operaciones financieras | 267,9 | 316,0 | 256,3 | 158,6 | 270,5 |
| Margen ordinario | 3.165,4 | 3.392,3 | 3.302,2 | 3.267,8 | 3.361,3 |
| Gastos generales de administración | (1.575,5) | (1.631,1) | (1.620,8) | (1.650,3) | (1.640,5) |
| a) De personal | (990,3) | (1.019,7) | (1.011,8) | (1.027,6) | (1.003,0) |
| b) Otros gastos administrativos | (585,2) | (611,4) | (609,0) | (622,7) | (637,4) |
| Amortización del inmovilizado | (189,8) | (187,8) | (190,0) | (195,2) | (177,7) |
| Otros resultados de explotación | (31,1) | (43,2) | (44,7) | (47,5) | (36,3) |
| Costes de explotación | (1.796,4) | (1.862,1) | (1.855,5) | (1.893,0) | (1.854,4) |
| Margen de explotación | 1.369,0 | 1.530,2 | 1.446,7 | 1.374,8 | 1.506,9 |
| Resultados netos por puesta en equivalencia | 124,2 | (15,8) | 152,3 | 146,6 | 228,6 |
| <i>Promemoria: Dividendos cobrados</i> | <i>14,0</i> | <i>173,7</i> | <i>52,3</i> | <i>69,5</i> | <i>17,7</i> |
| Resultados por operaciones grupo | 701,3 | 27,8 | (24,7) | 251,2 | (1,5) |
| Amortización y provisiones para insolvencias | (332,8) | (481,2) | (289,3) | (392,3) | (323,5) |
| Saneamiento de inmovilizaciones financieras | 0,2 | 0,0 | 0,4 | (0,0) | (0,1) |
| Amortización acelerada del fondo de comercio | (681,1) | (10,1) | (7,9) | (1.020,1) | (2,4) |
| Otros resultados | (55,8) | 180,4 | (51,1) | 681,1 | (155,0) |
| Beneficio antes de impuestos (cash-basis*) | 1.125,0 | 1.231,2 | 1.226,5 | 1.041,2 | 1.252,9 |
| Impuesto sobre sociedades | (205,7) | (229,3) | (263,5) | (170,9) | (239,8) |
| Beneficio neto consolidado (cash-basis*) | 919,4 | 1.001,9 | 962,9 | 870,3 | 1.013,1 |
| Resultado atribuido a minoritarios | 58,9 | 85,2 | 85,1 | 77,5 | 97,5 |
| Dividendos de preferentes | 88,9 | 79,4 | 78,3 | 67,9 | 57,9 |
| Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*) | 771,6 | 837,3 | 799,5 | 724,9 | 857,7 |
| Amortización ordinaria del fondo de comercio | (159,1) | (157,1) | (162,3) | (44,0) | (115,2) |
| Beneficio neto atribuido al Grupo | 612,5 | 680,3 | 637,2 | 680,9 | 742,4 |
| Promemoria: | | | | | |
| Activos Totales Medios | 323.389,2 | 338.220,6 | 345.219,1 | 349.329,8 | 352.477,6 |
| Recursos Propios Medios | 18.307,4 | 18.691,3 | 17.688,2 | 17.537,4 | 19.091,8 |

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

Beneficio neto atribuido (cash-basis)

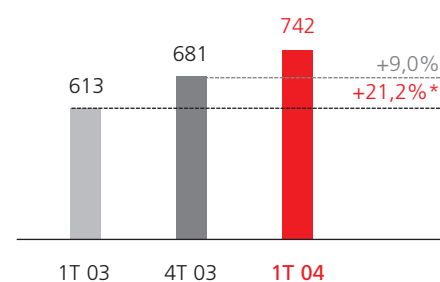
Millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +15,8%

Beneficio neto atribuido

Millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +27,0%

Información financiera del Grupo

Comisiones netas

| Millones de euros | 1T 04 | 1T 03 | Variación | |
|---------------------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| | | | Absoluta | (%) |
| Comisiones por servicios | 592,0 | 543,0 | 48,9 | 9,01 |
| Efectos comerciales | 101,2 | 107,2 | (6,0) | (5,64) |
| Tarjetas de crédito y débito | 128,4 | 115,5 | 12,9 | 11,16 |
| Administración de cuentas | 98,4 | 94,3 | 4,1 | 4,35 |
| Seguros | 119,2 | 66,5 | 52,7 | 79,34 |
| Pasivos contingentes | 54,1 | 48,4 | 5,7 | 11,66 |
| Otras operaciones | 90,7 | 111,1 | (20,4) | (18,37) |
| Fondos de inversión y pensiones | 373,9 | 301,3 | 72,6 | 24,08 |
| Valores y custodia | 140,7 | 154,1 | (13,4) | (8,68) |
| Comisiones netas | 1.106,6 | 998,5 | 108,1 | 10,83 |

Gastos de personal y generales

| Millones de euros | 1T 04 | 1T 03 | Variación | |
|---------------------------------------|----------------|----------------|-------------|-------------|
| | | | Absoluta | (%) |
| Gastos de personal | 1.003,0 | 990,3 | 12,7 | 1,29 |
| Gastos generales: | 637,4 | 585,2 | 52,2 | 8,92 |
| Tecnología y sistemas | 114,4 | 103,1 | 11,3 | 11,00 |
| Comunicaciones | 56,5 | 58,4 | (1,9) | (3,28) |
| Publicidad | 77,2 | 50,0 | 27,2 | 54,34 |
| Inmuebles e instalaciones | 117,4 | 109,9 | 7,6 | 6,88 |
| Impresos y material de oficina | 18,5 | 19,4 | (0,9) | (4,61) |
| Tributos | 36,6 | 35,5 | 1,1 | 3,11 |
| Otros | 216,8 | 208,9 | 7,8 | 3,75 |
| Gastos de personal y generales | 1.640,5 | 1.575,5 | 65,0 | 4,12 |

Dotaciones a insolvencias y riesgo-país

| Millones de euros | 1T 04 | 1T 03 | Variación | |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | Absoluta | (%) |
| A insolvencias | 392,2 | 337,2 | 55,0 | 16,31 |
| A riesgo-país | 20,5 | 73,7 | (53,2) | (72,20) |
| Activos en suspenso recuperados | (89,2) | (78,1) | (11,1) | 14,16 |
| Dotación para insolvencias (neto) | 323,5 | 332,8 | (9,3) | (2,80) |

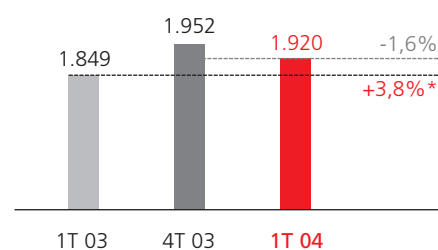
Información financiera del Grupo

Rendimiento de los empleos y coste de los recursos

| (%) | Enero - Marzo 2004 | | Enero - Marzo 2003 | |
|--------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| | Peso | Tipo | Peso | Tipo |
| Bancos centrales y Deudas del Estado | 9,77 | 3,49 | 10,20 | 4,56 |
| Entidades de crédito | 11,33 | 3,09 | 11,50 | 4,57 |
| Créditos sobre clientes: | 49,75 | 5,67 | 50,14 | 6,58 |
| Euros | 39,28 | 4,55 | 37,63 | 5,28 |
| Moneda extranjera | 10,47 | 9,86 | 12,51 | 10,51 |
| Cartera de valores | 17,13 | 4,48 | 14,15 | 6,19 |
| Otros activos | 12,02 | — | 14,01 | — |
| Otros productos | — | 0,55 | — | 0,39 |
| Total | 100,00 | 4,82 | 100,00 | 5,56 |
| Entidades de crédito | 18,91 | 2,99 | 16,03 | 3,74 |
| Débitos: | 47,12 | 2,21 | 49,88 | 3,09 |
| Euros | 32,39 | 1,64 | 34,02 | 2,01 |
| Moneda extranjera | 14,73 | 3,47 | 15,86 | 5,43 |
| Empréstitos y pasivos subordinados: | 16,04 | 3,97 | 14,11 | 4,48 |
| Euros | 10,51 | 3,79 | 7,77 | 4,32 |
| Moneda extranjera | 5,53 | 4,32 | 6,34 | 4,66 |
| Patrimonio neto | 5,79 | — | 6,02 | — |
| Otros recursos | 12,14 | 1,68 | 13,96 | 2,12 |
| Otros costes | — | 0,12 | — | 0,14 |
| Total | 100,00 | 2,57 | 100,00 | 3,21 |

M. de intermediación (sin dividendos)

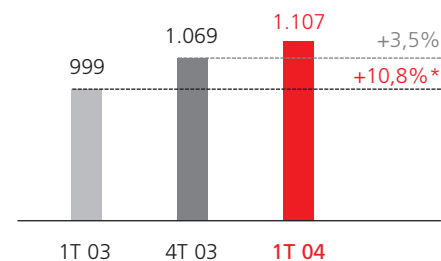
Millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +7,0%

Comisiones netas

Millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +13,6%

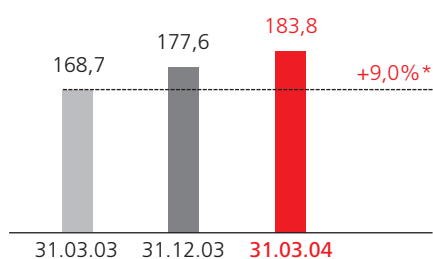
Información financiera del Grupo

Balance

| Millones de euros | 31.03.04 | 31.03.03 | Variación | | 31.12.03 |
|---|------------------|------------------|-----------------|-------------|------------------|
| | | | Absoluta | (%) | |
| Activo | | | | | |
| Caja y bancos centrales | 9.260,3 | 6.603,2 | 2.657,1 | 40,24 | 8.907,4 |
| Deudas del Estado | 24.806,6 | 28.861,0 | (4.054,4) | (14,05) | 31.107,9 |
| Entidades de crédito | 34.503,2 | 36.974,7 | (2.471,5) | (6,68) | 37.617,8 |
| Créditos sobre clientes (neto) | 178.938,7 | 163.887,1 | 15.051,6 | 9,18 | 172.504,0 |
| Cartera de valores | 60.869,3 | 49.287,6 | 11.581,7 | 23,50 | 59.675,4 |
| Renta fija | 44.552,0 | 35.649,8 | 8.902,3 | 24,97 | 44.277,1 |
| Renta variable | 16.317,3 | 13.637,8 | 2.679,4 | 19,65 | 15.398,3 |
| Acciones y otros títulos | 10.672,5 | 7.562,4 | 3.110,1 | 41,13 | 10.064,1 |
| Participaciones | 4.538,0 | 4.951,6 | (413,6) | (8,35) | 4.266,4 |
| Participaciones empresas del Grupo | 1.106,8 | 1.123,9 | (17,1) | (1,52) | 1.067,8 |
| Activos materiales e inmateriales | 5.161,6 | 5.233,8 | (72,3) | (1,38) | 5.058,3 |
| Acciones propias | 17,2 | 9,4 | 7,8 | 82,28 | 10,2 |
| Fondo de comercio | 7.349,4 | 8.181,0 | (831,6) | (10,16) | 7.385,2 |
| Otras cuentas de activo | 23.294,4 | 26.717,8 | (3.423,4) | (12,81) | 24.902,5 |
| Rtdos. ejerc. anteriores en sociedades consolidadas | 4.833,0 | 4.792,3 | 40,7 | 0,85 | 4.621,8 |
| Total activo | 349.033,6 | 330.547,9 | 18.485,7 | 5,59 | 351.790,5 |
| Pasivo | | | | | |
| Banco de España y entidades de crédito | 58.781,2 | 53.782,2 | 4.999,0 | 9,29 | 75.580,3 |
| Débitos a clientes | 169.757,7 | 164.993,4 | 4.764,3 | 2,89 | 159.335,6 |
| Depósitos | 135.300,9 | 128.779,7 | 6.521,2 | 5,06 | 132.747,6 |
| Cesión temporal de activos | 34.456,8 | 36.213,8 | (1.756,9) | (4,85) | 26.588,0 |
| Valores negociables | 46.765,0 | 34.071,8 | 12.693,2 | 37,25 | 44.441,2 |
| Pasivos subordinados | 11.906,8 | 12.171,3 | (264,5) | (2,17) | 11.221,1 |
| Provisiones para riesgos y cargas | 12.823,0 | 13.147,7 | (324,7) | (2,47) | 12.727,7 |
| Intereses minoritarios | 5.665,8 | 6.642,8 | (977,1) | (14,71) | 5.439,5 |
| Beneficio consolidado neto | 897,8 | 760,3 | 137,6 | 18,09 | 3.232,0 |
| Capital | 2.384,2 | 2.384,2 | 0,0 | 0,00 | 2.384,2 |
| Reservas | 22.267,1 | 21.423,0 | 844,0 | 3,94 | 19.445,0 |
| Otras cuentas de pasivo | 17.785,0 | 21.171,1 | (3.386,1) | (15,99) | 17.983,9 |
| Total pasivo | 349.033,6 | 330.547,9 | 18.485,7 | 5,59 | 351.790,5 |
| Recursos gestionados fuera de balance | | | | | |
| Fondos de inversión | 87.172,4 | 69.987,2 | 17.185,2 | 24,55 | 80.502,0 |
| Planes de pensiones | 20.532,8 | 17.785,6 | 2.747,3 | 15,45 | 19.494,8 |
| Patrimonios administrados | 9.691,6 | 7.993,6 | 1.698,0 | 21,24 | 8.906,1 |
| Total fondos gestionados | 466.430,4 | 426.314,2 | 40.116,2 | 9,41 | 460.693,5 |
| Riesgos de firma | | | | | |
| Avales | 27.299,2 | 24.665,7 | 2.633,5 | 10,68 | 27.273,9 |
| Créditos documentarios | 3.275,7 | 3.302,7 | (27,0) | (0,82) | 3.240,3 |

Créditos sobre clientes (bruto)

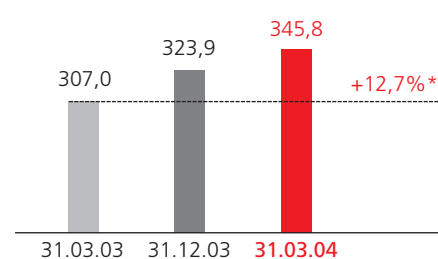
Miles de millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +10,3%

Recursos de clientes gestionados

Miles de millones de euros



(*) Sin efecto tipo de cambio: +15,3%

Información financiera del Grupo

Créditos sobre clientes

| Millones de euros | 31.03.04 | 31.03.03 | Variación | | 31.12.03 |
|---|------------------|------------------|-----------------|-------------|------------------|
| | | | Absoluta | (%) | |
| Crédito a las Administraciones Públicas | 5.590,7 | 4.913,9 | 676,8 | 13,77 | 5.487,4 |
| Crédito a otros sectores residentes | 107.395,0 | 89.765,3 | 17.629,7 | 19,64 | 103.515,6 |
| Crédito con garantía real | 51.752,8 | 39.054,1 | 12.698,7 | 32,52 | 47.999,6 |
| Otros créditos | 55.642,2 | 50.711,2 | 4.931,0 | 9,72 | 55.516,0 |
| Crédito al sector no residente | 70.835,5 | 73.982,3 | (3.146,8) | (4,25) | 68.617,7 |
| Crédito con garantía real | 19.752,2 | 21.659,5 | (1.907,3) | (8,81) | 18.796,1 |
| Otros créditos | 51.083,3 | 52.322,7 | (1.239,5) | (2,37) | 49.821,6 |
| Créditos sobre clientes (bruto) | 183.821,2 | 168.661,5 | 15.159,7 | 8,99 | 177.620,7 |
| Fondo de provisión para insolvencias | 4.882,5 | 4.774,4 | 108,1 | 2,26 | 5.116,7 |
| Créditos sobre clientes (neto) | 178.938,7 | 163.887,1 | 15.051,6 | 9,18 | 172.504,0 |
| Promemoria: Activos dudosos | 2.931,7 | 3.518,4 | (586,6) | (16,67) | 3.276,7 |
| Administraciones Públicas | 2,2 | 3,2 | (1,0) | (31,43) | 0,9 |
| Otros sectores residentes | 896,6 | 988,5 | (91,9) | (9,30) | 930,7 |
| No residentes | 2.032,9 | 2.526,6 | (493,7) | (19,54) | 2.345,1 |

Recursos de clientes gestionados

| Millones de euros | 31.03.04 | 31.03.03 | Variación | | 31.12.03 |
|--|------------------|------------------|-----------------|--------------|------------------|
| | | | Absoluta | (%) | |
| Acreeedores Administraciones Públicas | 11.437,6 | 12.595,0 | (1.157,4) | (9,19) | 9.225,9 |
| Acreeedores otros sectores residentes | 81.159,2 | 78.327,5 | 2.831,7 | 3,62 | 77.918,9 |
| Corrientes | 24.664,0 | 21.085,7 | 3.578,3 | 16,97 | 25.089,2 |
| Ahorro | 17.687,1 | 16.008,5 | 1.678,6 | 10,49 | 17.823,4 |
| Plazo | 18.094,2 | 20.749,5 | (2.655,3) | (12,80) | 18.640,1 |
| Cesión temporal de activos | 20.046,7 | 20.298,7 | (252,0) | (1,24) | 16.348,5 |
| Otras cuentas | 667,1 | 185,1 | 482,1 | 260,49 | 17,7 |
| Acreeedores sector no residente | 77.160,9 | 74.070,9 | 3.089,9 | 4,17 | 72.190,7 |
| Depósitos | 69.284,8 | 66.159,3 | 3.125,5 | 4,72 | 65.885,5 |
| Cesión temporal de activos | 7.876,1 | 7.911,6 | (35,6) | (0,45) | 6.305,2 |
| Total débitos a clientes | 169.757,7 | 164.993,4 | 4.764,3 | 2,89 | 159.335,6 |
| Valores negociables | 46.765,0 | 34.071,8 | 12.693,2 | 37,25 | 44.441,2 |
| Pasivos subordinados | 11.906,8 | 12.171,3 | (264,5) | (2,17) | 11.221,1 |
| Recursos de clientes en balance | 228.429,5 | 211.236,5 | 17.192,9 | 8,14 | 214.997,9 |
| Recursos gestionados fuera de balance | 117.396,8 | 95.766,3 | 21.630,5 | 22,59 | 108.903,0 |
| Fondos de inversión | 87.172,4 | 69.987,2 | 17.185,2 | 24,55 | 80.502,0 |
| España | 65.495,0 | 54.921,8 | 10.573,2 | 19,25 | 60.725,4 |
| Resto países | 21.677,3 | 15.065,4 | 6.611,9 | 43,89 | 19.776,6 |
| Planes de pensiones | 20.532,8 | 17.785,6 | 2.747,3 | 15,45 | 19.494,8 |
| España | 6.716,5 | 5.833,9 | 882,6 | 15,13 | 6.652,7 |
| <i>De ellos, individuales</i> | <i>5.797,0</i> | <i>5.081,2</i> | <i>715,8</i> | <i>14,09</i> | <i>5.767,7</i> |
| Resto países | 13.816,3 | 11.951,6 | 1.864,6 | 15,60 | 12.842,1 |
| Patrimonios administrados | 9.691,6 | 7.993,6 | 1.698,0 | 21,24 | 8.906,1 |
| España | 2.547,8 | 2.343,5 | 204,3 | 8,72 | 2.450,5 |
| Resto países | 7.143,8 | 5.650,1 | 1.493,7 | 26,44 | 6.455,6 |
| Recursos de clientes gestionados | 345.826,3 | 307.002,8 | 38.823,4 | 12,65 | 323.900,8 |

Información financiera del Grupo

Gestión del riesgo crediticio (*)

| Millones de euros | 31.03.04 | 31.03.03 | Variación | | 31.12.03 |
|---|----------|----------|-----------|---------|----------|
| | | | Absoluta | (%) | |
| Riesgos morosos y dudosos | 2.857,9 | 3.518,5 | (660,6) | (18,78) | 3.222,5 |
| Índice de morosidad (%) | 1,33 | 1,79 | (0,46) | | 1,55 |
| Fondos constituidos | 5.304,3 | 4.914,5 | 389,8 | 7,93 | 5.323,1 |
| Cobertura (%) | 185,60 | 139,68 | 45,92 | | 165,19 |
| Riesgos morosos y dudosos ordinarios ** | 2.360,6 | 3.014,0 | (653,4) | (21,68) | 2.712,2 |
| Índice de morosidad (%) ** | 1,10 | 1,54 | (0,44) | | 1,31 |
| Cobertura (%) ** | 224,70 | 163,06 | 61,64 | | 196,26 |

(*).- No incluye riesgo - país

(**).- Excluyendo garantías hipotecarias

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

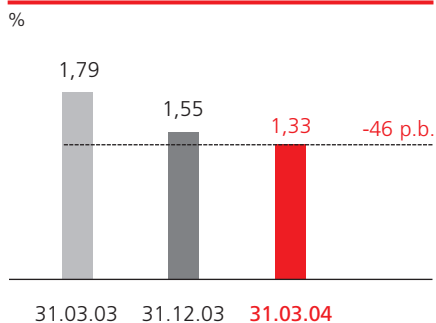
Evolución de deudores en mora por trimestres

| Millones de euros | 2003 | | | | 2004 |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| | 1 ^{er} trimestre | 2 ^o trimestre | 3 ^{er} trimestre | 4 ^o trimestre | 1 ^{er} trimestre |
| Saldo al inicio del periodo | 3.676,5 | 3.518,5 | 3.394,2 | 3.461,4 | 3.222,5 |
| + Entradas netas | 353,1 | 95,2 | 200,9 | 71,2 | 65,5 |
| - Fallidos | (511,1) | (219,6) | (133,8) | (310,1) | (430,1) |
| Saldo al final del periodo | 3.518,5 | 3.394,2 | 3.461,4 | 3.222,5 | 2.857,9 |

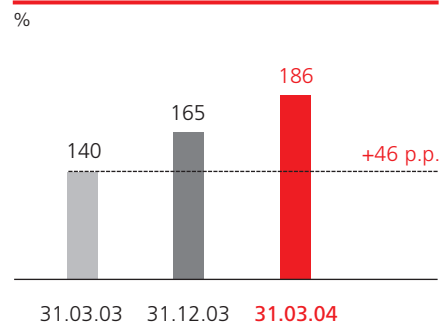
Gestión del riesgo-país

| | 31.03.04 | | 31.03.03 | Variación | | 31.12.03 |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| | Mill. euro | Mill. US\$ | | Mill. US\$ | Absoluta | |
| Riesgo bruto | 452,3 | 552,9 | 659,5 | (106,6) | (16,16) | 627,9 |
| Saneamientos | 197,6 | 241,5 | 433,1 | (191,6) | (44,24) | 513,0 |
| Riesgo neto | 254,7 | 311,4 | 226,4 | 85,0 | 37,54 | 114,9 |

Índice de morosidad



Cobertura de morosidad



Información financiera del Grupo

Grupo Santander. Productos derivados por vencimiento a marzo 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 | 117.645 | 132.790 | 60.955 | 30.719 | 342.108 | 273.648 | 68.460 | 4.089 | 1.933 | 2.156 |
| FRA's | 20.984 | 1.455 | — | — | 22.439 | 21.056 | 1.383 | 4 | 4 | 0 |
| Opciones Tipo Interés | 9.778 | 19.036 | 7.192 | 1.430 | 37.436 | 37.285 | 151 | 270 | 267 | 3 |
| Asset Swaps | 25 | 1.356 | — | — | 1.381 | 1.282 | 99 | — | — | — |
| Subtotal OTC interés | 148.432 | 154.636 | 68.146 | 32.149 | 403.364 | 333.271 | 70.093 | 4.364 | 2.204 | 2.160 |
| Cambios a Plazo | 54.813 | 1.197 | 103 | — | 56.114 | 7.115 | 48.999 | 578 | 42 | 537 |
| Swaps Tipo Cambio | 3.799 | 6.464 | 756 | 259 | 11.278 | 3.374 | 7.904 | (236) | 92 | (328) |
| Opciones Tipo Cambio | 4.172 | 293 | — | — | 4.465 | 553 | 3.912 | 135 | 56 | 79 |
| Subtotal OTC cambio | 62.785 | 7.954 | 860 | 259 | 71.857 | 11.042 | 60.815 | 478 | 190 | 287 |
| Subtotal OTC opciones deuda | 750 | — | — | — | 750 | 750 | — | 3 | 3 | — |
| Subtotal OTC renta variable | 7.243 | 12.183 | 1.943 | — | 21.369 | 1.775 | 19.594 | 1.014 | 111 | 903 |
| Total Derivados | 219.210 | 174.774 | 70.949 | 32.408 | 497.341 | 346.839 | 150.502 | 5.858 | 2.508 | 3.351 |

VaR medio por región. Primer trimestre

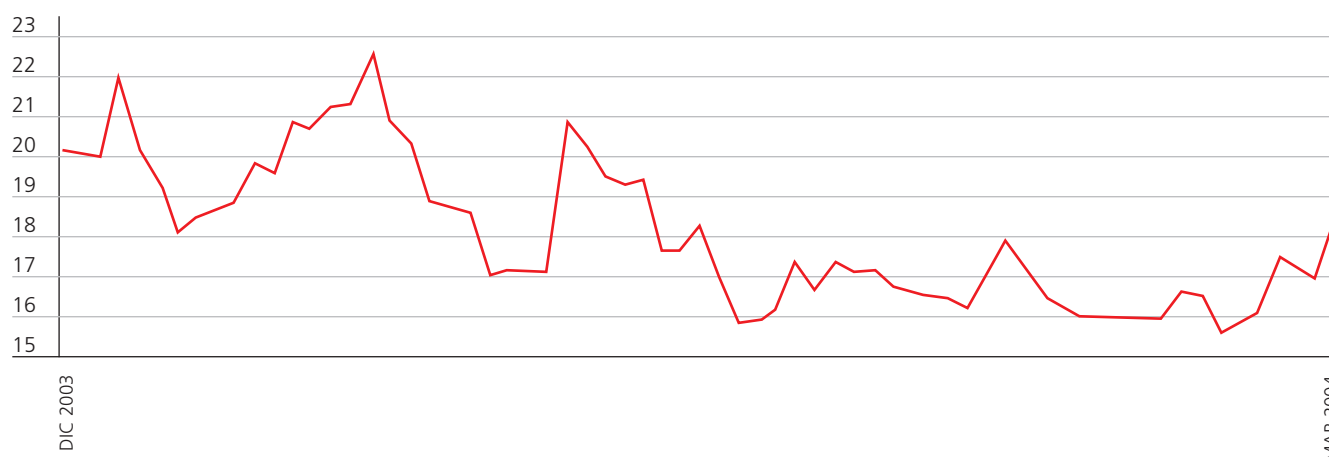
| Millones de dólares | 2004 | 2003 |
|---------------------|-------------|-------------|
| Total | 18,1 | 17,3 |
| Europa | 5,0 | 12,2 |
| EE.UU. | 3,0 | 1,4 |
| Iberoamérica | 17,1 | 11,1 |
| Otros | 0,0 | 0,1 |

VaR por producto. Primer trimestre 2004

| Millones de dólares | Mínimo | Medio | Máximo | Último |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Total negociación | | | | |
| VaR Total | 15,7 | 18,1 | 22,5 | 18,7 |
| <i>Efecto diversificación</i> | (1,8) | (7,8) | (11,6) | (8,5) |
| VaR Renta Fija | 6,4 | 12,7 | 17,3 | 12,9 |
| VaR Renta Variable | 1,4 | 2,7 | 4,9 | 2,4 |
| VaR Tipo de Cambio | 9,7 | 10,5 | 12,0 | 12,0 |

Evolución del VaR. Primer trimestre 2004

Millones de dólares



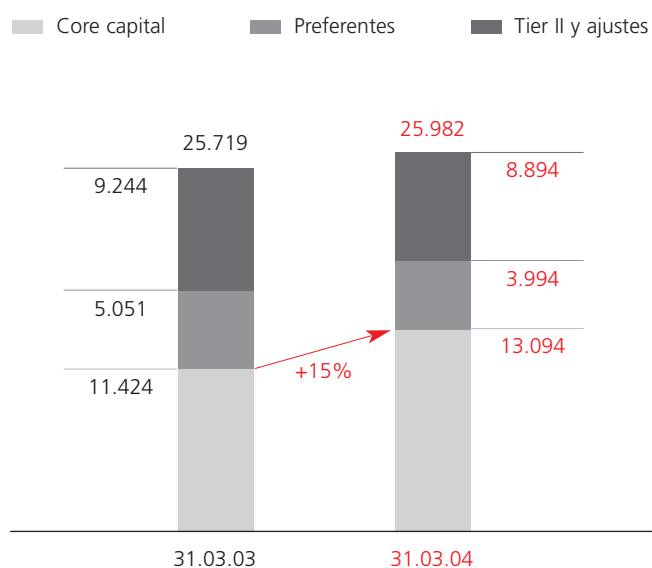
Información financiera del Grupo

Recursos propios y ratios de solvencia

| Millones de euros | 31.03.04 | 31.03.03 | Variación | | 31.12.03 |
|---|-----------------|-----------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | | Absoluta | (%) | |
| Capital suscrito | 2.384,2 | 2.384,2 | — | — | 2.384,2 |
| Primas de emisión | 8.720,7 | 8.979,7 | (259,0) | (2,88) | 8.720,7 |
| Reservas (incluye reservas netas en sociedades consolidadas) | 8.713,3 | 7.651,0 | 1.062,3 | 13,88 | 6.102,5 |
| Recursos propios en balance | 19.818,3 | 19.014,9 | 803,3 | 4,22 | 17.207,4 |
| Beneficio atribuido | 742,4 | 612,5 | 129,9 | 21,22 | 2.610,8 |
| Acciones propias en cartera | (17,2) | (9,4) | (7,8) | 82,28 | (10,2) |
| Dividendo a cuenta distribuido | (1.108,7) | (1.086,0) | (22,6) | 2,08 | (739,1) |
| Patrimonio neto al final del periodo | 19.434,9 | 18.532,0 | 902,9 | 4,87 | 19.069,0 |
| Dividendo activo a cuenta no distribuido | — | — | — | — | (369,6) |
| Dividendo complementario | (335,7) | (289,6) | (46,1) | 15,93 | (335,7) |
| Patrimonio neto después de la aplicación del resultado | 19.099,1 | 18.242,4 | 856,7 | 4,70 | 18.363,7 |
| Acciones preferentes | 4.183,2 | 5.140,0 | (956,8) | (18,61) | 4.484,9 |
| Intereses de minoritarios | 1.638,0 | 1.650,6 | (12,7) | (0,77) | 1.575,8 |
| Patrimonio neto e intereses de minoritarios | 24.920,3 | 25.033,0 | (112,7) | (0,45) | 24.424,4 |
| Recursos propios básicos | 17.087,6 | 16.475,3 | 612,3 | 3,72 | 16.951,2 |
| Recursos propios complementarios | 8.894,1 | 9.243,9 | (349,9) | (3,78) | 8.570,2 |
| Recursos propios computables ratio BIS | 25.981,7 | 25.719,2 | 262,5 | 1,02 | 25.521,4 |
| Activos ponderados por riesgo (normativa BIS) | 211.374,6 | 190.380,2 | 20.994,4 | 11,03 | 205.253,4 |
| Ratio BIS total | 12,29 | 13,51 | (1,22) | | 12,43 |
| Tier I | 8,08 | 8,65 | (0,57) | | 8,26 |
| Excedente de fondos sobre ratio BIS | 9.071,7 | 10.488,8 | (1.417,1) | (13,51) | 9.101,1 |

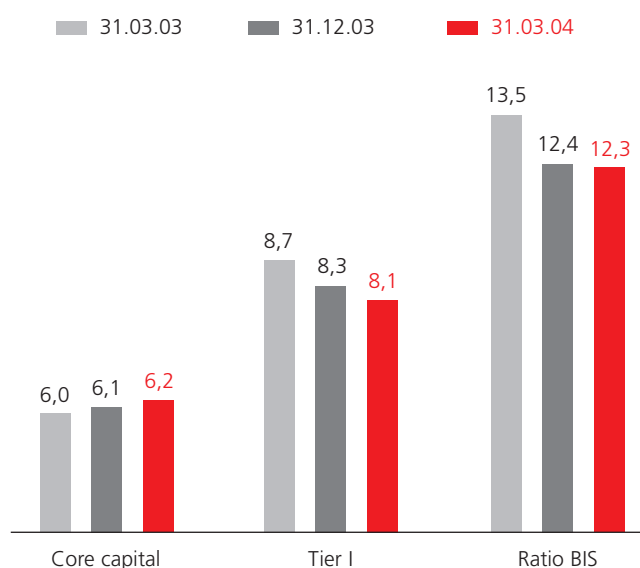
Recursos propios computables ratio BIS

Millones de euros



Ratios de solvencia

%



Informe por áreas de negocio

Informe por áreas de negocio

En el ejercicio 2004 Grupo Santander mantiene los criterios generales de presentación aplicados en 2003.

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 todos 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 Financiación Consumo Europa. 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 Financiación al Consumo.
- **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.

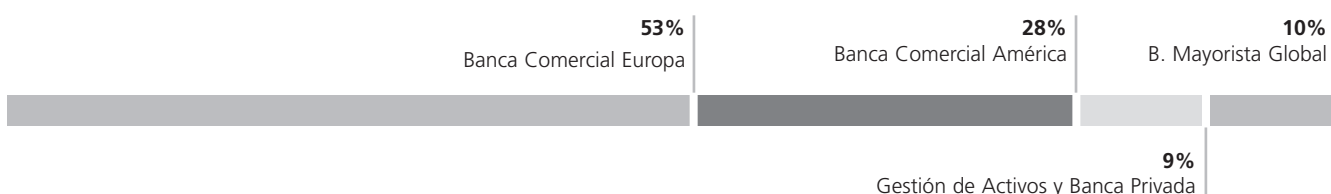
De acuerdo con los principios ya señalados, todos los requerimientos aplicables por normativa española están incorporados a cada país. La amortización del fondo de comercio por su carácter ajeno a la gestión del negocio y los saneamientos por riesgo-país se contabilizan en Gestión Financiera y Participaciones.

- **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 tesorerías 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 por áreas de negocio operativas



Informe por áreas de negocio

Resultados y balances áreas operativas

| Millones de euros | Banca Comercial Europa | | | Banca Comercial América | | |
|--|------------------------|------------------|--------------|-------------------------|------------------|----------------|
| | 1T 04 | 1T 03 | (%) | 1T 04 | 1T 03 | (%) |
| Resultados | | | | | | |
| Margen de intermediación | 1.176,3 | 1.095,0 | 7,43 | 786,5 | 775,4 | 1,42 |
| Comisiones netas | 571,1 | 511,6 | 11,64 | 267,9 | 237,3 | 12,89 |
| Margen básico | 1.747,5 | 1.606,6 | 8,77 | 1.054,4 | 1.012,8 | 4,11 |
| Resultados por operaciones financieras | 67,8 | 53,2 | 27,51 | 122,7 | 108,7 | 12,83 |
| Margen ordinario | 1.815,3 | 1.659,8 | 9,37 | 1.177,1 | 1.121,5 | 4,96 |
| Gastos generales de administración | (793,4) | (796,0) | (0,33) | (634,6) | (586,2) | 8,25 |
| a) Explotación | (678,9) | (684,2) | (0,78) | (601,8) | (556,0) | 8,23 |
| <i>De personal</i> | (493,6) | (499,8) | (1,25) | (316,8) | (300,7) | 5,36 |
| <i>Otros gastos administrativos</i> | (185,3) | (184,4) | 0,48 | (285,0) | (255,3) | 11,61 |
| b) Indirectos | (114,5) | (111,8) | 2,42 | (32,8) | (30,2) | 8,57 |
| Amortización del inmovilizado | (88,5) | (92,0) | (3,75) | (67,6) | (64,0) | 5,64 |
| Otros resultados de explotación | (17,1) | (9,9) | 72,94 | (27,7) | (20,9) | 32,97 |
| Margen de explotación | 916,2 | 761,8 | 20,26 | 447,1 | 450,4 | (0,73) |
| Rtdos. netos por puesta en equivalencia | 34,9 | 18,3 | 91,24 | 1,3 | 0,1 | — |
| Provisiones netas para insolvencias | (201,9) | (188,6) | 7,02 | (80,7) | (33,4) | 141,26 |
| Otros resultados | (2,9) | 20,5 | — | (11,3) | (53,3) | (78,80) |
| Beneficio antes de impuestos | 746,4 | 611,9 | 21,97 | 356,4 | 363,7 | (2,00) |
| Beneficio neto consolidado | 544,9 | 440,6 | 23,69 | 313,9 | 343,3 | (8,56) |
| Beneficio neto atribuido al Grupo | 508,1 | 413,0 | 23,02 | 271,2 | 325,3 | (16,62) |
| Balance | | | | | | |
| Créditos sobre clientes (neto) | 130.367,6 | 112.162,0 | 16,23 | 30.232,4 | 31.060,6 | (2,67) |
| Deudas del Estado | 3.963,5 | 4.015,4 | (1,29) | — | — | — |
| Entidades de crédito | 25.911,7 | 29.100,5 | (10,96) | 16.525,7 | 15.410,5 | 7,24 |
| Cartera de valores | 9.925,1 | 6.929,1 | 43,24 | 23.389,5 | 20.129,7 | 16,19 |
| Inmovilizado | 2.986,6 | 2.917,7 | 2,36 | 1.406,8 | 1.497,3 | (6,05) |
| Otras cuentas de activo | 6.841,9 | 6.867,4 | (0,37) | 9.272,3 | 9.785,0 | (5,24) |
| Total Activo / Pasivo | 179.996,4 | 161.992,1 | 11,11 | 80.826,8 | 77.883,1 | 3,78 |
| Débitos a clientes | 92.241,8 | 88.755,0 | 3,93 | 38.452,3 | 37.339,8 | 2,98 |
| Valores negociables | 13.437,4 | 8.320,2 | 61,50 | 5.293,6 | 4.707,2 | 12,46 |
| Pasivos subordinados | 1.704,9 | 995,7 | 71,23 | 544,4 | 586,5 | (7,18) |
| Entidades de crédito | 34.838,8 | 39.861,5 | (12,60) | 26.723,5 | 25.147,3 | 6,27 |
| Otras cuentas de pasivo | 27.529,2 | 15.304,0 | 79,88 | 6.093,5 | 6.630,8 | (8,10) |
| Capital asignado | 10.244,4 | 8.755,8 | 17,00 | 3.719,5 | 3.471,5 | 7,14 |
| Recursos fuera de balance | 64.670,4 | 55.343,5 | 16,85 | 30.713,6 | 24.950,4 | 23,10 |
| Fondos de inversión | 55.847,5 | 47.838,4 | 16,74 | 13.816,7 | 10.345,4 | 33,55 |
| Planes de pensiones | 6.875,4 | 6.059,5 | 13,46 | 12.944,6 | 11.156,4 | 16,03 |
| Patrimonios administrados | 1.947,4 | 1.445,5 | 34,72 | 3.952,3 | 3.448,6 | 14,61 |
| Recursos gestionados de clientes | 172.054,4 | 153.414,3 | 12,15 | 75.003,8 | 67.583,9 | 10,98 |
| Total recursos gestionados | 244.666,8 | 217.335,5 | 12,58 | 111.540,3 | 102.833,5 | 8,47 |
| Ratios (%) y Medios operativos | | | | | | |
| ROE (cash-basis) | 20,38 | 19,48 | 0,90 p. | 29,27 | 36,49 | (7,22 p.) |
| Eficiencia | 43,71 | 47,96 | (4,25 p.) | 53,91 | 52,27 | 1,64 p. |
| Recurrencia | 71,99 | 64,27 | 7,72 p. | 42,22 | 40,49 | 1,73 p. |
| Tasa de morosidad | 1,00 | 1,30 | (0,30 p.) | 3,05 | 3,84 | (0,79 p.) |
| Cobertura | 224,43 | 173,68 | 50,75 p. | 142,80 | 115,74 | 27,06 p. |
| Número de empleados (directos + imputados) | 41.173 | 42.886 | (3,99%) | 51.520 | 51.958 | (0,84%) |
| Número de oficinas | 5.060 | 5.035 | 0,50% | 3.883 | 3.897 | (0,36%) |

Informe por áreas de negocio

Resultados y balances áreas operativas

| Gestión de Activos y Banca Privada | | | Banca Mayorista Global | | | |
|------------------------------------|-----------------|---------------|------------------------|-----------------|---------------|--|
| 1T 04 | 1T 03 | (%) | 1T 04 | 1T 03 | (%) | Millones de euros |
| | | | | | | Resultados |
| 20,8 | 22,5 | (7,64) | 98,5 | 98,5 | (0,06) | Margen de intermediación |
| 177,1 | 165,3 | 7,17 | 89,1 | 83,1 | 7,15 | Comisiones netas |
| 198,0 | 187,8 | 5,39 | 187,6 | 181,7 | 3,24 | Margen básico |
| 6,6 | 1,8 | 266,85 | 24,4 | 12,5 | 95,86 | Resultados por operaciones financieras |
| 204,6 | 189,6 | 7,89 | 212,0 | 194,2 | 9,19 | Margen ordinario |
| (88,1) | (79,2) | 11,23 | (90,2) | (92,7) | (2,64) | Gastos generales de administración |
| (83,4) | (74,9) | 11,38 | (70,1) | (73,1) | (4,15) | a) Explotación |
| (52,9) | (46,6) | 13,62 | (45,1) | (49,1) | (8,11) | De personal |
| (30,5) | (28,3) | 7,71 | (25,0) | (24,1) | 3,95 | Otros gastos administrativos |
| (4,7) | (4,3) | 8,57 | (20,1) | (19,5) | 3,02 | b) Indirectos |
| (5,5) | (6,9) | (19,41) | (6,6) | (6,6) | (1,03) | Amortización del inmovilizado |
| 0,6 | (0,1) | — | (0,2) | (0,2) | 23,96 | Otros resultados de explotación |
| 111,5 | 103,4 | 7,83 | 115,0 | 94,6 | 21,45 | Margen de explotación |
| 17,6 | 9,6 | 83,80 | 0,0 | (0,9) | (100,00) | Rtdos. netos por puesta en equivalencia |
| (1,5) | (0,8) | 87,76 | 14,5 | (16,6) | — | Provisiones netas para insolvencias |
| (1,6) | (4,1) | (59,84) | (2,3) | 0,6 | — | Otros resultados |
| 126,0 | 108,1 | 16,54 | 127,1 | 77,8 | 63,45 | Beneficio antes de impuestos |
| 90,2 | 76,6 | 17,78 | 93,1 | 55,2 | 68,68 | Beneficio neto consolidado |
| 86,6 | 74,3 | 16,56 | 92,3 | 53,7 | 71,79 | Beneficio neto atribuido al Grupo |
| | | | | | | Balance |
| 1.676,8 | 1.360,2 | 23,28 | 15.917,7 | 17.629,1 | (9,71) | Créditos sobre clientes (neto) |
| 4,2 | 9,0 | (53,34) | 7.296,8 | 5.398,1 | 35,17 | Deudas del Estado |
| 5.765,8 | 6.315,6 | (8,71) | 28.135,9 | 28.449,5 | (1,10) | Entidades de crédito |
| 904,4 | 761,7 | 18,74 | 6.455,3 | 9.319,2 | (30,73) | Cartera de valores |
| 49,8 | 69,4 | (28,15) | 131,6 | 147,4 | (10,73) | Inmovilizado |
| 339,2 | 252,6 | 34,28 | 6.517,5 | 7.424,0 | (12,21) | Otras cuentas de activo |
| 8.740,2 | 8.768,4 | (0,32) | 64.454,7 | 68.367,3 | (5,72) | Total Activo / Pasivo |
| 6.367,1 | 7.090,0 | (10,20) | 25.514,1 | 26.247,6 | (2,79) | Débitos a clientes |
| — | — | — | 2.368,7 | 1.282,0 | 84,77 | Valores negociables |
| — | — | — | 27,1 | 32,4 | (16,32) | Pasivos subordinados |
| 1.361,2 | 683,7 | 99,09 | 18.033,8 | 22.952,0 | (21,43) | Entidades de crédito |
| 405,9 | 481,7 | (15,74) | 16.914,1 | 16.161,8 | 4,65 | Otras cuentas de pasivo |
| 605,9 | 513,0 | 18,11 | 1.596,9 | 1.691,5 | (5,60) | Capital asignado |
| 20.965,4 | 14.513,7 | 44,45 | 1.047,4 | 958,7 | 9,24 | Recursos fuera de balance |
| 17.079,8 | 11.358,8 | 50,37 | 428,4 | 444,6 | (3,65) | Fondos de inversión |
| 111,1 | 76,3 | 45,48 | 601,8 | 493,3 | 21,99 | Planes de pensiones |
| 3.774,6 | 3.078,6 | 22,61 | 17,2 | 20,9 | (17,44) | Patrimonios administrados |
| 27.332,6 | 21.603,7 | 26,52 | 28.957,2 | 28.520,7 | 1,53 | Recursos gestionados de clientes |
| 29.705,6 | 23.282,1 | 27,59 | 65.502,0 | 69.326,0 | (5,52) | Total recursos gestionados |
| | | | | | | Ratios (%) y Medios operativos |
| 58,59 | 58,93 | (0,34 p.) | 23,43 | 12,26 | 11,17 p. | ROE (cash-basis) |
| 43,07 | 41,77 | 1,29 p. | 42,56 | 47,73 | (5,17 p.) | Eficiencia |
| 201,05 | 208,66 | (7,62 p.) | 98,73 | 89,71 | 9,02 p. | Recurrencia |
| 0,18 | 0,29 | (0,11 p.) | 0,62 | 1,56 | (0,94 p.) | Tasa de morosidad |
| — | — | — | 291,62 | 156,95 | 134,67 p. | Cobertura |
| 6.524 | 6.294 | 3,65% | 2.271 | 2.535 | (10,41%) | Número de empleados (directos + imputados) |
| 189 | 188 | 0,53% | 19 | 23 | (17,39%) | Número de oficinas |

Informe por áreas de negocio

Banca Comercial Europa

| | Santander | | | | Financiación | | | |
|--|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Central Hispano | | Banesto | | Portugal | | Consumo | |
| Millones de euros | 1T 04 | (%) | 1T 04 | (%) | 1T 04 | (%) | 1T 04 | (%) |
| Resultados | | | | | | | | |
| Margen de intermediación | 491,2 | (1,23) | 281,4 | 8,17 | 152,1 | 0,65 | 251,7 | 41,62 |
| Comisiones netas | 358,9 | 19,55 | 122,5 | 12,41 | 59,5 | 13,42 | 30,3 | (32,97) |
| Margen básico | 850,1 | 6,59 | 403,8 | 9,42 | 211,6 | 3,94 | 282,0 | 26,49 |
| Resultados por operaciones financieras | 28,1 | 153,52 | 17,5 | (7,24) | 10,4 | 87,90 | 11,7 | (33,54) |
| Margen ordinario | 878,2 | 8,61 | 421,4 | 8,61 | 222,0 | 6,17 | 293,7 | 22,09 |
| Gastos generales de administración | (390,6) | (0,65) | (194,4) | 2,47 | (101,6) | (1,98) | (106,7) | 3,46 |
| a) Explotación | (291,6) | (1,66) | (187,7) | 2,32 | (97,9) | (2,30) | (101,6) | 3,50 |
| <i>De personal</i> | (242,9) | (1,20) | (140,0) | 2,49 | (63,3) | (2,64) | (47,4) | (1,94) |
| <i>Otros gastos administrativos</i> | (48,6) | (3,93) | (47,7) | 1,81 | (34,6) | (1,69) | (54,3) | 8,76 |
| b) Indirectos | (99,1) | 2,45 | (6,7) | 6,79 | (3,7) | 7,41 | (5,1) | 2,69 |
| Amortización del inmovilizado | (44,5) | (0,02) | (24,0) | (6,16) | (13,2) | (4,53) | (6,8) | (9,54) |
| Otros resultados de explotación | (9,1) | 57,69 | (4,6) | 38,58 | (2,9) | 237,19 | (0,6) | — |
| Margen de explotación | 434,0 | 18,86 | 198,4 | 17,13 | 104,3 | 14,96 | 179,6 | 38,22 |
| Rtdos. netos por puesta en equivalencia | — | — | 28,1 | 138,75 | — | (100,00) | 6,9 | 12,63 |
| Provisiones netas para insolvencias | (89,0) | 16,05 | (44,6) | 8,33 | (7,2) | (45,44) | (61,0) | 18,96 |
| Otros resultados | 8,6 | 45,45 | 6,9 | (58,99) | (16,0) | 273,98 | (2,4) | — |
| Beneficio antes de impuestos | 353,5 | 20,13 | 188,7 | 20,45 | 81,1 | 10,16 | 123,1 | 38,15 |
| Beneficio neto consolidado | 253,8 | 19,95 | 133,1 | 19,02 | 74,6 | 20,41 | 83,4 | 46,27 |
| Beneficio neto atribuido al Grupo | 254,4 | 20,27 | 116,0 | 19,50 | 54,5 | 4,92 | 83,3 | 53,08 |

Balance

| | | | | | | | | |
|---|------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
| Créditos sobre clientes (neto) | 62.672,9 | 25,13 | 32.952,5 | 19,70 | 17.271,7 | (14,95) | 17.470,5 | 22,72 |
| Deudas del Estado | — | — | 3.963,5 | (1,29) | — | — | — | — |
| Entidades de crédito | 112,2 | 98,61 | 9.466,1 | (16,26) | 11.811,3 | 8,04 | 4.522,0 | (33,58) |
| Cartera de valores | 1,0 | 0,50 | 3.983,7 | (15,15) | 5.575,0 | 188,85 | 365,4 | 20,56 |
| Inmovilizado | 1.608,7 | 3,41 | 786,9 | (1,93) | 490,8 | 4,93 | 100,2 | 9,01 |
| Otras cuentas de activo | 865,9 | (7,23) | 4.307,9 | 6,62 | 975,2 | (33,15) | 692,9 | 59,41 |
| Total Activo / Pasivo | 65.260,7 | 23,99 | 55.460,6 | 5,87 | 36.124,0 | 2,92 | 23.151,1 | 5,84 |
| Débitos a clientes | 41.515,6 | 0,25 | 28.121,5 | 3,73 | 12.207,5 | (3,69) | 10.397,2 | 37,56 |
| Valores negociables | 446,6 | (13,59) | 7.019,0 | 186,53 | 3.522,4 | 5,54 | 2.449,4 | 21,48 |
| Pasivos subordinados | — | — | 1.270,8 | 178,52 | 305,7 | (18,44) | 128,3 | (22,02) |
| Entidades de crédito | 86,5 | (81,74) | 10.586,3 | (26,59) | 17.719,9 | 14,60 | 6.446,2 | (32,16) |
| Otras cuentas de pasivo | 18.467,9 | 193,94 | 5.763,7 | 3,66 | 1.029,2 | (48,12) | 2.268,4 | 53,36 |
| Capital asignado | 4.744,2 | 20,16 | 2.699,4 | 12,97 | 1.339,2 | 5,89 | 1.461,6 | 26,72 |
| Recursos fuera de balance | 44.915,9 | 16,29 | 12.285,3 | 18,41 | 7.256,3 | 17,02 | 212,9 | 50,16 |
| Fondos de inversión | 40.146,2 | 16,65 | 10.833,3 | 18,41 | 4.674,9 | 12,70 | 193,0 | 54,60 |
| Planes de pensiones | 4.769,7 | 13,32 | 1.214,2 | 16,93 | 871,7 | 9,62 | 19,9 | 17,36 |
| Patrimonios administrados | — | — | 237,8 | 26,48 | 1.709,7 | 35,95 | — | — |
| Recursos gestionados de clientes | 86.878,1 | 7,85 | 48.696,5 | 20,56 | 23.292,0 | 3,12 | 13.187,8 | 33,47 |
| Total recursos gestionados | 110.176,6 | 20,73 | 67.745,9 | 7,94 | 43.380,3 | 5,04 | 23.364,0 | 6,12 |

Ratios (%) y Medios operativos

| | | | | | | | | |
|--|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|------------|
| ROE (cash-basis) | 22,08 | 0,15 p. | 17,52 | 0,53 p. | 16,69 | 0,25 p. | 23,63 | 2,65 p. |
| Eficiencia | 44,48 | (4,15 p.) | 46,13 | (2,77 p.) | 45,77 | (3,81 p.) | 36,34 | (6,54 p.) |
| Recurrencia | 91,87 | 15,52 p. | 62,99 | 5,57 p. | 58,55 | 7,95 p. | 28,40 | (15,44 p.) |
| Tasa de morosidad | 0,65 | (0,40 p.) | 0,64 | (0,14 p.) | 2,12 | 0,28 p. | 1,90 | (0,71 p.) |
| Cobertura | 298,47 | 115,99 p. | 351,56 | 64,63 p. | 126,14 | 10,71 p. | 154,03 | 7,32 p. |
| Número de empleados (directos + imputados) | 20.655 | (3,46%) | 9.989 | 0,04% | 6.472 | (8,79%) | 3.884 | (2,68%) |
| Número de oficinas | 2.550 | 1,47% | 1.690 | 0,30% | 636 | (2,75%) | 184 | 0,55% |

Informe por áreas de negocio

Banca Comercial Europa

El área de Banca Comercial Europa es el mayor negocio dentro del Grupo Santander. Al cierre del primer trimestre de 2004 representa el 50% de los recursos de clientes, el 73% de los créditos y el 53% de los beneficios del Grupo.

En el trimestre se ha mantenido la política comercial desarrollada por el Grupo en todos los negocios en Europa en 2003. En volúmenes continúa el crecimiento del crédito (principalmente en hipotecas y empresas), fondos de inversión, depósitos a la vista y seguros. En resultados, se mantiene la recuperación de los ingresos (el margen de intermediación y las comisiones crecen en conjunto el 8,8%) y el control de los costes, lo que ha supuesto una mejora de 4,3 puntos porcentuales en la eficiencia (desde el 48,0% hasta el 43,7%) y un aumento del 20,3% en el margen de explotación.

El margen de intermediación se sitúa en 1.176,3 millones de euros, un 7,4% más que el contabilizado en el primer trimestre de 2003, por efecto neto entre el aumento en volúmenes y el estrechamiento de márgenes ocasionado por la reducción de tipos de interés entre ambos trimestres y la política de traspaso de saldos caros contabilizados en balance a fondos de inversión.

Las comisiones netas, 571,1 millones de euros, aumentan el 11,6% sobre el mismo periodo del año anterior. Este aumento se produce en Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto y Portugal. Los resultados por operaciones financieras mantienen un peso moderado (el 3,7%) sobre el margen ordinario.

El control de los costes de explotación continúa siendo un aspecto clave en el área. Así, los gastos generales de administración disminuyen el 0,3%, ofreciendo todas las unidades muy buen comportamiento.

El margen de explotación alcanza los 916,2 millones de euros, que equivalen a un crecimiento del 20,3% sobre el obtenido en el primer trimestre de 2003. Las dotaciones netas para insolvencias aumenta un 7,0% debido principalmente al mayor volumen de inversión, reflejado en mayores dotaciones por provisión genérica y estadística.

El beneficio neto atribuido al Grupo ha ascendido a 508,1 millones de euros, el 23,0% más que en el primer trimestre de 2003 y el 16,0% más que el cuarto. El ROE es del 20,4% (19,5% en primer trimestre de 2003).

En cuanto a la actividad, destaca el incremento del 16,2% en los créditos (+18,4% sin titulizaciones) y del 12,2% en recursos de clientes gestionados.

En el total de la inversión, tanto Grupo Banesto como la Red Santander Central Hispano ofrecen crecimientos interanuales por encima del 20% (sin efecto titulizaciones), superiores a la media del mercado, con aumentos de las hipotecas y del saldo con empresas por encima del 30% y 20%, respectivamente, en ambos casos. Financiación al Consumo aumenta el 23% y Portugal disminuye por las titulizaciones (+4%, eliminando su efecto).

El esfuerzo de captación se centra en fondos de inversión, que presentan un crecimiento interanual del 16,7% y planes de pensiones (+13,5%).

Banca Comercial Santander Central Hispano

La Banca Comercial Santander Central Hispano inicia el ejercicio con unos buenos resultados en el primer trimestre. Así, el beneficio atribuido alcanza los 254,4 millones de euros, creciendo el 20,3% respecto del primer trimestre de 2003.

La combinación de los crecimientos y de una mayor contribución de las comisiones, fruto del posicionamiento en negocios de alta aportación de valor como son los fondos de inversión (en los que se fortalece el liderazgo), los seguros (con cuyo crecimiento se alcanza la segunda posición en el sector), la colocación de emisiones de valores, los medios de pago, o las operaciones de cobertura de tipos de interés, junto con la contención de los gastos y la calidad del riesgo crediticio, han sido determinantes en esta positiva evolución.

Y todo ello, a pesar del escenario de tipos de interés del mercado, que lejos de apuntar al alza como se preveía al comienzo del año, se han estrechado aún más, acortándose también más las diferencias entre los de corto y medio plazo, lo cual ha redundado en una limitación en la gestión de los tipos y diferenciales, que todavía muestran este efecto en el margen de intermediación, que desciende el 1,2% respecto del primer trimestre de 2003.

Las mayores producciones de hipotecas, del crédito a las empresas y de otros préstamos contribuyen a neutralizar en gran parte, vía comisiones financieras, el impacto negativo de los tipos de interés, a la vez que las comisiones por servicios aumentan el 19,6% y sitúan el ratio de recurrencia (comisiones sobre costes) en el 92%. El margen ordinario alcanza los 878,2 millones, un 8,6% por encima del obtenido en el primer trimestre del ejercicio precedente.

Los gastos de explotación se mantienen estables, es decir, un descenso real de casi el 3% si se tiene en cuenta la inflación, mejorándose nuevamente en eficiencia, que se sitúa en el 44,5% (4,1 p.p. por debajo del primer trimestre de 2003).

El efecto multiplicador que el control de los costes tiene sobre el crecimiento de los ingresos hace que el margen de explotación aumente el 18,9% y se sitúe en 434,0 millones de euros.

El riesgo crediticio mantiene una alta calidad, que se traduce en dos indicadores básicos: el ratio de morosidad se sitúa en un histórico 0,65% (por debajo del 0,73% con que se finalizó el año 2003) y las dotaciones a provisiones específicas descienden un 33,7% respecto al primer trimestre de 2003. Ello, con independencia del aumento del 36,7% de las provisiones genéricas (fruto del crecimiento de la inversión) y del 37,2% de la estadística.

La gestión de la inversión crediticia está muy diversificada, creciendo tanto las hipotecas a particulares (+32%), como los créditos y préstamos a empresas (+25%) o el leasing y renting (+32%). Además, tienen especial significación los segmentos prioritarios en éste y los próximos ejercicios: pymes (+18%) y microempresas (+34%).

Informe por áreas de negocio

También en recursos de clientes se aprecia una progresión en los crecimientos. Ejemplo son los saldos de cuentas corrientes que aumentan interanualmente el 9%, las cuentas de ahorro (+11%), o los fondos de inversión (+17%), reforzando en estos últimos el liderazgo en cuotas de mercado, tanto en patrimonio gestionado como, muy especialmente, en ingresos generados. Las cuentas a plazo reflejan la política de defensa del margen.

A este crecimiento han contribuido los nuevos productos comercializados en el trimestre, como son los Fondos *Supergestión I y II* con una colocación de 5.500 millones en escasamente tres meses, o la nueva gama de hipotecas *Superoportunidad*, que ha posibilitado una producción de 2.620 millones en el trimestre, un 44% superior a la realizada en el primer trimestre de 2003.

Han sido singulares las campañas de colocación de una emisión por 400 millones de euros de participaciones preferentes del propio Grupo, de 1.300 millones en la consolidación de plusvalías del fondo *Superselección I*, o de captación de nuevos accionistas jóvenes, que ya tienen más de 30.000 cuentas abiertas dentro del "Plan Joven Accionista". Estas acciones se suman a las habituales de vinculación de clientes a través de las nóminas, las domiciliaciones, los seguros, las tarjetas, los planes de pensiones o los préstamos personales.

Banesto

Banesto ha obtenido un beneficio antes de impuestos en el primer trimestre de 2004 de 187,6 millones de euros, un 14,5% más que en el mismo periodo del año anterior. Ha continuado con un alto nivel de actividad, desarrollando con éxito sus proyectos y planes comerciales, lo que unido a un estricto control de costes, y una acertada gestión de riesgo, se ha traducido en un crecimiento diversificado, con una mejora en el periodo tanto de los márgenes de resultados, como de los ratios de rentabilidad, eficiencia y calidad del riesgo.

Como en el resto de áreas, los datos de Banesto han sido reelaborados de acuerdo con los criterios que figuran en la página 17 de este Informe, por lo que no coinciden con sus datos públicos independientes.

El margen de intermediación se sitúa en 281,4 millones de euros (+8,2% sobre el primer trimestre de 2003), fruto tanto del incremento de la actividad comercial, como de la gestión de precios.

Las comisiones netas ascienden a 122,5 millones de euros, un 12,4% más que el primer trimestre del año anterior, con un crecimiento del 18,3% en las derivadas de fondos de inversión y pensiones y del 9,4% en las comisiones por servicios.

Los resultados por operaciones financieras han sido de 17,5 millones de euros, frente a 18,9 millones obtenidos en el primer trimestre de 2003, con mayor peso del negocio de distribución de productos de tesorería a clientes.

Como consecuencia, el margen ordinario hasta marzo de 2004 ha ascendido a 421,4 millones de euros, un 8,6% más que en el mismo periodo de 2003.

Los gastos de personal y generales han aumentado un 2,5%, variación que, unida al aumento del margen ordinario, ha continuado mejorando el ratio de eficiencia que se sitúa en el 46,1% en el primer trimestre de 2004 frente al 48,9% al cierre del primer trimestre de 2003.

Resultante de ello, el margen de explotación ha alcanzado los 198,4 millones de euros, con una mejora del 17,1% respecto al obtenido en el mismo periodo del año precedente.

Los resultados de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia y operaciones grupo han ascendido a 22,7 millones de euros, frente a 12,7 millones en el primer trimestre de 2003.

Las dotaciones a insolvencias netas se han situado en 44,6 millones de euros, importe un 8,3% superior al registrado en el primer trimestre de 2003. De este importe, la dotación al fondo para la cobertura estadística de insolvencias, que ya alcanza 373 millones de euros, ha sido de 38,1 millones de euros, lo que da prueba de la calidad del riesgo del Grupo. Otros 7,1 millones se han dotado para la provisión genérica.

El beneficio antes de impuestos asciende a 188,7 millones de euros, un 20,5% superior al del año anterior. Deducidos los intereses minoritarios y la provisión del impuesto sobre beneficios, se alcanza un beneficio atribuido al Grupo de 116,0 millones de euros, un 19,5% más que en el primer trimestre de 2003.

Por lo que respecta al negocio, la inversión crediticia, ajustado el efecto de las titulaciones, se sitúa en marzo de 2004 en 36.611 millones de euros, con un avance interanual del 22,6%, y crecimientos significativos en todas las modalidades y segmentos. Con este aumento, Banesto ha vuelto a mejorar la cuota de mercado estimada sobre la banca, que se ha situado en el 8,48%, con una ganancia de 0,77 puntos desde marzo de 2003.

Este crecimiento se ha conseguido preservando la calidad del riesgo. La tasa de morosidad ha seguido mejorando hasta el 0,64% frente al 0,78% registrado en marzo de 2003. Al mismo tiempo, la tasa de cobertura ha pasado del 287% en marzo de 2003 al 352% al cierre del primer trimestre de 2004.

Los recursos gestionados de clientes se han situado en marzo de 2004 en 48.697 millones de euros, con un crecimiento interanual del 20,6%. Los recursos en balance crecen un 21,3%, y los de fuera de balance lo hacen un 18,4%. La cuota de mercado estimada sobre la banca del agregado depósitos más fondos de inversión ha alcanzado el 8,45%, con una mejora en doce meses de 0,10 puntos.

Portugal

El Grupo ha obtenido en el primer trimestre de 2004 un beneficio neto atribuido de 63,9 millones de euros, un 12,4% más que en el mismo periodo del año anterior.

El 85% del beneficio obtenido en el país corresponde a la banca comercial, cuyo margen básico aumenta un 3,9% respecto al primer trimestre de 2003, impulsado por el crecimiento de un 13,4% de las comisiones, entre las que destacan las

Informe por áreas de negocio

ligadas a productos estratégicos: fondos de inversión (29%), créditos hipotecarios (20%) y seguros (43%).

La reducción del 2,0% de los gastos de personal y generales mejora el ratio de eficiencia del 49,6% al 45,8%, actuando de palanca para que el margen de explotación aumente un 15,0%.

La morosidad se sitúa en el 2,1% y la política conservadora en materia de provisiones permite aumentar la cobertura del 115% al 126%.

En materia de actividad, la captación se ha orientado hacia fondos de inversión y seguros de capitalización, con crecimientos del 14,2% y 35,0%, respectivamente. Por el lado del activo, el énfasis continúa puesto en hipotecas, que crecen el 13,8% respecto al primer trimestre de 2003, así como en crédito al consumo y crédito por tarjetas, los cuales aumentan un 18,5% y un 84,6% respectivamente.

Este trimestre se ha distinguido por un conjunto de iniciativas enfocadas en la vinculación y la calidad de servicio, incluyendo una campaña institucional de comunicación que ha tenido una gran repercusión pública.

En el mes de febrero, dentro del contexto de la asociación con el Standard Bank de Sudáfrica, se vendió a este banco el 55,3% que tenía en Standard Totta de Mozambique por 21,5 millones de dólares (17 millones de euros).

Total Portugal

| Millones de euros | 1T 04 | (%) |
|--|-------------|--------------|
| Bº neto atribuido al Grupo "proforma" | 63,9 | 12,43 |
| Banca Comercial | 54,5 | 4,92 |
| Areas globales | 9,4 | 92,29 |

Financiación al Consumo Europa

Desde el punto de vista estratégico, en el trimestre se han firmado acuerdos para la compra de dos entidades líderes en sus respectivos mercados, dentro de la política de crecimiento selectivo del Grupo en el Este y Norte de Europa.

En febrero se firmó el acuerdo para comprar el 100% de la compañía polaca de financiación al consumo Polskie Towarzystwo Finansowe SA (PTF) por 33 millones de euros. PTF cubre el 90% del territorio polaco y es líder en financiación de vehículos, con una cuota de mercado del 10% (4º en el sector de financiación al consumo en general). PTF se fusionará con CC-Bank Polonia reforzando nuestra presencia en el país.

En marzo se firmó un acuerdo para adquirir el 100% de Elcon Finans AS por 400 millones de euros. Posteriormente se venderá el negocio de leasing y factoring por unos 160 millones de euros, con lo que se adquiere el negocio de financiación de vehículos por un coste neto de unos 240 millones. Con esta adquisición, el Grupo entra en el mercado escandinavo, ocupando el primer puesto en financiación de vehículos en Noruega, con una cuota del 30%.

Con la incorporación de ambas entidades, Santander Consumer pasará a operar en 10 países con unos activos gestionados de 24.847 millones de euros, siendo su principal actividad la financiación de automóviles, que representa el 62% de la producción.

Por lo que se refiere al negocio, la actividad desarrollada por Santander Consumer durante el primer trimestre de 2004 ha tenido una positiva evolución en todos los productos comercializados: financiación de automóviles, créditos personales, tarjetas de crédito, seguros y captación de pasivo.

La producción del trimestre alcanzó 3.355 millones de euros, con un crecimiento del 22,5%, sobre el mismo periodo de 2003. Destaca el aumento del 25,1% en financiación de automoción (España y Portugal, 40%; Italia, 14%; y Alemania, 20%), superior al del mercado. La inversión crediticia media del trimestre asciende a 20.341 millones de euros, incluidos el inmovilizado en renting y los activos titulizados, un 15,4% más que en marzo de 2003.

Este incremento de la inversión ha sido compatible con la mejora de la morosidad, que se sitúa en el 1,90%, y de la cobertura, que alcanza el 154%.

Los ingresos aumentan en línea con la producción, situando el margen ordinario en 293,7 millones de euros (+22,1%). Los costes de explotación aumentan un 3,2%. En consecuencia, el margen de explotación se incrementa el 38,2%, en línea con el beneficio antes de impuestos. El beneficio neto atribuido, 83,3 millones de euros, supera en un 53,1% al conseguido en el primer trimestre de 2003. El ratio de eficiencia mejora 6,5 puntos hasta el 36,3%. Esta evolución es común en todas las unidades del área.

La incorporación de Patagon a Santander Consumer se une a los depósitos captados por CC-Bank en Alemania. Al término del trimestre el total de depósitos de clientes es de 10.581 millones de euros. Esta cifra representa el 54% de las necesidades de financiación, cuando hace un año su peso era de tan sólo el 26%. Las notas y el papel comercial suponen el 13%, la titulación el 18% y el recurso neto al interbancario, sólo el 15%.

El rating de la deuda a largo plazo de Santander Consumer es elevada. Moody's la califica con Aa3 y Fitch con AA-.

Iberoamérica

Los indicadores disponibles al cierre del primer trimestre confirman que Iberoamérica ofrece las condiciones necesarias para dar por cerrada la fase recesiva y de elevada volatilidad iniciada con la crisis de los emergentes asiáticos. Factores externos relacionados con un entorno económico mundial más favorable y factores internos derivados de los ajustes realizados permiten una mayor estabilidad financiera y una menor vulnerabilidad externa y presupuestaria en unas economías que, según el consenso del mercado, apuntan a una tasa media de crecimiento del 4% para la región. A ello se unen una política monetaria de bajos tipos de interés, que facilitará la recuperación, y una política cambiaria de mayor estabilidad, para crear un escenario propicio para un notable aumento de la intermediación bancaria en los principales mercados financieros, en particular en Brasil y en México.

Informe por áreas de negocio

Banca Comercial América ha obtenido un beneficio neto atribuido de 271,2 millones de euros (incluyendo un cargo de 63 millones por gastos imputados y ajuste de capital) en el primer trimestre de 2004, con una variación en los últimos doce meses del -16,6% (-9,3% sin efecto tipo de cambio). El beneficio neto, no afectado por los cambios en la participación de los accionistas minoritarios, ofrece una variación interanual de un -8,6% (-1,4% sin efecto tipo de cambio). El beneficio neto atribuido de la totalidad del Grupo en Iberoamérica se sitúa en 331,3 millones, un -14,0% sobre el mismo periodo de 2003, ó un -6,9% sin efecto tipo de cambio.

Para una mejor interpretación de la información financiera es preciso referirse a los siguientes aspectos:

- Argentina: en 2004 la mejora de las expectativas del país ha aconsejado aplicar el fondo constituido en años anteriores a la cobertura de los déficit de provisiones que surgen 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 deja de neutralizarse, incorporando al Grupo una pérdida de 1,7 millones de euros en el primer trimestre.
- 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.
- La evolución de los resultados en euros se sigue viendo afectada por los tipos de cambio, aunque en menor medida que en años anteriores. La revalorización del real brasileño y del peso chileno en cambios medios hacen que el conjunto de monedas de la región se aprecie frente al dólar, aunque no frente al euro por la fuerte pérdida de valor de la moneda americana frente a la europea. En concreto, entre el primer trimestre de 2003 y el primer trimestre de 2004, el real brasileño se ha apreciado de 3,75 a 3,62 reales por euro, mientras que el peso chileno se apreció de 791,2 a 734,8 unidades por euro. El peso mexicano se depreció de 11,61 a 13,73 unidades por euro, y la divisa venezolana lo hizo desde 1.751 a 2.227 bolívares por euro.
- Por último, los tipos de interés nominales de la región han experimentado una fuerte reducción entre el primer trimestre de 2003 e igual periodo de 2004, que llega a ser muy significativa en Brasil (37%), México (39%), Chile (36%) y Venezuela (47%). Los balances de los bancos en estos países han sido gestionados para minimizar el impacto de estos descensos en su margen de intermediación.

Total América

| Millones de euros | 1T 04 | Variación (%) | |
|---|--------------|----------------|---------------|
| | | Total | Sin TC |
| B° antes de impuestos | 444,7 | (1,15) | 5,36 |
| B° neto consolidado | 378,2 | (6,76) | 0,28 |
| B° neto atrib. al Grupo "proforma" | 331,3 | (13,95) | (6,94) |
| Banca Comercial | 271,2 | (16,62) | (9,29) |
| Áreas globales | 60,1 | 0,57 | 5,86 |

Los aspectos más relevantes de la Banca Comercial en el primer trimestre de 2004 son:

- Las mejores perspectivas económicas de la región y la propia dinámica estratégica del Grupo conducen a poner el mayor énfasis de la gestión en el crecimiento comercial y el desarrollo de los ingresos recurrentes.
- Los créditos, sin efecto tipo de cambio, se incrementan un 10% interanual (sin el Pagaré Fobaproa), con un aumento del crédito en el segmento de particulares de un 12%. Estas tasas vienen acelerándose desde mediados del año 2003.
- En captación, el proceso de bajada de tipos de interés ha propiciado una mayor desviación del ahorro hacia los fondos de inversión, que se incrementan un 38,2%. Por su parte, los fondos de pensiones muestran un crecimiento interanual del 22%, con lo que el conjunto de los débitos (sin cesiones), fondos de inversión y planes de pensiones se incrementan un 18,3%, sin efecto tipo de cambio.
- El margen básico, neto de provisiones, afectado por una disminución de los tipos de interés medios de la región de aproximadamente un 37%, registra una disminución del 0,6% aunque, sin efecto tipo de cambio aumenta el 5,1%.
- El desarrollo de los negocios generadores de comisiones, y especialmente de los considerados estratégicos (tarjetas de crédito, cash management, comercio exterior, fondos de inversión y seguros), impulsa el crecimiento de las comisiones hasta el 19,1%, descontando el efecto de los tipos de cambio.
- Los resultados por operaciones financieras recogen, entre otros efectos, el derivado de las ventas de cartera de deuda llevadas a cabo para contrarrestar el impacto sobre el margen de intermediación de la fuerte reducción de los tipos de interés. Entre los dos periodos comparados, estos resultados se incrementan un 21,7%, descontando el efecto de los tipos de cambio.
- El margen ordinario neto (esto es, deducido el importe de la prima de riesgo) se incrementa un 6,7% sin tipos de cambio sobre el año anterior, alcanzando 1.096,4 millones de euros.
- Aprovechando el mejor entorno económico y la posición estratégica del Grupo, se están implantando proyectos especiales de desarrollo de negocio (algunos locales y otros regionales como seguros y tarjetas) que se acompañan de gastos e inversiones, que afectan a la comparación interanual de los gastos y amortizaciones. Así, entre los dos periodos comparados, el conjunto de gastos (personal, generales y amortizaciones) se incrementa un 13,3%, deducido el efecto de los tipos de cambio.
- La prima de riesgo se sitúa en un 0,71%. Los ratios de morosidad (3,05%) y cobertura (143%) mejoran en relación a marzo de 2003, y reflejan la calidad del crédito en la región.
- Los ratios de eficiencia (53,9%) y recurrencia (42,2%) se ven transitoriamente 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.

Informe por áreas de negocio

Banca Comercial América

| Magnitudes del negocio | Variación (%) |
|----------------------------------|--------------------|
| | Sin tipo de cambio |
| Créditos sobre clientes (bruto)* | 3,08 |
| Recursos de clientes en balance | 12,38 |
| Fondos de inversión | 38,17 |
| Planes de pensiones | 22,04 |
| Recursos gestionados de clientes | 18,66 |

(*) Excluido el Pagaré Fobaproa: +10%

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

Brasil

Santander Banespa es una de las principales franquicias comerciales de Brasil, con una participación en el mercado brasileño entre el 4% y el 5%, que se duplica en el área geográfica 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.

Las perspectivas de Brasil en 2004 han mejorado. El crecimiento económico superará el 3%, los tipos de interés continuarán su proceso de reducción, aunque suavizándose, y los tipos de cambio se mantendrán prácticamente invariables.

Después de haber implantado una adecuada organización comercial, el Grupo enfoca su estrategia en 2004 a tomar ventaja del mejor clima económico previsto para el país. Así, uno de los principales ejes estratégicos es la dinamización de los volúmenes de negocio con clientes y, en especial, del crédito.

Este enfoque ha permitido un aumento del 21,2% en los créditos sin efecto tipo de cambio (en euros, la variación habría sido de un 25,5%). Dentro del crédito, destaca el crecimiento del concedido a particulares (crédito al consumo, financiación de vehículos...), que alcanza un 25,2% sin tipo de cambio. Por el lado de los recursos, la bajada de los tipos de interés ha favorecido el desarrollo de los fondos de inversión (+36,3%, sin tipo de cambio).

El Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 174,1 millones de euros (de los que 154,7 millones corresponden a la banca comercial). En euros, la variación interanual es de un -11,7%. Descontando el efecto de los tipos de cambio, la variación se sitúa en un -15,1%. Esta disminución se explica por el fuerte descenso de los tipos de interés (en promedio, desde un 26,5% a un 16,3%) y, transitoriamente, por los costes asociados a programas y planes de desarrollo comercial, que consolidarán la aceleración de los ritmos de crecimiento de negocio.

El ratio de eficiencia se sitúa en un 44,5%; el de recurrencia, en un 58,1%; el ROE alcanza un 37,7%, y el ratio de morosidad se sitúa en un 2,57% al término del primer trimestre de 2004, mientras que la tasa de cobertura alcanza el 190%.

México

Santander Serfin es la tercera entidad financiera en el país por volumen de negocio, pero la primera por rentabilidad y calidad

de activos, con cuotas del 14,8% en créditos, del 14,3% en depósitos más fondos de inversión y del 8,7% en pensiones.

México ofrece buenas perspectivas económicas para 2004: el crecimiento superará el 3%, las tasas de interés moderarán su caída y la inflación y el tipo de cambio se mantendrán controlados.

El principal enfoque estratégico se orienta al incremento rentable de sus cuotas de negocio. El crédito total, excluido el Pagaré Fobaproa, aumenta un 23,8%, deducido el efecto de los tipos de cambio (+6,6% en euros), lo que ha permitido aumentar 1,6 puntos de cuota en los últimos doce meses, principalmente en productos estratégicamente importantes (por ejemplo, +1,2 puntos en crédito en Tarjeta). La captación total se incrementa un 19,0% (+2,4% en euros), con mayor crecimiento en fondos de inversión (+32,9%) que en los depósitos en balance (+15,2%), ambos sin efecto tipo de cambio, básicamente como consecuencia de la reducción de los tipos de interés.

El beneficio neto atribuido del primer trimestre es de 93,4 millones de euros (76,7 millones de banca comercial), un -40,8% en euros, y un -27,8% sin efecto 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) y por la liberación puntual de 51 millones de euros de fondos de insolvencia en el primer trimestre de 2003. El margen de explotación, que no se ve afectado por ninguno de los dos factores mencionados, aumenta un 21,2% al deducir el efecto de los tipos de cambio (+2,6% en euros), reflejando el efecto del notable crecimiento de los ingresos combinado con la evolución virtualmente plana de los costes.

La eficiencia es del 45,2%; la recurrencia del 69,6%; el ROE se sitúa en un 29,5%, y los ratios de morosidad (1,11%) y cobertura (326%) continúan mostrando una elevada calidad de riesgo.

Chile

Santander Santiago es la mayor y más sólida franquicia comercial del país como revelan sus cuotas: 22,4% en créditos, 20,8% tanto en depósitos y fondos de inversión y 11,4% en pensiones.

Las perspectivas económicas son muy favorables en 2004, con un crecimiento previsto del PIB superior al 4% y unos tipos de interés e inflación muy reducidos.

Después del proceso de fusión llevado a cabo en 2003, Santander Santiago volverá a enfocarse en 2004 en el desarrollo del negocio, especialmente en los segmentos de mayor rentabilidad.

El crédito y la captación (depósitos + fondos de inversión) han mostrado una significativa recuperación en el primer trimestre de 2004, tras el proceso de optimización de la base de negocio y cuota de mercado realizados desde el inicio de la fusión hasta finales de 2003. Sin efecto tipo de cambio, el crédito ofrece un incremento interanual del 5,9% (+11,2% en euros) mientras que la captación aumenta un 3,6% (+9,0% en euros).

Se han obtenido 62,3 millones de euros de beneficio atribuido en el primer trimestre de 2004 (de los que 50,9 millones de

Informe por áreas de negocio

euros corresponden a la banca comercial). Esta cifra representa un crecimiento del 70,6% en euros sobre el mismo periodo del año anterior, confirmando la recuperación de los resultados de Chile. La contención de los costes y el impulso de los negocios generadores de comisiones han sido decisivos para el crecimiento del beneficio, en tanto que el margen de intermediación se ve afectado en la comparación interanual por la fuerte reducción de los tipos de interés.

Chile ofrece un ratio del 43,4% en eficiencia, 58,6% en recurrencia, 19,2% en ROE, 4,04% en morosidad y 102% de cobertura.

Puerto Rico

Santander Puerto Rico es una de las primeras entidades financieras del país, con cuotas del 10,2% en créditos, 9,6% en depósitos y 18,0% en fondos de inversión.

El Grupo, enfocado en el crecimiento del negocio hipotecario residencial y del segmento medio de empresas, ofrece un aumento del 4,5% en particulares (sin efecto titulaciones). La captación (depósitos + fondos de inversión) se incrementa en un 14,2%. La recuperación de activos improductivos o fallidos constituye asimismo una segunda línea de enfoque prioritario.

El desarrollo de negocio, combinado con un adecuado control de los costes, permiten un crecimiento del 52,6% en el margen de explotación en dólares (+31,2% en euros). El beneficio atribuido se sitúa en 20,4 millones de euros (18,9 millones en banca comercial), con un crecimiento del 89,1% en moneda local y del 62,5% en euros.

Puerto Rico sitúa su eficiencia en un 50,0%, la recurrencia en un 42,7%, y el ROE en el 17,8%. El ratio de morosidad queda en el 2,42% y la cobertura en el 107%.

Venezuela

Banco de Venezuela es una de las principales entidades financieras del país con cuotas de mercado del 14,2% en créditos y el 12,0% en depósitos.

Después de la fuerte recesión económica sufrida en 2003, las expectativas son mucho más favorables para el año 2004, si bien los tipos de interés y la inflación son todavía elevados. El tipo de cambio fue devaluado en el pasado mes de febrero, fijándose la nueva paridad en 1.920 bolívares por dólar.

El foco se sitúa en el crecimiento del margen básico neto, 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.

Con esta estrategia, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 41,1 millones de euros, duplicando el obtenido hasta marzo de 2003. De esta cifra, 38,3 millones corresponden a la banca comercial.

Los ratios de eficiencia y recurrencia son del 42,5% y 51,4%, respectivamente, el ROE alcanza un 52,1% y sus ratios de morosidad y cobertura se sitúan, respectivamente, en un 5,52% y un 170%.

Colombia

Colombia consolidará en 2004 su recuperación económica. El Grupo, una vez concluida su estrategia de redimensionamiento llevada a cabo en los últimos años, cuenta con un modelo comercial enfocado al crecimiento selectivo del negocio y la gestión eficiente del gasto, y con excelentes niveles de calidad de crédito (morosidad del 0,90%, con una cobertura del 826%). En el primer trimestre de 2004 ha obtenido un beneficio atribuido de 13,0 millones de euros, con un crecimiento interanual del 45,1% en moneda local y del 35,5% en euros.

Otros países

Bolivia y Uruguay han mejorado también sus resultados. Bolivia ha logrado 2,7 millones de euros en el primer trimestre de 2004 (resultado cero en 2003); y Uruguay, que registraba una pérdida de 23,8 millones de euros en el primer trimestre de 2003, obtiene un resultado ya positivo (4,1 millones de euros).

Por su parte, Perú, donde la actividad del Grupo se concentra en el negocio de pensiones (cuota de un 27,3%), obtiene un beneficio de 5,7 millones de euros.

Gestión de Activos y Banca Privada

El beneficio neto atribuido alcanza 86,6 millones de euros en el primer trimestre de 2004 (+16,6% interanual), manteniendo la tendencia de mejora iniciada en 2003. El patrimonio gestionado en fondos crece un 23% y supera los 107.000 millones de euros gracias a la buena gestión comercial de todas las unidades.

Gestión de Activos. En España, Grupo Santander ha aumentado los activos gestionados un 19% respecto a marzo de 2003 hasta superar los 70.000 millones de euros. El éxito en la captación de fondos de inversión (unos 6.500 millones en el trimestre) ha permitido elevar la cuota de mercado líder en patrimonio al 28,4% y seguir aumentando la de ingresos hasta el 29,8%. Las causas de esta evolución son: a) el diseño y la venta de productos innovadores en la protección del capital (gestión activa, gestión alternativa, garantizados...), como el Fondo Supergestión o el Banesto Garantizado Dinámico Plus; b) nuestra posición en fondos inmobiliarios; y c) la adecuada gestión del mix de fondos, apoyados en nuestras redes comerciales, hacia aquellos de mayor valor añadido para el cliente, que contribuye a mejorar los márgenes del negocio (+5,0 p.b. en la comisión media en los últimos doce meses).

En Iberoamérica el patrimonio bajo gestión supera los 25.000 millones de euros en fondos de inversión y de pensiones, tras

Patrimonio gestionado en España a marzo de 2004

| Millones de euros | Activos gestionados | Cuota de mercado (%) | var. s/ 2003 (%) |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|------------------|
| Fondos y sociedades de inversión | 65.495 | | 19,3 |
| Fondos de inversión | 60.416 | 28,4 | 17,9 |
| De los que: inmobiliarios | 2.035 | 63,9 | 17,8 |
| Planes de pensiones individuales | 5.797 | 18,3 | 14,1 |
| Otros activos | 1.779 | | 34,3 |
| Total | 73.071 | | 19,1 |

Informe por áreas de negocio

umentar el 24% sobre marzo 2003, lo que permite mantener una aportación creciente del área al Grupo en su moneda de gestión. Destacan los crecimientos (sin efecto tipo de cambio) de los fondos de inversión en Brasil (+36%), en México (+33%) y en Chile (+43%) donde hemos lanzado el primer fondo asegurado del mercado chileno (Santander Superfondo 112).

En el conjunto del Grupo, las comisiones por gestión de fondos de inversión y de pensiones aumentaron hasta marzo un 24% en relación a 2003.

Seguros: En España el área, concentrada en el negocio de seguros de riesgo en el segmento de individuales, presenta tasas de crecimiento muy superiores al mercado basadas en la venta cruzada de seguros vinculados a otros productos bancarios. Excluyendo el efecto de la venta del negocio de colectivos, la aportación de Santander Central Hispano Seguros al Grupo (incluyendo comisiones cedidas) aumentó en un 101%, mientras que las primas emitidas crecían el 91%.

El área de seguros Iberoamérica presenta en el trimestre una aceleración del negocio y de sus ingresos en moneda local. Por esfuerzo comercial destacan Brasil, México y Chile, con un crecimiento conjunto de las primas generadas del 43% en moneda local.

En el conjunto del Grupo, las comisiones generadas en seguros hasta marzo aumentaron un 79% respecto al mismo periodo de 2003.

Banca Privada: Banco Banif, galardonado por *Euromoney* como mejor banco privado de España, continúa su penetración en el segmento de clientes objetivo (desde diciembre, su número aumentó un 5%) lo que unido a la mejor coyuntura permite elevar el conjunto de sus saldos en un 27% interanual. Esta mayor actividad permite aumentar sus ingresos y mejorar la eficiencia hasta casi duplicar el beneficio neto atribuido al Grupo.

Banca Privada Internacional, que en enero también recibió uno de los prestigiosos premios de la revista *Euromoney*, ha completado en el trimestre la integración definitiva del negocio de Coutts-Iberoamérica. Su cuenta de resultados presenta crecimientos interanuales del 15% en margen de explotación y beneficio atribuido, crecimientos que en dólares, su moneda de gestión, se elevan al 34%. Los recursos gestionados de clientes aumentan el 30% en dólares.

Banca Mayorista Global

El área ha obtenido en el primer trimestre de 2004 un beneficio neto atribuido de 92,3 millones de euros (+71,8% sobre 2003). El crecimiento de los ingresos recurrentes de clientes, la mejora de la eficiencia y la optimización del consumo de capital han constituido las prioridades básicas de gestión. Así, las comisiones ya cubren el 99% de los gastos del área (90% en el primer trimestre de 2003) y la eficiencia ha mejorado 5,2 puntos. Esta buena evolución es reflejo de la mejor coyuntura y de los primeros resultados del nuevo Modelo de Gestión Global, implantado en 2003 para fortalecer y optimizar las relaciones comerciales con los clien-

tes corporativos a nivel global, y que se está potenciando en el presente ejercicio con nuevos desarrollos estratégicos.

Los negocios de **Banca Corporativa Global** aumentan el beneficio en un 60,3%. La generación de ingresos vía productos de valor añadido, la contención de costes y la menor necesidad de provisiones (por genéricas y recuperaciones) compensan la reducción de volúmenes y el impacto de la bajada de tipos de interés sobre los spreads.

Banca de Inversiones Global ofrece crecimiento de ingresos en sus principales negocios y un continuo recorte de costes. Especialmente favorable ha sido la evolución de Renta Variable, que ha registrado un crecimiento del 42% en margen ordinario, al tiempo que consolidaba el liderazgo en España (12,6% de cuota en intermediación con Banesto Bolsa), en Portugal (1º, cuota del 17,1%) y en acciones iberoamericanas ordinarias (1º, cuota del 33,2%) y ADR's (8º, cuota del 4,2%).

En Corporate Finance se mantiene una destacada actividad en asesoramiento financiero en España, tras finalizar 2003 en posiciones de liderazgo. En el trimestre destacan entre las operaciones cerradas los asesoramientos en la ampliación de capital del Banco Sabadell, en la OPA de exclusión de Aceralia y en la privatización de ITP por parte de Sepi, junto a la obtención del mandato como coordinador global en la salida a Bolsa de Telecinco. En Financiaciones Estructuradas y Sindicados destacan las operaciones de Biovent Energía (parques eólicos), las sindicaciones de Elcogas, ACS y de Amey Plc, y otras operaciones de financiación según el método alemán.

En la **Tesorería Global** se ha superado en los mercados profesionales el presupuesto establecido para el trimestre, mientras que la actividad de clientes ya concentra la mayor parte de la aportación de los mercados desarrollados.

En España la tesorería ha incrementado su actividad con clientes corporativos e institucionales, destacando el lanzamiento de Santander Global Connect. Además, se ha mantenido el liderazgo en la negociación por Senaf (13% cuota acumulada a marzo) y la segunda posición en warrants (34% de las primas negociadas hasta marzo). La tesorería de Portugal ha centrado sus esfuerzos en desarrollar las sinergias existentes con la tesorería de Madrid para aportar soluciones a nuestros clientes, especialmente en derivados de tipo de cambio y de tipos de interés. En Nueva York mantenemos nuestra estrategia de aprovechar el conocimiento del Grupo en los mercados iberoamericanos para asesorar a los inversores en sus operaciones de deuda soberana, corporativa y con monedas iberoamericanas.

En Iberoamérica la tesorería de Brasil ha tenido una favorable evolución al aprovechar la reducción registrada en los tipos de interés locales. En México hemos mantenido una posición destacada, intermediando el 17,5% del volumen cambiario negociado a febrero y manteniendo el primer lugar como "formador de mercado" en renta fija. También destaca la primera operación de Santander Serfin en el Mercado Organizado de Derivados (Mexder) con una Afore. En Chile la tesorería ha puesto en marcha una iniciativa para distribuir productos de tesorería a través de red comercial dirigida a clientes minoristas (pymes y retail).

Informe por áreas de negocio

Gestión financiera y participaciones

| Millones de euros | 1T 04 | 1T 03 | Variación | |
|--|----------------|---------------|---------------|---------------|
| | | | Absoluta | (%) |
| Resultados | | | | |
| Margen de intermediación (sin dividendos) | (125,8) | (118,2) | (7,6) | 6,47 |
| Dividendos | 27,9 | 25,7 | 2,2 | 8,55 |
| Margen de intermediación | (98,0) | (92,5) | (5,5) | 5,89 |
| Comisiones netas | 1,3 | 1,1 | 0,2 | 16,76 |
| Margen básico | (96,6) | (91,4) | (5,3) | 5,76 |
| Resultados por operaciones financieras | 48,9 | 91,7 | (42,8) | (46,64) |
| Margen ordinario | (47,7) | 0,3 | (48,0) | — |
| Gastos generales de administración | (34,1) | (21,3) | (12,8) | 59,95 |
| a) Explotación | (32,7) | (19,8) | (12,9) | 65,34 |
| <i>De personal</i> | (1,9) | (3,5) | 1,6 | (45,63) |
| <i>Otros gastos administrativos</i> | (30,9) | (16,3) | (14,5) | 88,78 |
| b) Indirectos | (1,4) | (1,5) | 0,1 | (9,38) |
| Amortización del inmovilizado | (9,4) | (20,3) | 10,9 | (53,59) |
| Otros resultados de explotación | 8,3 | (0,1) | 8,3 | — |
| Margen de explotación | (83,0) | (41,3) | (41,7) | 100,83 |
| Rtdos. netos por puesta en equivalencia | 174,8 | 97,1 | 77,7 | 79,95 |
| Provisiones netas para insolvencias | (54,0) | (93,4) | 39,4 | (42,18) |
| Otros resultados | (138,5) | 682,1 | (820,6) | — |
| Amortización acelerada del fondo de comercio | (2,4) | (681,1) | 678,6 | (99,64) |
| Beneficio antes de impuestos (cash-basis*) | (103,1) | (36,5) | (66,6) | 182,39 |
| Beneficio neto consolidado (cash-basis*) | (29,0) | 3,8 | (32,8) | — |
| Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*) | (100,6) | (94,7) | (5,8) | 6,16 |

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

Balance

| | | | | |
|---|------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Deudas del Estado, CBEs y otros | 13.542,1 | 19.438,6 | (5.896,4) | (30,33) |
| Cartera de valores | 20.195,0 | 12.148,0 | 8.047,0 | 66,24 |
| Fondo de comercio | 7.334,2 | 8.176,6 | (842,4) | (10,30) |
| Liquidez prestada al Grupo | 27.933,7 | 13.420,3 | 14.513,4 | 108,15 |
| Dotación capital al resto del Grupo | 16.166,7 | 14.431,8 | 1.734,9 | 12,02 |
| Otras cuentas de activo | 17.746,9 | 17.680,4 | 66,5 | 0,38 |
| Total Activo / Pasivo | 102.918,5 | 85.295,7 | 17.622,9 | 20,66 |
| Cesión temporal de activos | 20.717,1 | 13.090,2 | 7.626,9 | 58,26 |
| Valores negociables | 25.665,3 | 19.762,5 | 5.902,8 | 29,87 |
| Pasivos subordinados | 9.630,5 | 10.556,8 | (926,3) | (8,77) |
| Acciones preferentes | 3.603,7 | 4.553,3 | (949,6) | (20,85) |
| Otras cuentas de pasivo | 23.500,9 | 18.327,4 | 5.173,5 | 28,23 |
| Capital y reservas del Grupo | 19.801,1 | 19.005,5 | 795,6 | 4,19 |
| Recursos fuera de balance | — | — | — | — |
| Fondos de inversión | — | — | — | — |
| Planes de pensiones | — | — | — | — |
| Patrimonios administrados | — | — | — | — |
| Recursos gestionados de clientes | 42.478,2 | 35.880,3 | 6.597,9 | 18,39 |
| Total recursos gestionados | 102.918,5 | 85.295,7 | 17.622,9 | 20,66 |

Medios operativos

| | | | | |
|--|-----|-----|---|-------|
| Número de empleados (directos + imputados) | 267 | 258 | 9 | 3,49% |
|--|-----|-----|---|-------|

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 17 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: 2,04% en el primer trimestre de 2004 (2,71% en igual periodo de 2003).

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

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

En los tres primeros meses de 2004 el beneficio neto atribuido de las participaciones financieras en Europa se ha situado en 52,5 millones de euros, con aumento del 186% sobre igual periodo del pasado ejercicio. Este aumento se justifica en el incremento del 184% de la puesta en equivalencia, principalmente por la mayor aportación de The Royal Bank of Scotland Group. Al cierre del trimestre las plusvalías latentes en participaciones financieras se estiman en 1.300 millones de euros.

En participaciones industriales se ha obtenido en el primer trimestre de 2004 un beneficio neto atribuido de 68,9 millones de euros, un 49,9% menos que en el primer trimestre de 2003. La diferencia se debe al menor importe de plusvalías realizadas en 2004 (en 2003 se registraron las ventas del 11,7% de Antena 3 TV y el 0,12% de Vodafone); sin embargo, el margen antes de plusvalías y gastos es superior en el año 2004 en un 32,6% debido, fundamentalmente, a la disminución de los costes financieros y los mayores ingresos obtenidos de Cepsa.

En este primer trimestre no ha habido ventas significativas de participaciones en sociedades industriales y se ha adquirido un 3,12% de Auna Operadores de Telecomunicaciones S.A.. Al cierre de marzo de 2004 las plusvalías latentes en participaciones industriales se estiman en 2.600 millones de euros.

- **Gestión financiera:** desarrolla las funciones de gestión de la posición estructural de cambio, de la cartera ALCO de la enti-

dad matriz y de las emisiones y titulaciones 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 trimestres 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 132 millones en ingresos ordinarios en el trimestre.

En esta área figura el coste de la cobertura del capital en Iberoamérica, que ha ascendido a 37 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 determinadas dotaciones específicas de carácter centralizado (pensiones de la entidad matriz), riesgo-país y fondos de comercio anticipados. Todo ello hace que el conjunto del subárea tenga con carácter habitual aportación negativa a la cuenta de resultados. En el trimestre la cifra ha sido negativa por 201,5 millones de euros, por una pérdida de 239,7 millones en igual periodo de 2003.

Como se ha indicado en el primer capítulo de este Informe, y dadas las incertidumbres existentes en Argentina, el Grupo considera conveniente mantener 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 | |
|--|-----------------------------|---------------|------------------------------|----------------|
| | 1T 04 | (%) | 1T 04 | (%) |
| Resultados | | | | |
| Contribución a resultados* | 93,6 | 184,04 | 115,2 | 20,68 |
| Coste de financiación | (21,2) | 7,89 | (19,7) | (16,03) |
| Margen | 72,4 | 443,58 | 95,5 | 32,64 |
| Costes de explotación | (0,6) | 4,58 | (4,1) | (5,85) |
| Resultados por enajenaciones y otros | (35,3) | — | (10,0) | — |
| Beneficio antes de impuestos | 36,5 | 187,52 | 81,4 | (50,15) |
| Beneficio neto atribuido al Grupo | 52,5 | 185,77 | 68,9 | (49,85) |

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

La acción

La acción Santander Central Hispano

Los recientes focos de incertidumbre surgidos durante el transcurso del primer trimestre de 2004 tanto en el contexto nacional como internacional han repercutido en la renta variable.

En este entorno, la acción Santander ha alcanzado un precio de 8,85 euros por título, cediendo en el trimestre un 5,8%, si bien supone una revalorización del 51,3% en comparación con marzo de 2003 mientras que el Ibex-35 se revaloriza un 36,6% y el Dow Jones Euro Stoxx 50 un 36,9%.

Capitalización

Santander Central Hispano alcanza al cierre del primer trimestre del año un valor de mercado de 42.200 millones de euros. Nuestra entidad ocupa el segundo puesto de la zona Euro y el decimocuarto del mundo por valor de mercado, entre las de su sector.

Negociación

La acción Santander Central Hispano es uno de los valores más líquidos de los mercados, tanto en España como en Europa, al haberse negociado durante el primer trimestre del año 3.177 millones de títulos (29.255 millones de euros), lo que le sitúa como el valor más negociado entre las entidades financieras españolas.

Retribución al accionista

Dentro de su política de retribución al accionista, el pasado 1 de febrero Santander Central Hispano abonó el tercer dividendo con cargo a los beneficios de 2003 por un importe íntegro de 0,0775 euros por acción.

A partir del 1 de mayo está previsto abonar un cuarto dividendo por un importe íntegro de 0,070408 euros por acción. Así, el dividendo total con cargo a los resultados de 2003 ascenderá a 0,3029 euros por acción.

Base accionarial

A 31 de marzo de 2004 nuestra acción se ve respaldada por los 18.792 accionistas que han invertido en nuestro valor durante el primer trimestre de 2004 y que han elevado la base accionarial de nuestra Entidad a 1.094.525. La inversión media por accionista es de 4.357 acciones, lo que supone un volumen medio de 38.559 euros.

Los accionistas no residentes reúnen el 53,63% del capital social y el restante 46,37% está en manos de residentes. Por otra parte, el 65,58% del mismo se encuentra en manos de personas jurídicas y el 34,42% de personas físicas.

La acción Santander Central Hispano

31.03.2004

Accionistas y contratación

| | |
|---|---------------|
| Accionistas (número) | 1.094.525 |
| Acciones en circulación (número) | 4.768.402.943 |
| Contratación efectiva media diaria (nº de acciones) | 50.426.097 |
| Liquidez de la acción* (en %) | 67 |

euros

Dividendo por acción

| | |
|------------------------------|--------|
| Primer dividendo (01.08.03) | 0,0775 |
| Segundo dividendo (01.11.03) | 0,0775 |
| Tercer dividendo (01.02.04) | 0,0775 |
| Cuarto dividendo (01.05.04) | 0,0704 |

Cotización durante 2004

| | |
|------------------------------------|----------|
| Inicio (30.12.03) | 9,39 |
| Máxima | 9,77 |
| Mínima | 8,36 |
| Cierre (31.03.04) | 8,85 |
| Capitalización bursátil (millones) | 42.200,4 |

Ratios bursátiles

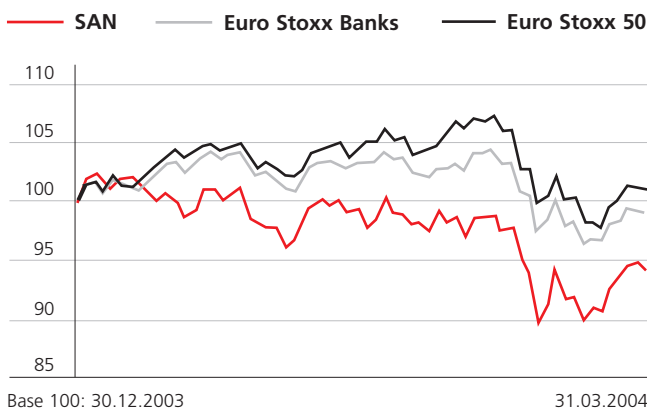
| | |
|--|-------|
| Precio / Valor contable (veces) | 2,21 |
| Precio / Bº neto atribuido (cash-basis**) anualizado (veces) | 12,30 |
| Precio / Bº neto atribuido anualizado (veces) | 14,21 |

(*) 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 31 de marzo de 2004



Responsabilidad Social Corporativa

En 2004 las actuaciones dentro del marco de Responsabilidad Social del Grupo continúan avanzando de acuerdo con su Plan Estratégico. En primer lugar, con el desarrollo de **Santander Universidades** en sus tres principales proyectos:

1. Convenios de Colaboración

En España se han firmado nuevos convenios de colaboración, entre otras, con las universidades de Vigo, Sevilla, Castilla-La Mancha e Internacional de Catalunya. Se ha ampliado la colaboración con las Universidades de Alcalá de Henares y Francisco de Vitoria (con la creación de dos Cátedras de Responsabilidad Social Corporativa), Zaragoza y Santiago de Compostela (con la firma de un convenio sobre actividades universitarias programadas con motivo del Año Xacobeo) y con la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Adicionalmente se han firmado nuevos convenios de colaboración con cuatro universidades de Brasil, tres de Chile y una de Puerto Rico, Colombia y Uruguay, a las que hay que añadir otras diez en Portugal.

2. Universia

El portal Universia, al que están asociadas 754 universidades de todo el mundo, ha iniciado la publicación de un importante documento, la Universia Business Review como revista universitaria y de divulgación sobre management y organización empresarial.

Además, se ha puesto en marcha el Club Santander Universitario dirigido a universitarios españoles e iberoamericanos que se han beneficiado de una beca o ayuda al estudio financiada por el Grupo Santander y se ha inaugurado una nueva Aula de Navegación en la Universidad Complutense de Madrid.

3. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

En este periodo se ha firmado un convenio con el IMSERSO, que apoyará el Plan de Accesibilidad de la Biblioteca (para usuarios con problemas de visión o audición).

Junto a Santander Universidades, los avances del **Plan de Responsabilidad Social** se han concretado en nuevas actuaciones relacionadas con los empleados, el medioambiente y la sociedad en todos los países.

En España se ofreció a los hijos de empleados del Banco la posibilidad de viajar a Sierra Nevada para esquiar. La oferta se dirigía a jóvenes con alguna discapacidad que, gracias a un acuerdo con la Fundación Deporte y Desafío, han pasado unos días esquiando con sus padres, apoyados por profesores especializados.

En Chile, se entregó el tercer Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria, al que accedían más de 12.000 mujeres de todo el país.

En Argentina, Banco Río presentó su Programa de Becas y Subsidios, que forma parte del Plan de Impulso a la Educación Superior en Argentina e implica una inversión total aproximada de 10 millones de dólares para los próximos tres años.

En México, Santander Serfin concluyó una campaña conjunta con UNICEF que permitía a los clientes hacer aportaciones al utilizar los cajeros automáticos.

En Brasil, Santander Banespa ha invertido 2,46 millones de reales en medio ambiente, apoyando la recuperación del Parque Ecológico de Tiete, y ha sido reconocido con la Medalla de la Solidaridad del Gobierno del Estado de São Paulo.

Riesgo Medioambiental

El compromiso con el medio ambiente, que forma parte del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, se ha visto fortalecido con la presentación pública por parte de la División de Riesgos de los avances en el análisis medioambiental de las operaciones crediticias.

Tras las iniciativas finalizadas en el pasado ejercicio (cursos presenciales impartidos por CESCE-Garrigues e inclusión de cláusulas en documentos contractuales, entre otras iniciativas), se han continuado desarrollando las actividades previstas con el especial y siguiente hecho destacable:

- Sistema de Valoración de Riesgos Medioambientales **"VIDA"**:

Este proyecto, finalizado en el plazo inicialmente previsto de 31-dic-03 y desarrollado en colaboración con Compañía Española de Seguros de Crédito de Exportación (CESCE) y Garrigues Medioambiental, ha tenido por objeto la creación de una herramienta para valorar el riesgo medioambiental inherente a cada una de las firmas, ya sean clientes o puedan serlo en el futuro. El enfoque operativo y de análisis de la herramienta "VIDA" actúa de acuerdo con la siguiente progresividad:

1º) Inicialmente, analiza la cartera de clientes y asigna un nivel de riesgo inicial básico (alto, bajo, etc.). Este nivel se construye a partir de datos de actividad y tamaño mediante tratamiento masivo de la información.

2º) Una vez establecido el mapa de la cartera, se decide cuáles son las empresas en las que el binomio riesgo inherente/exposición del Grupo recomienda un análisis más detenido. Para ello se utiliza información adicional de relevancia medioambiental que permite una valoración más ajustada de las empresas así analizadas.

3º) En aquellos casos en que por el nivel de riesgo percibido se desee una valoración más profunda, se pasará al análisis en función de cuestionarios electrónicos sectoriales.

El resultado del proceso permitirá disponer de una calificación o "rating" (por ejemplo, de 1 a 9). Dicha calificación tendrá un mayor grado de significación cuanto mayor haya sido el grado de profundidad del proceso de valoración.

Este rating medioambiental se irá integrando progresivamente en el sistema de rating del Grupo. No obstante, la calificación servirá como referencia adicional en el proceso de toma de decisiones.

Con la implantación de esta metodología, el Grupo dispone ya de un procedimiento corporativo y homologado para la validación del riesgo medioambiental, en la consideración de que la inversión socialmente responsable constituye un concepto que continuará evolucionando con vigor y ha de ser tenido crecientemente en cuenta tanto desde el punto de vista de contingencia de riesgos como de oportunidad de negocio.

Gobierno Corporativo

El 15 de abril se hizo público el Informe Anual 2003, que profundiza en las mejores prácticas internacionales de transparencia. En esa misma fecha se remitió a la CNMV el Informe Anual de Gobierno Corporativo, conforme a lo requerido por la Orden ECO /3772/2003 y por la Circular 1/2004 de la CNMV.

Este esfuerzo ha sido reconocido por Deminor Rating, principal agencia independiente de rating en gobierno corporativo, que ha asignado al Banco una calificación de 8 sobre 10 en esta materia.

Deminor ha valorado especialmente la transparencia, los derechos de los accionistas, el compromiso con la creación de valor y la estructura y funcionamiento del Consejo de Grupo Santander.

Junto con el Informe Anual se ha publicado por primera vez un completo Informe sobre la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que detalla las actividades de esta Comisión en 2003 y sus normas de funcionamiento.

Además, desde febrero se incluye en la web del Grupo un apartado titulado "Información legal para el accionista", con toda la información sobre gobierno corporativo que requiere la ley.

A fecha de 31 de marzo, el Consejo de Grupo Santander mantiene un elevado porcentaje de participación en el capital del Grupo, un 10%, reflejando el alineamiento de los Consejeros con los intereses de los accionistas.

El día 13 de abril comenzaron los traslados de los servicios centrales del Grupo a la **Ciudad Grupo Santander**, en el municipio madrileño de Boadilla del Monte.

La Ciudad ocupa una superficie de 160 hectáreas y cuenta con 9 edificios de oficinas en los que trabajarán 5.500 empleados. También tiene dos centros de proceso de datos, un centro de formación con residencia, una guardería infantil para 400 niños, instalaciones deportivas y comerciales, y cinco restaurantes.

Estos servicios están pensados para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y facilitar la conciliación entre vida familiar y trabajo. También facilitará la comunicación entre departamentos y ganancias considerables de eficiencia.

La inversión en equipamiento y en los últimos adelantos tecnológicos realizada en la Ciudad Grupo Santander asciende a más de 100 millones de euros. Además, se ha creado un entorno de alto contenido ecológico, con una baja densidad de edificación (20% de la superficie) y numerosas iniciativas de respeto al medio ambiente.

Relaciones con Inversores y Analistas

Plaza de Canalejas, 1

28014 Madrid (España)

Teléfonos: 91 558 19 86 | 91 558 10 31 | 91 558 20 40 | 91 558 13 70

Fax: 91 558 14 53 | 91 522 66 70

www.gruposantander.com/inversores

www.gruposantander.com/investor



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

Sede operativa: Plaza de Canalejas, 1. Madrid | Teléfono: 91 558 11 11