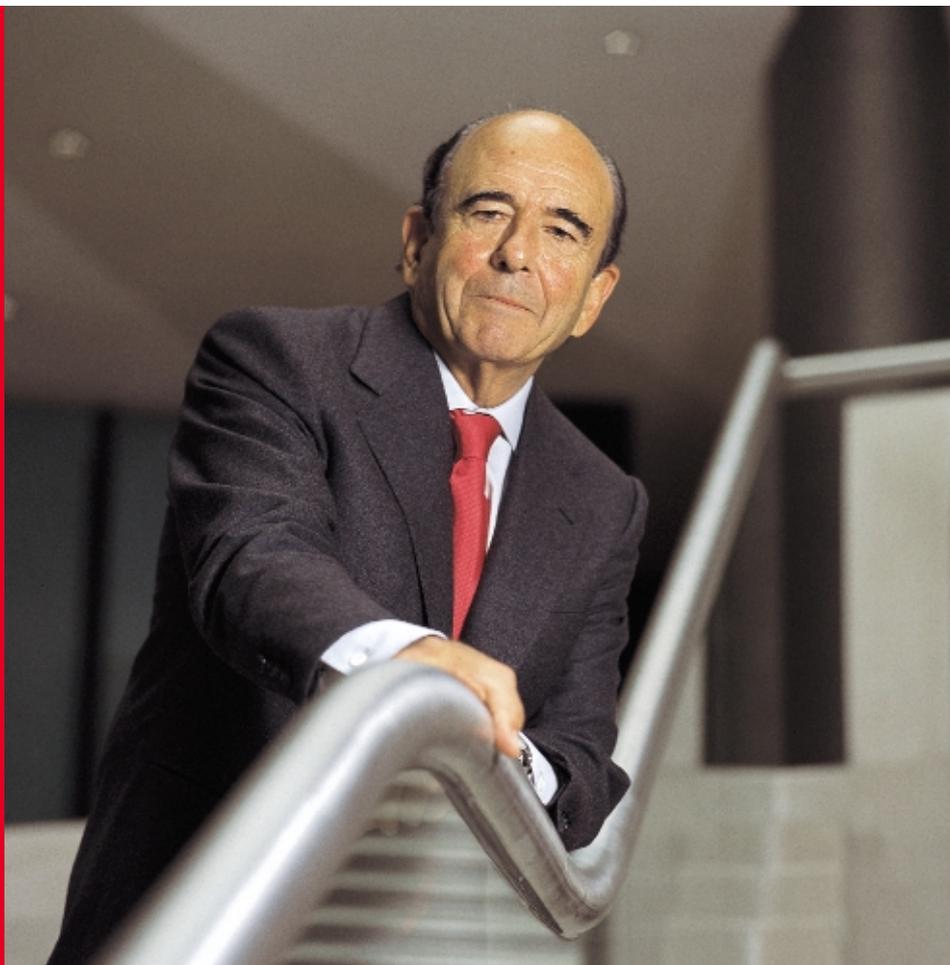


# Índice

<b>Carta del Presidente</b>	<b>2</b>
<b>Carta del Consejero Delegado</b>	<b>6</b>
<b>Grupo Santander en 2003</b>	<b>10</b>
Nuestra actividad	12
Nuestros negocios	14
Nuestra presencia geográfica	16
Nuestra Marca	18
<b>Ciudad Grupo Santander</b>	<b>20</b>
<b>Responsabilidad Social Corporativa</b>	<b>24</b>
<b>Gobierno Corporativo</b>	<b>32</b>
El Gobierno Corporativo en Grupo Santander	34
Estructura de propiedad	35
Estructura de administración	37
Operaciones vinculadas, intragrupo y conflictos de interés	51
Junta General de Accionistas	53
Información y transparencia, relación con el auditor, página web y otra información	54
<b>Información económico-financiera y del riesgo</b>	<b>58</b>
Informe Financiero Consolidado	60
Informe por Áreas de Negocio	78
La Acción	103
Gestión Financiera	106
Gestión del Riesgo	108
<b>Información legal</b>	<b>136</b>
Informe de Auditoría	138
Cuentas anuales	140
Informe de gestión	201
Balances y cuenta de resultados	208
<b>Apéndice</b>	<b>214</b>
La función de Cumplimiento	216
Prevención del blanqueo de capitales	216
Cronología	218
Datos históricos 1991-2003	220
Estados financieros de las principales entidades del Grupo	222
Información General	227



*Luis Acuña*

El Grupo Santander ha obtenido en el año 2003 un beneficio neto atribuido de 2.611 millones de euros, un 16,2% más que en 2002, mostrando una clara progresión trimestre a trimestre respecto a los mismos períodos del año anterior.

A la vista de estos resultados, el Consejo ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo total de 0,3029 euros por

acción con cargo a los resultados del ejercicio 2003, lo que supone un aumento del 5% respecto al año anterior.

### Revalorización de la acción

La acción del Santander aumentó su cotización en el año en un 43,6%, siendo el cuarto banco del mundo que más valor ha creado para sus accionistas. Nuestra capitalización al 31 de diciembre alcanzó 44.775 millones de euros.

Este es el concepto de creación de valor sostenible que siempre hemos defendido.

### Nuestro modelo de negocio

El Santander tiene un modelo de negocio basado en:

- un enfoque claro hacia la banca comercial,
- la diversificación geográfica y por actividades,
- la eficiencia,
- la prudencia en riesgos,
- y la fortaleza de balance.

La Banca Comercial aporta el 84% del negocio del Grupo. En 2003 hemos dado un impulso a la actividad comercial, tanto en Europa como en América. Han aumentado las cuotas, la base de clientes y los beneficios. La tasa de morosidad ha seguido bajando, y han aumentado las coberturas.

El ratio de eficiencia ha mejorado casi tres puntos en el año, situándose en el 49,3%. Llevamos trece puntos de mejora desde 1998 y nuestro objetivo sigue siendo el 40%.

Al cierre del ejercicio, el ratio de capital BIS se situó en el 12,43%. Nuestro balance está reforzado, asimismo, por 3.000 millones de euros de plusvalías latentes en sociedades cotizadas. Y todos los beneficios extraordinarios del 2003 se han dedicado a la amortización anticipada de fondos de comercio, incluida la totalidad del correspondiente a Banespa.

Entre las operaciones realizadas este año en nuestra cartera de participaciones, quiero destacar el aumento de participación en Cepsa y en el Shinsei Bank.

### Potencial de crecimiento en Europa

En Europa, aún tenemos margen para crecer orgánicamente.

Lideramos el mercado bancario más atractivo de Europa, España, donde las redes Santander Central Hispano y Banesto han hecho un ejercicio excelente, aumentando significativamente sus resultados y su actividad. Santander Central Hispano gana cuota a la banca y Banesto a bancos y cajas.

Somos el tercer banco privado en Portugal y tenemos una fuerte penetración en uno de los segmentos de más potencial en Europa, el crédito al consumo. En 2003, Santander Consumer Finance fue el negocio que registró el mayor crecimiento de actividad y de resultados del Grupo.

Mantenemos con el Royal Bank of Scotland una de las alianzas más duraderas y fructíferas de la banca internacional.

En Europa existen aún importantes obstáculos para la realización de operaciones transfronterizas de consolidación bancaria, y no se ha avanzado suficientemente en la integración de los mercados financieros. Sigo pensando, en todo caso, que las fusiones transfronterizas entre iguales no crean valor para el accionista.

### En Iberoamérica: crecer o crecer

En Iberoamérica también estamos preparados para crecer. Tenemos una cuota media del 10%, y posiciones de liderazgo en Brasil, México y Chile -los países de mayor potencial-, que combinamos con una presencia extensa en otros países que añade diversificación y oportunidades. En 2003 el beneficio neto atribuido de la región alcanzó los 1.489 millones de dólares, un 14,3% más que el año anterior.

*“La acción del Santander aumentó su cotización en el año en un 43,6%, siendo el 4º banco del mundo que más valor ha creado para sus accionistas. Nuestra capitalización al 31 de diciembre alcanzó 44.775 millones de euros.”*

*“Contamos con un Consejo de Administración excepcional, titular del 10% del capital del Grupo. Un Consejo unitario y con una composición equilibrada entre Consejeros ejecutivos y externos”*

Superada la etapa de reestructuraciones y fusiones de nuestros bancos en Iberoamérica, de la que hemos salido fortalecidos, dedicaremos nuestro esfuerzo a potenciar la banca comercial. Nuestro objetivo en cada país es ser el mejor banco local en cada segmento de negocio.

La opción es crecer o crecer. Vamos a seguir desarrollando nuestros negocios. Contamos para ello no solo con las capacidades locales, sino también con proyectos regionales que permitirán aprovechar el potencial del grupo financiero internacional que somos.

#### **Nuestros negocios globales**

La excelente posición en Banca Comercial en Europa y en América se complementa con las áreas globales de Banca Privada, en la que estamos creciendo fuertemente: Gestión de Activos, donde afianzamos nuestro liderazgo; y Banca Mayorista Global, con un nuevo modelo de gestión de clientes globales que está dando muy buenos resultados.

Tenemos, además, los Departamentos de Tesorería más desarrollados y rentables en los mercados donde actuamos, desde Brasil, México y Chile, hasta España.

#### **La Ciudad Grupo Santander**

Esta primavera se ha iniciado el traslado de los servicios centrales del Grupo en Madrid a una nueva sede, la Ciudad Grupo Santander.

Se trata de un gran proyecto, pensado por y para el empleado, dotado de la tecnología más puntera y con un alto valor ecológico. Mejorará nuestra forma de trabajar e incrementará la eficiencia de la organización.

#### **Gobierno Corporativo**

Contamos con un Consejo de Administración excepcional, titular del 10% del capital del Grupo. Un Consejo unitario y con una composición equilibrada entre Consejeros ejecutivos y externos, que incluye a ocho presidentes o ex presidentes de bancos, así como a prestigiosos empresarios y profesionales de éxito.

Un Consejo que ha impulsado iniciativas que nos sitúan en la vanguardia internacional en Gobierno Corporativo, como son la eliminación de los blindajes y la máxima transparencia retributiva.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, presidida por el Vicepresidente 4º y formada íntegramente por Consejeros externos, es una pieza clave en el sistema corporativo del Santander. Por primera vez, esta Comisión publica un informe sobre su funcionamiento y actividades durante 2003, que se reparte conjuntamente con este Informe Anual.

Quiero destacar la favorable acogida a la carta que envié al 1.100.000 accionistas de nuestro Grupo, con el objetivo de fomentar su participación en la vida del Banco. El Consejo de Administración analizó las 938 contestaciones y ha puesto en marcha distintas iniciativas propuestas en las cartas.

#### **Responsabilidad Social Corporativa**

La inversión total del Grupo en proyectos de Responsabilidad Social Corporativa en 2003 ha sido de 71 millones de euros, un 2,7% del beneficio neto atribuido.

La actuación en esta materia subraya nuestro compromiso con los accionistas, clientes, empleados, la sociedad en su conjunto y el medio ambiente. Un compromiso y unas aportaciones que se reflejan, con la máxima transparencia, en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo.

Tenemos un proyecto único de colaboración entre una empresa y el mundo universitario que concentra gran parte de nuestros esfuerzos en materia de Responsabilidad Social: Santander Universidades. Una iniciativa, sin precedentes, que nos vincula con 736 universidades en Europa e Iberoamérica, a través de convenios de apoyo a la educación y a la investigación, y del Portal Universia.

### Estrategia de Futuro

El Grupo Santander tiene una definida vocación de crecimiento que se ha concretado siempre en la creación de valor para sus accionistas, a través de un modelo claro de negocio.

Tenemos en Europa y en Iberoamérica grandes oportunidades de crecimiento orgánico en mercados que suman más de 500 millones de habitantes, de los cuales 41 millones son clientes del Santander.

Estamos afinando permanentemente nuestra gestión. Por ello en julio de 2003 remití una carta a los 103.473 empleados del Grupo pidiéndoles sugerencias para mejorar. Como respuesta a las cuestiones planteadas, vamos a abordar cinco grandes proyectos corporativos que serán las prioridades de gestión del Grupo Santander en 2004:

- Banca de Clientes. Se trata de incentivar la vinculación con los clientes y mejorar la calidad de servicio. Para ello se desarrollará un modelo global de clientes que utilizarán todos los bancos del Grupo.
- Recursos Directivos. Tiene como objeto definir con claridad carreras profesionales dentro del Grupo y mejorar la formación, aumentando así la motivación de los directivos.
- Tecnología y sistemas. Se darán nuevos pasos para mejorar su calidad y aumentar su productividad.
- Riesgos. Se trata de adaptar la gestión del riesgo a los segmentos de clientes y mercados y agilizar los procedimientos, pero siempre dentro de la práctica tradicional del Grupo.
- Afirmación del concepto de Grupo. Para hacer más tangible el sentido de pertenencia y crear señas de identidad comunes de Grupo.

Estamos perfectamente preparados para afrontar los cambios normativos y regulatorios derivados de las nuevas normas contables internacionales y del Acuerdo de Capital de Basilea II, que entrarán en vigor en los próximos años.

En suma, estoy convencido de que tenemos la estrategia, el modelo de negocio, la fortaleza financiera y los equipos directivos necesarios para continuar una trayectoria de crecimiento y de creación de valor que debe situarnos entre los diez mayores bancos del mundo por capitalización bursátil.

Quiero transmitir mi agradecimiento a todas las personas que trabajan en nuestro Grupo, pues la consecución de nuestros objetivos no sería posible sin su profesionalidad, dedicación y esfuerzo.

Espero seguir contando con la confianza y apoyo de todos ustedes, señores accionistas.

Un cordial saludo,



Emilio Botín  
Presidente

*“Tenemos la estrategia, el modelo de negocio, la fortaleza financiera y los equipos directivos necesarios para continuar una trayectoria de crecimiento y de creación de valor.”*



*Queridos accionistas,*

El año 2003 ha sido, sin lugar a dudas, un buen ejercicio para Grupo Santander. Se han obtenido buenos resultados, pero también se han sentado las bases para seguir creciendo en el futuro más que nuestros competidores.

En el ejercicio hemos alcanzado un beneficio neto atribuido de 2.611 millones de euros, creciendo un 16,2%. Son los mejores resultados de la historia de Grupo Santander. El aumento del beneficio es-

tuvo impulsado por la expansión de nuestro negocio en Europa y también por la aceleración en el ritmo de actividad en Iberoamérica en la segunda mitad del año.

Paralelamente, se han realizado progresos significativos en productividad, eficiencia, rentabilidad del capital y fortaleza financiera del Grupo.

La mejora de los resultados y de los ratios de gestión se ha reflejado en la excelente evolución de nuestra acción y en la mejora de rating en las tres agencias que nos califican.

En el año 2003 se ha lanzado, además, el Plan i-06, que engloba un conjunto de iniciativas en todas las unidades de negocio, dirigidas a mejorar los ingresos del Grupo con el horizonte del año 2006 y a aprovechar así todo su potencial de crecimiento orgánico.

#### **Banca Comercial Europa: expansión comercial con reflejo en resultados**

El negocio de Banca Comercial en Europa representa el 52% de los resultados obtenidos por las áreas operativas del Grupo, tras alcanzar 1.762 millones de euros de beneficio neto atribuido.

El elevado crecimiento es consecuencia de un modelo enfocado en aumentar los ingresos, mejorando la productividad y manteniendo los costes planos.

En España, que representa más de dos tercios del negocio del Grupo en Europa, las dos marcas, Santander Central Hispano y Banesto, consiguieron excelentes resultados, incrementando su margen de explotación el 20% y el 14%, y el beneficio antes de impuestos el 18% y el 11%, respectivamente.

El crecimiento se basó en ambas marcas en un fuerte aumento del negocio, con ganancia de cuota de mercado en los productos y segmentos fundamentales: hipotecas, fondos de inversión y empresas. Se ha establecido así una inmejorable base de partida para continuar ofreciendo buenos crecimientos en 2004.

En Portugal, en un entorno económico débil, nuestro banco (tercero privado del país), hizo un magnífico trabajo en morosidad y costes, lo que le permitió aumentar el beneficio neto atribuido el 11%.

Al mismo tiempo está ganando cuota de mercado año tras año y consiguiendo una excelente comparación con sus competidores en términos de rentabilidad y eficiencia. La recuperación de la economía portuguesa, ya visible, debe influir positivamente en los resultados del ejercicio 2004.

Santander Consumer Finance opera en un segmento de alto crecimiento en Europa, el crédito al consumo, en el que ya tenemos una presencia significativa y creciente.

Somos la cuarta financiera de consumo del continente, con unos resultados relevantes, que crecieron el 24% el pasado año. Nuestros planes de crecimiento, unidos a la prevista recuperación económica de Europa, deben asegurar la continuidad de la excelente evolución de este negocio.

#### **Iberoamérica: relanzamiento comercial**

Los resultados de la región representan aproximadamente un tercio de los resultados del Grupo, mientras que los activos en riesgo suponen el 16%. Tras dos años con un entorno económico difícil, en estos momentos Iberoamérica tiene ante sí una magnífica oportunidad: un entorno internacional de crecimiento económico y de tipos de interés favorable, y buenas perspectivas para las economías domésticas.

Grupo Santander tiene una presencia única y no replicable en los principales países de la región, con bancos eficientes, rentables y con la masa crítica necesaria para competir.

*“Banca Comercial en Europa representa el 52% de los resultados del Grupo, tras alcanzar 1.762 millones de euros de beneficio neto atribuido. El elevado crecimiento es consecuencia de un modelo enfocado en aumentar los ingresos, mejorando la productividad y manteniendo los costes planos.”*

*“Tenemos un modelo multilocal que se adapta en lo comercial a los mercados locales pero con políticas corporativas en riesgos, auditoría, control de gestión, tecnología, compras y recursos directivos que aseguran todas las ventajas de pertenencia a un grupo financiero internacional.”*

Además, tenemos un modelo multilocal que se adapta en lo comercial a los mercados locales pero con políticas corporativas en riesgos, auditoría, control de gestión, tecnología, compras y recursos directivos que aseguran todas las ventajas de pertenencia a un grupo financiero internacional.

El Grupo ha obtenido en la región un beneficio neto atribuido de 1.489 millones de dólares, moneda en la que se gestiona el área, que representa un incremento del 14,3% sobre 2002.

En Brasil hemos obtenido un beneficio de 792 millones de dólares, con aumento del 4,8%. Nuestra estrategia comercial se basa en maximizar el potencial de la base de clientes, y se ha traducido en notables crecimientos en créditos, depósitos y fondos de inversión.

México también ha realizado una estrategia de expansión comercial a través de sus más de 1.000 oficinas, que refleja su elevada capacidad de innovación y que ha permitido aumentar en 1,3 puntos porcentuales su cuota de mercado en créditos. También se ha enfocado en optimizar la base de clientes y desarrollar negocios generadores de comisiones. El beneficio neto atribuido ha sido de 459 millones de dólares.

En Chile, Grupo Santander es el líder indiscutible del sistema financiero, lo que le confiere notables ventajas competitivas. En los últimos meses del año, una vez superada la fusión, los resultados han mejorado de manera notable. El beneficio neto atribuido, en dólares, aumenta en un 27,5% respecto de 2002.

Asimismo, destacan el buen comportamiento de Venezuela en un entorno económico y político complejo, la recuperación de los resultados en Puerto Rico tras el reposicionamiento realizado en el año y el buen ejercicio de Colombia.

Argentina, en un entorno económico más positivo, está haciendo una magnífica gestión, aunque todavía queda bastante camino por recorrer.

En Iberoamérica estamos desarrollando, además, proyectos regionales en productos como tarjetas, seguros, comercio exterior y cash management, que van a conseguir fuertes tasas de crecimiento en los próximos años.

También se está completando la implantación de una plataforma tecnológica común (Altair) en todos los países, que impactará en la reducción de costes.

El pago de dividendos del conjunto de nuestras filiales en Iberoamérica alcanzó los 1.116 millones de dólares en 2003, frente a 1.039 millones de dólares en 2002.

#### **Áreas globales: Aportación creciente a resultados**

Nuestra sólida base de clientes en Europa e Iberoamérica supone una ventaja competitiva sobre la que el Grupo ha seguido apalancando sus negocios globales.

Gestión de Activos y Seguros, cuya actividad está orientada fundamentalmente al mercado minorista, gestiona ya más de 100.000 millones de euros de patrimonio tras crecer el 17% en el año 2003.

En España mantenemos una posición de liderazgo destacada por patrimonio de fondos de inversión y hemos aumentado nuestra cuota en ingresos, apoyados en la colocación de fondos de alto valor añadido. Igualmente somos líderes en patrimonio de planes de pensiones individuales y en banca privada, y estamos corrigiendo el déficit histórico del Grupo en seguros.

En América el Grupo gestiona 12.000 millones de euros en planes de pensiones (8 millones de partícipes), con crecimiento en el año en todos los países, y otros 12.000 millones de euros en fondos de inversión, con evolución muy positiva en Brasil y Puerto Rico.

Asimismo, Seguros está evolucionando muy bien, destacando nuestras unidades de México y Brasil, y hemos reforzado el área de Banca Privada Internacional con la integración de Coutts-América.

Por último, me gustaría destacar la recuperación de Banca Mayorista Global, que ha mostrado una mayor estabilidad en ingresos en 2003 y un aumento del 27,9% en el beneficio. Esta evolución debe consolidarse en el próximo ejercicio por la mejora prevista en los mercados y porque hemos sentado las bases para ello.

Tenemos un negocio de Banca Mayorista Global que, aunque está creciendo, tiene un tamaño relativo todavía pequeño para la dimensión de nuestro Grupo. Por ello hemos implantado un modelo de gestión global de clientes corporativos, que ofrece capacidades y servicios locales a clientes globales y productos globales a clientes locales, lo que está produciendo una aceleración del resultado.

### Perspectivas

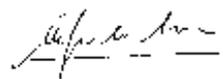
En un entorno de crecimiento económico nominal bajo en los países desarrollados, el Grupo Santander está bien posicionado para continuar creciendo.

Nuestro modelo se basa en crecer los ingresos más que el mercado, mejorando la productividad con una base de costes muy estable, adaptándonos al grado de madurez de los diferentes mercados.

Estamos mejorando la gestión de nuestro magnífico equipo humano y directivo en cuanto a formación y evaluación, incrementando la retribución variable y alineándola con los objetivos del Grupo.

Quiero acabar recordando que Grupo Santander lleva incorporado el crecimiento en su código genético, y hoy, a principios del año 2004, tenemos unas excelentes expectativas de crecimiento orgánico y la capacidad financiera necesaria para tomar ventaja de las buenas oportunidades que se presenten.

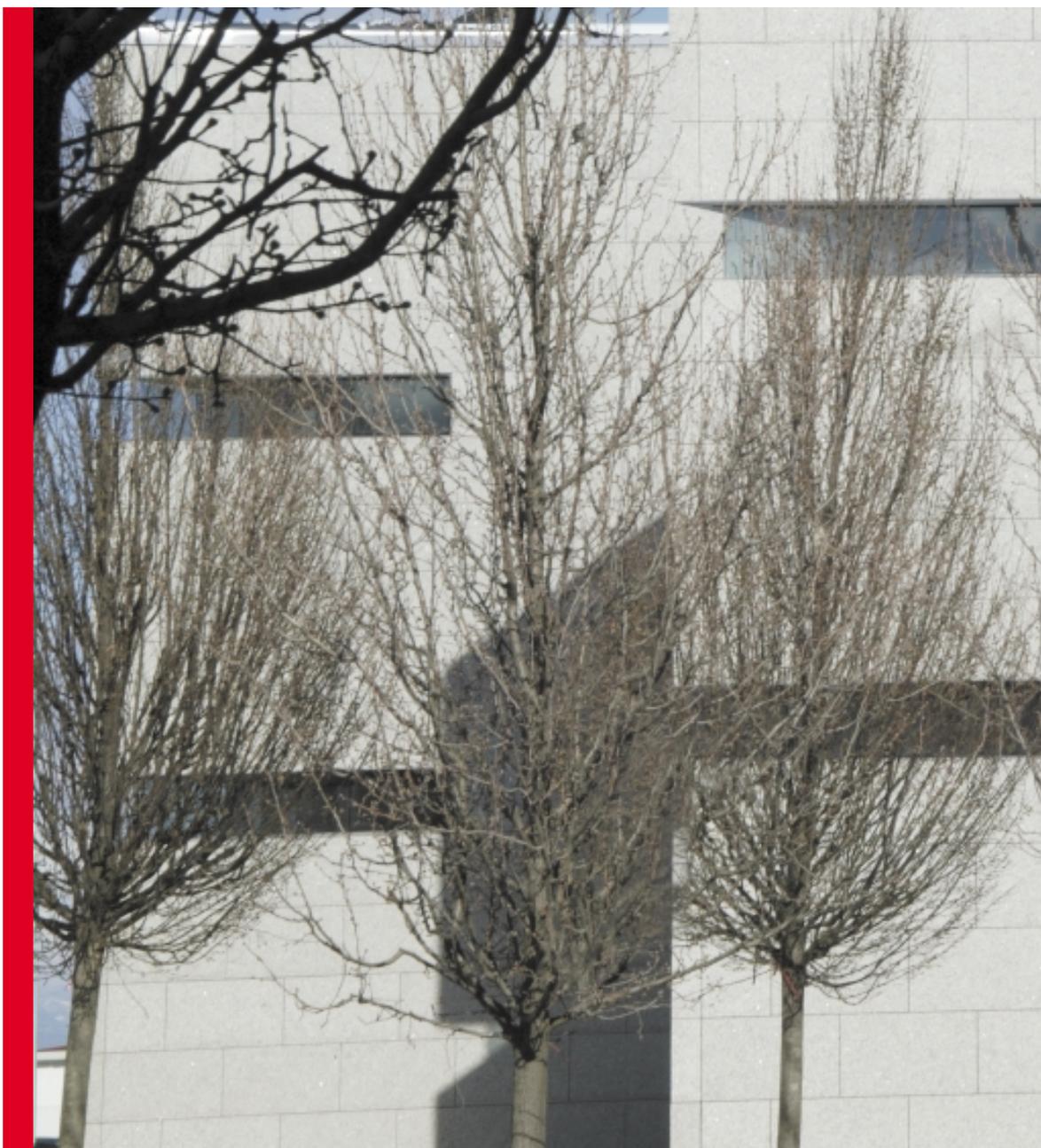
A ello dedicaremos con ambición e ilusión nuestros esfuerzos en el año 2004.



**Alfredo Sáenz**  
Vicepresidente 2º y Consejero Delegado

*“Grupo Santander lleva incorporado el crecimiento en su código genético y hoy tenemos unas excelentes expectativas de crecimiento orgánico y la capacidad financiera para tomar ventaja de las oportunidades que se presenten.”*

## Grupo Santander en 2003



**Grupo Santander en 2003**

Nuestra actividad	12
Nuestros negocios	14
Nuestra presencia geográfica	16
Nuestra marca	18

*"Vertical Torus"*  
Richard Serra, 2003

*Fachada sur, edificio Encinar  
Ciudad Grupo Santander*

## Nuestra actividad

### El Grupo Santander alcanza el mayor beneficio de su historia

**Grupo Santander obtuvo en 2003 el mayor beneficio de su historia, 2.611 millones de euros. Esta cifra, que representa un 16,2% más que el año anterior, es la más alta alcanzada por una entidad financiera española.**

2003 ha sido el año del inicio de la recuperación económica mundial, sobre todo por el tirón de la actividad en EE.UU. y, de forma más modesta, en la zona euro, región cuyo crecimiento ha sido de solo el 0,5%, frente al 2,4% registrado en España.

En este entorno, "hemos concluido el año como la undécima entidad financiera del mundo por capitalización", subraya Matías Rodríguez Inciarte, Vicepresidente Tercero y Responsable de Riesgos de Grupo Santander, "con un modelo de negocio claramente definido a partir de cuatro valores: dinamismo, fortaleza, innovación y liderazgo".

#### Una estrategia clara

La pretensión de Grupo Santander es consolidarse entre los diez primeros bancos del mundo por capitalización. Para conseguirlo cuenta con un modelo de negocio que ha demostrado su competitividad durante los casi 150 años que lleva Santander en el negocio de banca comercial.

El Grupo tiene una presencia multilocal, que combina un modelo de negocio común con una gestión local, que nos permite conocer en profundidad los mercados en los que estamos presentes.

Para Matías Rodríguez Inciarte, el Grupo se caracteriza por hacer compatible la agresividad comercial con un estricto control de riesgos y una constante vocación de crecimiento, "de este modo hemos conseguido crear una entidad capaz de ganar cuota a sus competidores de forma continuada, manteniendo la solidez de nuestro balance". Y concluye: "Nunca he visto a nuestro Grupo mejor preparado que hoy para afrontar su futuro".

Para conseguirlo, ha sido fundamental la apuesta por la tecnología, como elemento clave para mejorar la eficiencia y la productividad del Grupo, así como el mejor servicio a los clientes. Las plataformas Partenón y Altair están extendiendo las mejoras tecnológicas a todos los Bancos del Grupo.

Esta forma de hacer negocios se ha trasladado a los bancos que se han ido incorporando al Grupo. Todos comparten un modelo de negocio común que, a partir de unos sólidos cimientos de rentabilidad, eficiencia y solidez, pretende crear valor de forma sostenida para sus accionistas, clientes, empleados y para la sociedad en su conjunto.

#### Buenos resultados

Los buenos resultados obtenidos en 2003 son fruto del buen comportamiento de la actividad de banca comercial, por la creciente aportación del negocio de financiación al consumo y de las áreas globales -Banca Mayorista, Gestión de Activos y Banca Privada-, y por la capacidad mostrada por los Bancos del Grupo en Iberoamérica para gestionar escenarios difíciles.

El margen de explotación ha aumentado un 2,8% respecto a 2002 - el 16,6% si se excluye el efecto del tipo de cambio -, con un crecimiento del beneficio neto atribuido del 16,2%.

Durante 2003 también mejoraron los principales ratios que miden la actividad del Grupo: la eficiencia, entendida como el porcentaje del margen ordinario que suponen los gastos de personal y generales, se situó en el 49,34%, frente al 52,28% del año anterior; la rentabilidad, medida

## Nuestra actividad

por la relación del beneficio con el valor de los fondos propios, aumentó hasta el 14,48%, desde el 12,42% un año antes; y la solvencia, medida por el ratio BIS, se mantiene en niveles elevados, por encima del 12%.

### Objetivos ambiciosos

Para situarse entre los diez mayores bancos del mundo por capitalización, Grupo Santander ha puesto en marcha un plan de generación de ingresos en todas las unidades –Plan i-06– que tiene por objetivo incrementar durante los próximos años el ritmo de crecimiento del beneficio operativo.

Según Francisco Gómez Roldán, Director General de la División Financiera, la clave para conseguir este objetivo “está en lograr un crecimiento significativo de los ingresos manteniendo los costes estables, la solidez del balance y la calidad de activos que siempre han caracterizado a nuestro Grupo”.

“En total”, añade Gómez Roldán, “el Plan i-06 recoge 70 proyectos, que cubren todas las áreas del Grupo y que establecen unas aspiraciones concretas para cada uno de los negocios en términos de cuota de mercado, número de clientes y resultados financieros”.

Junto al Plan i-06, Grupo Santander pretende desarrollar, en 2004, cinco proyectos corporativos que tienen por principal objetivo mantenerse entre los mejores.

Los cinco proyectos han surgido de las contestaciones recibidas por el Presidente a la carta que envió a los empleados pidiéndoles sugerencias para conseguir un Santander todavía mejor.

Estos proyectos se refieren a cinco temas claves: mejorar la atención y el servicio a clientes; aumentar la motivación y el compromiso de los empleados; convertir la tecnología en una ventaja competitiva; agilizar la gestión de riesgos; y hacer más tangible el concepto de Grupo.

*En 2003 Grupo Santander ha obtenido la mayor cifra de beneficios de su historia. La actividad ha aumentado de forma generalizada en todas sus áreas de negocio y en los países en donde está presente.*

*El Plan i-06, que aumentará el ritmo de crecimiento de los ingresos, y los cinco proyectos corporativos, enfocados a clientes, recursos directivos, gestión del riesgo y concepto de grupo, permitirán seguir mejorando en el futuro.*

### 5 proyectos para un Santander mejor

<b>Clientes</b>	Desarrollará un modelo que incentive el vínculo con los clientes, de manera que se cuide y fortalezca su satisfacción y lealtad.
<b>Recursos directivos</b>	Aumentará la motivación y compromiso vía movilidad internacional, planes de carrera, planes de formación, etc.
<b>Riesgos</b>	Agilizará la gestión e incrementará la coordinación entre las unidades comerciales y las de riesgos.
<b>Tecnología</b>	Aumentará la eficiencia y mejorará el servicio, haciendo de la tecnología una fuente de ventaja competitiva.
<b>Grupo</b>	Definirá signos de identificación común para hacer más tangible el concepto de Grupo y aumentar el sentido de pertenencia.

## Nuestros negocios

### Las tres grandes líneas de negocio del Grupo Santander mejoran en 2003 los resultados previstos

**Banca Comercial, Banca Mayorista, Gestión de Activos y Banca Privada han aumentado su actividad comercial durante 2003, con un crecimiento de los beneficios que en el caso de Banca Mayorista ha alcanzado el 28%.**

"Hemos compensado unos tipos de interés excepcionalmente bajos con un mayor control de costes y con la generación de ingresos a través de una mayor agresividad comercial en todas las líneas de negocio", comenta Francisco Gómez Roldán.

Esta mayor agresividad se ha reflejado en el lanzamiento de productos innovadores en crédito hipotecario, tarjetas, tesorería o fondos de inversión.

#### Banca Comercial

El negocio de banca comercial del Grupo Santander aportó al margen de explotación 4.983 millones de euros, el 84% del total, con un incremento de su beneficio neto atribuido del 6,1% respecto a 2002.

Los positivos resultados se deben al lanzamiento de productos de éxito y a la continuidad en las políticas de ahorro de costes.

Entre los productos lanzados en 2003 destaca el Fondo Super Selección de Santander Central Hispano, el Super Negocio, en México, o la Campaña Consumo DVD, en Chile. En 2003 se ha hecho también un esfuerzo especial en el segmento de empresas con el lanzamiento de productos especialmente pensados para ellas, como Banespyme de Banesto.

"En todos los países tenemos productos ganadores", comenta Jesús Zabalza, Director General en la División América, "pensados para los clientes y que se adelantan a nuestros competidores".

Especial mención merece el crédito con garantía real de Grupo Santander, que en 2003 alcanzó en España un crecimiento del 28,8%.

Para Enrique García Candelas, Director General de Banca Comercial Santander Central Hispano, "el lanzamiento de productos de éxito, como la gama de fondos Superselección o la Hipoteca Superoportunidad, que en sus primeros seis meses de vida alcanzó una cifra de producción de 5.000 millones de euros, ha permitido que ganemos cuota de mercado en los segmentos más dinámicos del sector bancario español en 2003".

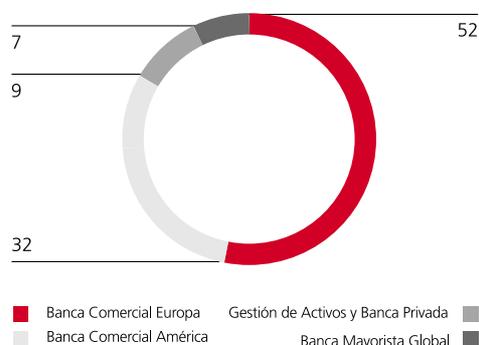
"Los resultados de Banca de Consumo han sido, un año más, excelentes", comenta Juan Rodríguez Inciarte, Director General de Santander Consumer Finance, desde donde se gestionan las entidades especializadas en esta actividad en Europa (Hispa-mer, CC-Bank, Finconsumo...), con una estrategia muy enfocada a segmentos concretos, como la financiación de automóviles.

En la actividad de Tarjetas, Grupo Santander cuenta con un total de 23,9 millones emitidas, de las que 12,2 millones son de crédito y 11,7 de débito.

La estrategia consiste en ofrecer productos diferenciados, como la tarjeta Serfin Light de México, o la Visa Banesto 1-2-3 en España. Esta última ha conseguido cerca de 200.000 nuevas tarjetas y es, según Ana Patricia Botín, Presidente de Banesto, un claro exponente de "una filosofía de trabajo que nos distingue de la competencia, un espíritu ganador donde todo es posible".

## Nuestros negocios

**Composición del beneficio neto atribuido por líneas de negocio** %



### Banca Mayorista Global

Banca Mayorista Global incluye las actividades de Banca Corporativa, Banca de Inversiones y Tesorería. El 7% del beneficio de las áreas operativas en 2003 procede de esta área, que alcanzó una cifra de 226 millones de euros, un 28% más que el año anterior, apoyada en la mejor situación de los mercados financieros y la introducción de mejoras en la gestión.

**Banca Corporativa** está centrada en la prestación de servicios financieros a grandes empresas multinacionales. "En 2003 hemos cambiado nuestra estrategia implantando un procedimiento en el que un único responsable coordina todas las necesidades de cada cliente", comenta Adolfo Lagos, Director General de Banca Mayorista Global.

**Banca de Inversiones** ha mejorado sus resultados a lo largo del año. "Hay que destacar que el año 2003", subraya Adolfo Lagos, "ha sido positivo y de clara recuperación en los negocios de Corporate Finance, Renta Variable, Custodia y Financiaciones Estructuradas. En todos ellos, hemos alcanzado posiciones destacadas en los ranking de los países en los que estamos presentes".

La estrategia del área de **Tesorería** en 2003 se ha centrado en prestar servicios de valor añadido a los clien-

tes corporativos y en apoyar a las diferentes redes comerciales.

### Gestión de Activos - Seguros y Banca Privada

Gestión de Activos y Banca Privada alcanzó en 2003 un beneficio neto atribuido de 320 millones de euros, con un descenso del 2,3% respecto al ejercicio anterior. Si se excluye el efecto tipo de cambio, se habría producido un aumento del 15,4%.

"En 2003 hemos aumentado los **fondos de inversión y de pensiones** que gestionamos en Europa y América un 16,7%, hasta alcanzar los 100.000 millones de euros", comenta Jorge Morán, responsable de Gestión de Activos y Seguros. "Estos volúmenes nos sitúan como una de las gestoras de fondos con mayor crecimiento del mundo", concluye.

La aceleración en este negocio se ha debido, según Jorge Morán, "al éxito de los fondos de inversión de capital garantizado y de los inmobiliarios en la primera parte del año, y en la segunda a la recuperación de la inversión en renta variable y a la introducción de los nuevos fondos de gestión dinámica".

La actividad de **Seguros**, por su parte, creció en 2003 respecto al año anterior, tanto en número de pólizas como en volumen de primas. La estrategia seguida por este área, enfocada a los productos de vida y hogar, "ha dado los resultados adecuados y ha permitido ganar cuota de mercado a nuestra competencia de forma muy significativa en España", comenta Jorge Morán.

En **Banca Privada**, Banif, la entidad especializada del Grupo en España, es líder destacada. En palabras de Javier Marín, máximo ejecutivo de Banif, "en 2003 gestionamos 20.000 millones de euros de recursos, con un aumento del 20% en el saldo de los clientes objetivo".

Banca Privada Internacional experimentó en 2003 un aumento del 19% de los recursos gestionados, en dólares. Destaca la adquisición del negocio iberoamericano de Coutts, "que aportó 1.400 nuevos clientes y activos gestionados por 2.600 millones de dólares", comenta José Manuel Maceda, director de esta unidad de negocio.

*La principal línea de negocio del Grupo es Banca Comercial, que aporta el 84% de los resultados obtenidos por las áreas operativas. La gran importancia de Banca Comercial es una de nuestras singularidades frente a otros grandes Bancos internacionales.*

*Su sólida base en este negocio es una fuente de ventajas competitivas para desarrollar actividades globales -Banca Mayorista, Gestión de Activos y Banca Privada- en los países en los que concentra su actividad.*

## Nuestra presencia geográfica

### Una estrategia multilocal como base para el liderazgo

**Grupo Santander se define como un Grupo Euro-Iberoamericano, que combina la mejor gestión local - en mercados que suman más de 500 millones de habitantes- con un modelo de negocio común, basado en la eficiencia, la fortaleza y la capacidad de anticiparse a sus competidores.**

#### Europa

La presencia de Grupo Santander en Europa se concentra en España y Portugal, en banca comercial, y Alemania e Italia, en banca de consumo.

El negocio en **España** lo desarrollan dos bancos comerciales -Santander Central Hispano y Banesto- y entidades especializadas -Banif en banca privada, Hispamer en banca de consumo y Patagon en banca por internet-, todas ellas ocupando posiciones de liderazgo en sus sectores. La cuota conjunta con Banesto se sitúa en el 18%.

La red Santander Central Hispano registró en 2003 un espectacular aumento del margen de explotación del 19,8%.

Además, en España se localizan los servicios centrales y las áreas globales del Grupo. En conjunto, España aporta al margen de explotación un porcentaje del 50% y concentra al 34% del total de la plantilla.

Grupo Santander en **Portugal** -Totta- es la tercera entidad financiera del país, con una cuota de mercado del 11%. " Nuestro principal negocio es la banca comercial, donde tenemos un millón setecientos mil clientes", explica Horta Osório, Presidente del Totta, " y el objetivo de convertirnos en el mejor y más rentable banco de Portugal".

En Alemania, Italia, Austria, Polonia, la República Checa y Hungría, la presencia de Grupo Santander se centra en ofrecer negocios de financiación al consumo coordinados por Santander Consumer Fi-

nance. En **Alemania**, a través de la financiera CC-Bank, el Grupo ocupa la segunda plaza en esta actividad, con una cuota de mercado del 16% y 2,5 millones de clientes. Finconsumo, la entidad bajo la que opera el Grupo en **Italia**, tiene una cuota de mercado del 5% y más de medio millón de clientes.

La estrategia en Europa la completa nuestra alianza con **Royal Bank of Scotland**, única en el sistema bancario internacional.

#### Iberoamérica

" Somos la entidad financiera líder en Iberoamérica", explica Francisco Luzón, Consejero Director General responsable de la División América, " con una fuerte presencia en los mercados de mayor potencial -Brasil y México- y en los más estables -Chile y Puerto Rico-. " En Argentina, Colombia y Venezuela también tenemos posiciones relevantes", añade.

En opinión de Francisco Luzón, " es el momento de desplegar velas, porque en Iberoamérica crecer es ganar".

La actividad de Banca Comercial en Iberoamérica de Grupo Santander se centra en más de doce millones de clientes particulares y medio millón de empresas, que son atendidos a través de 4.052 oficinas.

Durante 2003 el negocio de esta área generó un beneficio de 1.201 millones de dólares, un 32,7% más que en 2002, sin efecto tipo de cambio.

## Nuestra presencia geográfica

### Países en los que el Grupo concentra su actividad

	Oficinas (número)	Cuota* (%)	Clientes** (millones)
España	4.369	18	12,5
Portugal	670	11	1,7
Brasil - São Paulo	1.874	4,5 - 70	6,7
México	1.018	14,1	7,4
Chile	370	18,5	2,3
Alemania***	54	16	2,5
Italia***	23	5	0,5
Puerto Rico	72	12	0,3
Venezuela	248	11,7	1,5
Colombia	87	4,6	1,2
Argentina	312	10,6	3,5

\* cuota en la actividad de Banca Comercial

\*\* se consideran clientes a los primeros titulares y cotitulares, siguiendo un criterio homogéneo para todo el Grupo que podría ser distinto del utilizado por alguno de sus Bancos. Se incluyen clientes de Banca Comercial y Gestión de Activos.

\*\*\* en financiación de automóviles

Grupo Santander es, además, la segunda entidad en Banca Corporativa de la región y su área de Gestión de Activos cuenta con 30.312 millones de dólares en activos gestionados. Además, cuenta con las tesorerías más potentes en cada uno de los mercados locales.

En **Brasil**, Grupo Santander Banespa aumentó en 2003 sus beneficios un 4,8% en dólares. Cuenta con casi 22.000 empleados y 1.874 oficinas. "Concentramos nuestra actividad en las regiones y los colectivos con mayor potencial del país", afirma Gabriel Jaramillo, Presidente de Santander Banespa.

"El descenso que están experimentando los tipos de interés va a permitir la recuperación del crecimiento económico y del negocio, lo que unido a nuestra política de control de costes nos permitirá seguir mejorando nuestros resultados en 2004", añade Gabriel Jaramillo.

Grupo Santander Serfin, en **México**, tiene en torno a mil oficinas. "Nuestro negocio principal es banca comercial", explica Marcos Martínez, Director General responsable de Santander Serfin. "Además", continúa, "a través de Santander AFORE, tenemos tres millones de afiliados y gestionamos 3.000 millones de dólares".

"Nuestra actividad comercial nos ha permitido ganar en 2003 cuota de mercado en créditos, uno de los principales objetivos que nos habíamos fijado, y que-remos llegar al 20%", concluye Marcos Martínez.

En **Chile**, el Grupo opera bajo las marcas Santander Santiago, Banefe y Summa Santander. Mauricio Larrain, Presidente del Grupo en Chile, aclara que "Santander Santiago es el primer banco del país por tamaño y rentabilidad, mientras que Banefe es líder en actividades ligadas a financiación al consumo y en microcréditos, y la AFP Summa Santander gestiona fondos por más de 5.000 millones de dólares y cuenta con más de medio millón de partícipes".

Tras la culminación del proceso de fusión, en abril de 2003, de los Bancos Santander Chile y Banco Santiago, Mauricio Larrain comenta que "esta fusión, además de potenciar las capacidades comerciales, ha propiciado importantes ahorros de costes, como demuestra el que nuestro beneficio haya aumentado un 27,5% respecto al año anterior".

Además de en los países citados, Grupo Santander tiene una presencia importante en **Puerto Rico, Venezuela, Colombia y Argentina**, donde la actividad desarrollada se centra en Banca Comercial. En **Bolivia, Paraguay, Perú y Uruguay**, el Grupo desarrolla un modelo de banca más selectiva y especializada.

*Al liderazgo de Grupo Santander en España se añade una posición única en Portugal, una creciente presencia en banca de consumo en Europa y una alianza única con el quinto Banco mundial, Royal Bank of Scotland.*

*En Iberoamérica, Grupo Santander es la primera franquicia de servicios financieros. Su actividad se concentra en los países de mayor potencial -Brasil y México- y en los más estables -Chile y Puerto Rico-, teniendo además una presencia muy significativa en Venezuela, Argentina y Colombia.*

## Nuestra marca

### La marca Grupo Santander se constituye en una pieza fundamental de la identidad del Grupo

**En julio de 2003 se presentó la marca Grupo Santander, con la que se transmite una realidad global compatible con las marcas locales que utiliza en muchos de los países en los que está presente.**

La identidad corporativa del Grupo Santander refleja la realidad de un gran grupo internacional que combina capacidades globales y políticas comunes en áreas clave como riesgos o auditoría, con un profundo conocimiento de los mercados en los que está presente y que gestiona localmente.

#### Estrategia y creación de marca

La marca Grupo Santander engloba todos los negocios independientemente de la estrategia regional en cada mercado, canal o producto, y centraliza la posición del Grupo con una visión, una idea y un único posicionamiento que lo fortalecen.

La pertenencia a un Grupo líder es una ventaja competitiva para cada una de las entidades que lo componen y aporta valor a los diferentes públicos con los que se relaciona:

**Clientes:** porque valoran las ventajas de operar con una entidad que sirve a sus necesidades localmente y que cuenta con las fortalezas y capacidades de un líder a nivel mundial.

**Accionistas:** porque confían su inversión a una de las entidades mejor capitalizadas del mundo, que muestra fortaleza y buena gestión, así como vocación y capacidad de crecimiento.

**Empleados:** porque ser parte del Grupo es un elemento de motivación que genera orgullo de pertenencia, abre grandes oportunidades de desarrollo profesional, tanto en el ámbito local como internacional, y facilita la atracción y retención del talento.

**Inversores y mercados:** porque valoran más el Grupo que la suma de las partes que lo componen.

**Líderes de opinión:** porque a través de una imagen sólida de Grupo perciben la verdadera dimensión de la entidad.

**La sociedad en la que desarrolla su actividad:** por ser un Grupo comprometido con las comunidades en las que está presentes.

#### Su expresión visual

Parte del trabajo de creación de una marca es representar visualmente su esencia. Grupo Santander es percibido como sinónimo de dinamismo, innovación y agilidad. El símbolo de la llama transmite luz, transparencia, calor y humanidad, y el color rojo evoca energía, fortaleza, valentía y dominio. La identidad visual actual ha sido fruto de un esfuerzo por preservar los valores de la marca y potenciarlos de acuerdo con la evolución y estrategia del Grupo.

#### Su espíritu

La definición de la esencia, del espíritu de una marca es clave para la creación de lazos de identificación del público con ella. La fuerza, el dinamismo y la seguridad son la esencia del Grupo que, gracias a ella, inspira calidad, liderazgo, satisfacción, personalidad y credibilidad. El compromiso social, educativo y medioambiental hace de Grupo Santander una marca cercana y preocupada por su entorno.

#### El lema

"El valor de las ideas" refleja la constante autoexigencia de seguir innovando y anticipándose, buscando siempre las mejores ideas. Resume el espíritu de la marca, del Grupo: ideas valiosas y capacidad para llevarlas adelante.

## Nuestra marca

### La plataforma y el valor de marca

Para una compañía que ocupa posiciones de liderazgo en mercados que suman más de 500 millones de habitantes y que desarrolla una actividad basada en la confianza, como es la prestación de servicios financieros, la marca es un activo fundamental.

A pesar de la dificultad de cuantificar el valor de una marca, los análisis realizados por las empresas especializadas sitúan a Grupo Santander como la segunda marca más valiosa del mercado español y la primera del sector financiero.

La internacionalización, la fortaleza financiera, el portafolio de marcas -reorganizado y simplificado- y la imagen bien posicionada en el mercado iberoamericano son algunos elementos que diferencian a Grupo Santander de sus competidores.

### Evolución de la Arquitectura de Marca

En 2003 se ha actuado en dos direcciones: se ha reforzado la presencia de la marca Grupo Santander en todas las actividades de carácter corporativo y, en segun-

do lugar, se ha avanzado en la actualización del diseño de las marcas locales para facilitar su identificación con el Grupo y con los valores que se le asocian.

Grupo Santander es la marca paraguas que centraliza la identidad a nivel global y que convive con marcas de gran presencia en sus países -Totta, Banespa, Serfin, Santiago-.

De forma progresiva, estas marcas locales están incorporando los elementos claves de la identidad corporativa como son el logotipo de la llama, el color rojo o la palabra Santander.

El objetivo es seguir trabajando en la transición de una arquitectura de marcas independientes a una nueva arquitectura con predominio de la marca maestra y coherente en el diseño de las marcas locales.

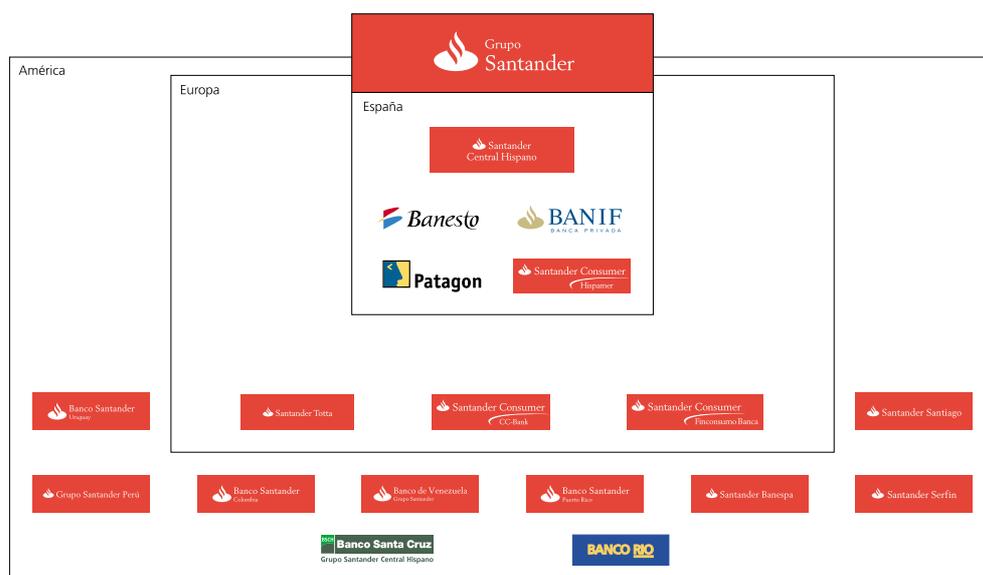
Una coherencia que debe ir más allá del diseño de la marca y llegar a otros aspectos de la relación de la empresa con sus clientes y empleados, como son la publicidad, la comunicación interna, la página web o el diseño de oficinas.

*La marca Grupo Santander engloba a todos los negocios y centraliza la posición del Grupo a nivel global con una visión, una idea y un único posicionamiento.*

*Se consigue así transmitir una realidad global y obtener los beneficios de pertenencia a un gran grupo internacional frente a clientes, empleados, accionistas, analistas y la sociedad en su conjunto.*

*La arquitectura de marca del Grupo combina una marca maestra, Grupo Santander, con marcas locales fuertes.*

### Visión de marca del Grupo Santander



## Ciudad Grupo Santander





*Plaza interior entre edificios Arrecife y Pampa  
Ciudad Grupo Santander*

## Ciudad Grupo Santander

### En 2004 se inaugura la Ciudad Grupo Santander, donde se concentran sus servicios centrales

**La Ciudad Grupo Santander, construida en la localidad madrileña de Boadilla del Monte y que entra en funcionamiento en 2004, es uno de los proyectos más ambiciosos e innovadores emprendidos por una empresa española, tanto en lo referente a sus dimensiones como a sus implicaciones operativas.**

Esta Ciudad ocupa una superficie de 160 hectáreas y cuenta con nueve edificios de oficinas, en los que trabajarán los 5.500 empleados de los servicios centrales de Madrid, dos centros de proceso de datos, un centro de formación con residencia, guardería infantil, instalaciones deportivas y comerciales y una amplia gama de opciones de restauración.

#### Una Ciudad pensada para los empleados

Los trabajadores de la Ciudad Grupo Santander "encontrarán una serie de ventajas muy significativas a la hora de desempeñar allí su labor, tanto desde el ámbito profesional como desde el personal", comenta Emilio Botín, Presidente del Grupo.

"La Ciudad", señala Pedro Mateache, Director General responsable de la División de Medios, "refleja el modelo de organización del Grupo, basado en la eficiencia como variable fundamental, la tecnología como ventaja competitiva, la apuesta por la formación y promoción profesional y la simplificación e integración operativa como objetivos permanentes".

El diseño de la Ciudad y de los servicios con los que contarán los empleados se ha realizado a partir de las opiniones mostradas por estos últimos en las diversas encuestas en las que han participado.

Los resultados de estas encuestas mostraron un considerable apoyo al proyecto pero también preocupaciones en relación con cuestiones como el transporte.

Para responder a estas inquietudes, Grupo Santander ha diseñado un servicio de transporte de empresa con veintiséis puntos de recogida en el centro y la periferia de Madrid, que conecta directamente con la Ciudad.

Los empleados que deseen acudir al centro de trabajo con vehículo propio contarán con cerca de 4.500 plazas de aparcamiento, situadas bajo los edificios de oficinas.

La Ciudad favorece uno de los objetivos prioritarios del Grupo: el desarrollo profesional de las personas. Para ello, contará con un Centro de Formación con capacidad para 600 alumnos, por el que se espera que pasen unos 40.000 profesionales.

La Ciudad Grupo Santander tiene un centro de educación infantil, con capacidad para 400 niños y que tiene como objetivo facilitar la conciliación entre vida familiar y trabajo. Será la guardería de empresa más grande de Europa y un referente internacional, habiéndose superado todas las pautas que marca la ley para este tipo de centros.

En relación con otros servicios, Pedro Mateache comenta que "los empleados van a disfrutar de una gran variedad de opciones de restauración y de servicios comerciales".

En un recinto de estas características no podían faltar instalaciones deportivas. La Ciudad Grupo Santander tendrá una piscina cubierta, varias pistas de tenis y pádel, un gimnasio y un moderno circuito de jogging. También cuenta con campo de golf de

## Ciudad Grupo Santander

18 hoyos, otro de 9 hoyos pares tres y un campo de prácticas -incluida una escuela de aprendizaje- disponibles para todos los empleados.

### Innovaciones en la construcción

La Ciudad Grupo Santander es el primer proyecto de este tipo que se realiza en España y uno de los primeros en Europa. Su construcción ha tenido que dar respuesta a situaciones poco habituales, tanto por las dimensiones del proyecto como por su objetivo de crear un entorno de calidad para los empleados.

Las soluciones adoptadas constituyen, en muchos casos, auténticas innovaciones en materia constructiva. En palabras de Serafín Méndez, responsable del Área de Inmuebles del Grupo Santander, "poca gente se ha enfrentado a problemas de construcción tan complicados como nosotros con este proyecto y, que yo sepa, nadie los ha podido resolver de forma tan satisfactoria y en tan poco tiempo".

Entre las innovaciones constructivas más importantes están las siguientes:

- La cúpula del edificio principal es el lucernario de este tipo más grande de España.
- Sistema de adoquín prefabricado elevado sobre el terreno para las zonas peatonales, que reduce los plazos de instalación y mejora la evacuación de agua.
- Vidrios de fachada con rendimientos muy superiores a los habituales: 68% más de luminosidad, 34% menos de radiación solar y mayor ahorro energético.
- Cubiertas de los edificios ajardinadas, constituyendo la mayor superficie de este tipo en España.
- Sistema de gestión de residuos y reciclado integral para todo el complejo.

### Aumento de la eficiencia

El traslado de los servicios centrales a un mismo complejo supondrá un aumento de la eficiencia de la organización por la vía de un aumento en la productividad y un considerable ahorro de costes.

La estructura de planta elegida en los edificios que albergarán las oficinas, así como el diseño de las instalaciones, se ha estudiado con el fin de facilitar la comunicación e interacción entre todos los departamentos que se congreguen en la Ciudad Grupo Santander.

En la Ciudad Grupo Santander se obtendrán ahorros significativos, al pasar a gestionar un solo centro de trabajo frente a los 23 existentes con anterioridad. Este ahorro incluye el abaratamiento de los costes de mantenimiento y la reducción del tiempo empleado en desplazamientos entre centros de trabajo.

### La mejor tecnología

La inversión en equipamiento y en los últimos adelantos tecnológicos realizada por Grupo Santander para su Ciudad asciende a más de 100 millones de euros.

Las mejoras tecnológicas se producirán en tres aspectos:

- En el puesto de trabajo, con un mejor equipamiento, tanto desde el punto de vista de su capacidad como de la comodidad en su uso.
- En las comunicaciones, con la utilización de redes de transmisión de última generación, con mayor velocidad y con capacidad para comunicaciones multimedia.
- En los centros de procesamiento de datos, concebidos para garantizar la máxima seguridad en la prestación de sus servicios.

### Alto contenido ecológico

La Ciudad Grupo Santander es una construcción respetuosa con el medio ambiente. Se ha edificado en sólo el 20% de su superficie y el 80% restante está destinado a espacios verdes en los que se ha procedido a una cuidada reforestación y repoblación, con especies arbóreas autóctonas.

Grupo Santander ha puesto en marcha en el nuevo recinto un ambicioso sistema que reducirá de forma espectacular los consumos. Destacan el ahorro de agua, electricidad y de papel, mediante la gestión compartida de impresoras y fotocopiadoras, así como la maximización de los procedimientos y sistemas de reutilización y reciclado.

*La Ciudad Grupo Santander contará con nueve edificios de oficinas, un centro de formación, dos centros de procesamiento de datos, instalaciones deportivas, una zona comercial y de restauración y la mayor guardería de empresa de España.*

*Se ha diseñado pensando en las necesidades profesionales y personales del empleado. Facilitará la comunicación entre departamentos y ganancias considerables de eficiencia.*

*Destacan especialmente la apuesta por los últimos avances en tecnología y el alto contenido ecológico del complejo.*

## Responsabilidad Social Corporativa





*José Antonio Durán  
García-Siñeriz  
y Santiago Paniagua Caparrós*

*Fachada sur, edificio Manglar  
Ciudad Grupo Santander*

## Responsabilidad Social Corporativa

### Grupo Santander apuesta por la Responsabilidad Social, en la que invierte 71 millones de euros

Grupo Santander ha invertido un total de 71 millones de euros en 2003, un 16% más que en 2002, en políticas y proyectos relacionados con la educación, la sociedad y el medio ambiente, y ha incrementado los procedimientos de diálogo con sus *stakeholders*, todo ello en línea con el compromiso que adquirió con el lanzamiento de su Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

La Responsabilidad Social Corporativa es para el Grupo Santander uno de los pilares de su estrategia. Un elemento fundamental para garantizar el éxito a largo plazo de su modelo de negocio.

Este concepto se materializó en 2002 con el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa que tiene como ejes principales el apoyo a la educación superior y un conjunto de nueve medidas que cubren aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos, los derechos laborales y la protección del medio ambiente.

#### Una alianza única con el mundo universitario

Grupo Santander es consciente que la educación superior es uno de los principales motores de desarrollo de cualquier sociedad, algo especialmente necesario en los países iberoamericanos en los que el capital humano es un factor clave.

Por ello, y desde hace mucho tiempo, apuesta de manera decidida por la colaboración con los centros de enseñanza universitarios como base para la creación de una sociedad mejor, más justa y, en definitiva, más sostenible.

En el mundo de la educación superior, Santander Universidades desarrolla dos iniciativas especialmente destacadas:

- Los **Convenios de Colaboración** que tiene suscritos con más de 320 universidades españolas e iberoamericanas. El 75% de las universidades españolas se enmarcan en este programa, que llega a 1.190.000 personas. En Iberoamérica esta cifra alcanza 2.770.000 personas.

En el marco de estos convenios se dotaron en 2003 un total de 6.713 becas de estudios y de prácticas profesionales, más que duplicando la cifra alcanzada el año anterior.

- El **Portal Universia**, la mayor red virtual universitaria del mundo, alcanza a más de ocho millones de estudiantes y agrupa a 736 universidades españolas e iberoamericanas. Durante 2003 se han adherido 99 nuevas universidades a este proyecto.

A lo largo de 2003 ha continuado el desarrollo de productos y servicios ofrecidos por Universia a sus usuarios, a través de servicios avanzados de internet, desarrollo de portales especializados, Aulas Universia, promoción de becas y cursos de formación.

Grupo Santander ha destinado a estos programas 51,3 millones de euros, el 72% de su inversión en responsabilidad social, frente a los 45,3 millones de euros invertidos en 2002.

## Responsabilidad Social Corporativa

Entre las actividades desarrolladas en apoyo de la educación se encuentra también la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, un portal de acceso libre con más de 12.000 obras digitalizadas en castellano y otras lenguas hispanas, con 85 millones de páginas vistas desde su creación.

### Las nueve medidas

Además de su colaboración con el mundo universitario, Grupo Santander ha seguido desarrollando durante 2003 las nueve medidas incluidas en su Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, incorporadas ya plenamente en su gestión diaria.

El Plan recoge actuaciones que cubren el conjunto de los aspectos a tener en cuenta desde la triple dimensión de la Responsabilidad Social Corporativa: la económico-financiera, la social y la medioambiental.

De esta triple dimensión surgen una serie de compromisos:

- Con los clientes, ofreciéndoles los productos más adecuados a sus necesidades, con el mejor servicio y unos canales fluidos de diálogo.

- Con los accionistas, ofreciéndoles una adecuada rentabilidad a su inversión, en un marco de total transparencia.
- Con los empleados, para que desarrollen su tarea en las mejores condiciones retributivas, profesionales y personales.
- Y con la sociedad, contribuyendo al desarrollo económico y social en los distintos países en los que el Banco está presente.

Entre los avances que se han producido en 2003 en la aplicación de las nueve medidas del Plan destacan el lanzamiento de campañas de marketing social en España, Portugal y México, la creación de una herramienta de gestión de riesgo medioambiental, diversos programas de voluntariado o la publicación de su política medioambiental.

### Clientes y Calidad

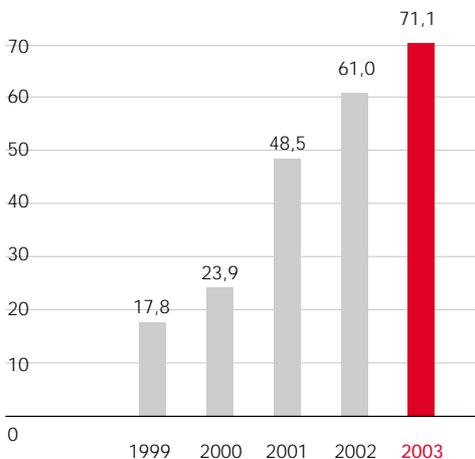
Nuestros más de 41 millones de clientes son la base de nuestra actividad en los mercados en los que operamos. El futuro de nuestro Grupo está directamente condicionado a la confianza y el apoyo que todos y cada uno de ellos continúen depositando en nosotros.

*El Plan de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Santander tiene como prioridad en su actuación el compromiso con la educación superior, a través del programa Santander Universidades.*

*Además, el Grupo está aplicando las nueve medidas recogidas en el Plan, encaminadas a fomentar su relación con los distintos grupos de interés -clientes, accionistas, empleados y proveedores- así como con el conjunto de la sociedad y con el medio ambiente.*

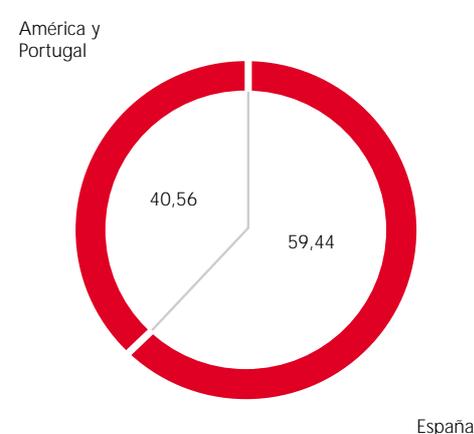
### Inversión total en Responsabilidad Social

Millones de euros

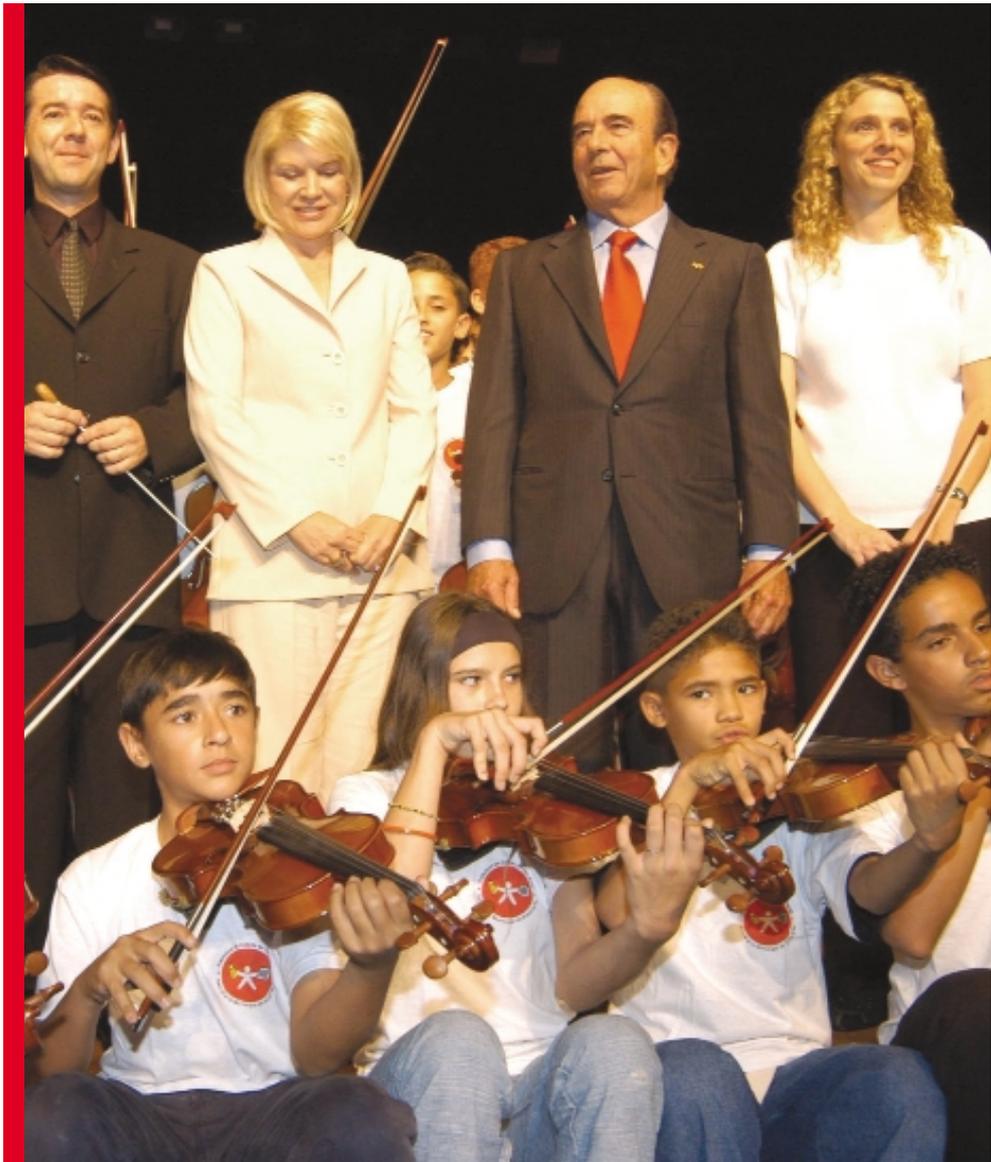


### Distribución geográfica (destino de los fondos)

%



## Responsabilidad Social Corporativa



Acto de entrega de la donación por parte de Grupo Santander de 21.359 instrumentos musicales a la alcaldía de São Paulo para su utilización por niños y adolescentes de la ciudad. Programa " Música en el cielo" . Santander Banespa.

## Responsabilidad Social Corporativa

Para conseguirlo se ha puesto en marcha el Proyecto Corporativo de Banca de Clientes, que aglutina y refuerza las iniciativas de todas las unidades del Grupo encaminadas a mejorar el trato a nuestros clientes, su vinculación y lealtad, y su satisfacción con los servicios y productos que se le ofrecen.

En este planteamiento, la Calidad tiene un papel fundamental. El Grupo dispone de un equipo de Calidad en cada uno de los países en los que está presente.

Este equipo tiene como principales tareas: diseñar programas orientados a la retención y vinculación de clientes a través de un servicio rápido, fiable y amable; averiguar las expectativas de los clientes y medir su satisfacción con el fin de identificar las áreas prioritarias de mejora, y favorecer la participación de los empleados, involucrándolos en la prestación de un mejor servicio.

### **Accionistas: creación de valor, transparencia y buen gobierno**

El compromiso del Grupo Santander con sus accionistas tiene dos ejes fundamentales: la creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa. El Grupo se ha situado, además, a la vanguardia internacional en gobierno corporativo.

En 2003 ha sido el cuarto Banco del mundo que más valor ha creado para sus accionistas, ha reforzado las vías de contacto con nuestros más de un millón de accionistas y ha adoptado medidas para garantizar un tratamiento equitativo de todos ellos, como la eliminación de medidas estatutarias de blindaje.

### **Empleados**

El Grupo Santander mantiene con sus más de 103.000 empleados un compromiso para facilitar, desarrollar y mejorar su relación, buscando mecanismos de evolución profesional, de conciliación de la vida personal y laboral y de comunicación activa y recíproca.

Del total de la plantilla, aproximadamente el 58% son hombres y el 42% mujeres, porcentajes que de año en año se asemejan cada vez más en todos los

Bancos y Sociedades que componen el Grupo. Durante el último ejercicio la participación de mujeres en el total de la plantilla aumentó el 2,5%.

La edad media es 38,33 años y el promedio de antigüedad en el Grupo, de 12,83 años. Más del 43% de los empleados posee titulación universitaria, porcentaje que también aumenta cada año.

### **Compromiso con la sociedad**

Grupo Santander patrocina diferentes acontecimientos, relacionados con el desarrollo social, la educación, la cultura, y el medio ambiente en las comunidades en las que está presente. Algunos ejemplos son :

#### **Proyectos de carácter cultural**

- En España, apoyo a entidades como el Liceo de Barcelona, el Teatro Real de Madrid, el Museo Guggenheim de Bilbao o el Museo Reina Sofía en Madrid.
- " Música en el Cielo " en Brasil, donde se entregaron más de 20.000 instrumentos musicales a niños de bajos recursos.
- Exposición " De El Greco a Chillida " en Chile.
- Plan de apoyo a la educación y la investigación en Argentina con la donación de 10 millones de euros durante los próximos tres años.

#### **Proyectos de desarrollo social**

- Campaña de Santander Central Hispano con Médicos Sin Fronteras en España, que permitirá vacunar a un millón de niños en diferentes países.
- Campaña de Banesto Solidaridad X 2, que duplica las aportaciones realizadas por los empleados a organizaciones de carácter solidario.
- Un Techo para Chile, que desde hace años contribuye a erradicar los poblados de extrema pobreza en este país.
- Construcción de cisternas en Brasil, que tendrá un importante efecto en las condiciones de salud e higiene.

*En Iberoamérica, la actuación del Grupo en 2003 se ha centrado en el desarrollo social y el apoyo a los desfavorecidos.*

*En este campo, Grupo Santander ha participado tanto en proyectos de coparticipación con empleados como en otras iniciativas locales.*

## Responsabilidad Social Corporativa

### Microcréditos

Una actividad destacable son los programas de microcréditos que Grupo Santander lleva a cabo en varios de los países donde está presente. "Los microcréditos son un novedoso y eficaz modo de entender la solidaridad y el desarrollo", según Gabriel Jaramillo, Presidente de Santander Banespa, que está siendo especialmente activo en esta materia en Brasil.

Grupo Santander también aporta su importante experiencia en España, Chile y Puerto Rico, países en los que los microcréditos se han convertido en una interesante herramienta de integración social para determinados colectivos.

### Protección del medio ambiente

Otra de las líneas esenciales de la actuación de Grupo Santander en materia de Responsabilidad Social es su compromiso con el medio ambiente.

Durante 2003 llevó a cabo diversas iniciativas, entre las que se encuentran la recogida de fondos para ayudar a paliar los efectos del hundimiento del Prestige en Galicia, y para contrarrestar las consecuencias de los incendios forestales del verano pasado ocurridos en Portugal.

### Las fundaciones del Grupo

Es importante el papel que el Grupo juega en materia de apoyo a la cultura, la educación y la sensibilización medioambiental a través de sus fundaciones: Fundación Santander Central Hispano, Fundación Banesto, Fundación Banco de Venezuela Grupo Santander y Fundación Centro Internacional de Formación Financiera (CIFF).

### Diálogo con los grupos de interés

Desde la publicación de su primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, Grupo Santander ha realizado importantes avances en el terreno del diálogo y de la interrelación con sus grupos de interés.

Así, el Presidente del Grupo, Emilio Botín, remitió sendas cartas a accionistas y empleados con la intención de establecer un diálogo vivo con los miembros de estos colectivos que ha permitido conocer mejor sus

preocupaciones y adoptar medidas concretas para atender sus demandas.

Entre las cuestiones que más interesaron a los accionistas destacan la evolución de la acción, la expansión del Grupo y el plan de reinversión del dividendo. El Banco ha puesto en marcha distintas iniciativas para atender a las propuestas de las cartas como la decisión de someter a la aprobación de la Junta General de 2004 la eliminación del requisito de ser titular de 100 acciones para poder acudir a las Juntas.

En cuanto a la carta a empleados, se recibieron 2.600 respuestas.

El Presidente presentó al Consejo de Administración, en su sesión del 22 de diciembre de 2003, un informe con las conclusiones. Como consecuencia, se han puesto en marcha cinco proyectos corporativos, cuyo seguimiento lo realizará el Consejero Delegado y la Comisión Ejecutiva: Banca de Clientes, Recursos Directivos, Tecnología y Sistemas, Gestión del Riesgo y, por último, Concepto de Grupo.

### Reconocimiento e índices

Los mercados han sabido reconocer y premiar las políticas realizadas por el Grupo Santander en Responsabilidad Social Corporativa.

Prueba de ello es que la acción Santander forma parte de los índices "socialmente responsables" más importantes y con mayor reputación del mundo: el Dow Jones Sustainability (DJSI) y el FTSE4Good, que incluyen a aquellas empresas que acreditan de manera suficiente la observancia de criterios de sostenibilidad, derechos humanos y transparencia en las relaciones con los colectivos con los que se relaciona.

En el mismo sentido, nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa ha recibido el premio de AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas) y del Instituto de Censores Jurados de Cuentas al mejor informe de sostenibilidad publicado en España, y ha sido destacada como una de las tres mejores por la Fundación Empresa y Sociedad.

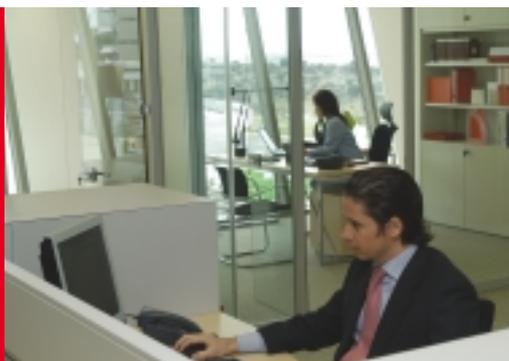
## Responsabilidad Social Corporativa

### PRINCIPALES PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN 2003

Nombre del Proyecto o de la Organización	Localización	Cultura y Educación	Desarrollo Social	Coparticipación	Medio Ambiente
Del Colegio al Empleo	Argentina	■	■		
VoluntaRio	Argentina		■	■	
Leer es Fundamental	Argentina	■	■		
Plan Alimentario Cáritas	Argentina		■		
Santander Cultural Porto Alegre	Brasil	■			
Música en el Cielo	Brasil	■			
Museo y Biblioteca BANESPA	Brasil	■			
Un Millón de Cisternas	Brasil		■		■
Consumo Consciente	Brasil				■
Salvar un Árbol	Brasil				■
Transparencia y Anticorrupción	Colombia		■		
Un Techo para Chile	Chile		■	■	
1+1 Hogar de Cristo	Chile		■	■	
Programa Cero Papel	Chile				■
Junior Achievement	España	■	■	■	
Campaña de nóminas con Médicos sin Fronteras	España	■	■		
Banesto-Solidaridad x 2	España		■	■	
Plan de las 3R	España-Portugal				■
Por los Niños de México	México	■	■	■	
Quítate un peso de encima-UNICEF	México	■	■		
Reconstruir el Futuro	Portugal		■		
Dale Alas a la Vida	Puerto Rico		■	■	
Donar un libro no tiene precio	Puerto Rico	■			
Día Internacional de la Limpieza de Playas	Puerto Rico				■
Hogares Claret	Venezuela		■		
Palmas por la Vida	Venezuela				■

La información relativa a los compromisos sociales y medioambientales del Grupo y a sus relaciones con accionistas, clientes, empleados y proveedores, está recogida en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2003, que se reparte de forma conjunta con este documento.

## Gobierno Corporativo



*Juan Sánchez  
del Campo*



**Gobierno Corporativo**

El Gobierno Corporativo en Grupo Santander	34
Estructura de propiedad	35
Estructura de administración	37
Operaciones vinculadas, operaciones intragrupo y conflictos de interés	51
La Junta General	53
Información y transparencia, Relación con el auditor, página web y otra información	54



*Jaime Corrales Kindelán  
y Ana Alegre*

# Gobierno Corporativo

## I. El gobierno corporativo en Grupo Santander

### 1. El gobierno corporativo en Grupo Santander

El Grupo Santander viene dedicando atención preferente a las diversas materias relacionadas con el gobierno corporativo, que han adquirido en los últimos años una especial relevancia, evolucionando con notable rapidez.

Si bien los diferentes aspectos que forman parte del gobierno de las sociedades (vinculados a los principios de transparencia, eficacia, salvaguarda de los derechos de los accionistas, cumplimiento...) alcanzan prácticamente a todos los ámbitos de su actividad, desde un punto de vista más específico los mecanismos básicos del gobierno corporativo en el Grupo Santander son los siguientes:

- El conjunto de normas sobre la participación de los accionistas en la Sociedad, siendo especialmente relevantes las referidas al ejercicio de sus derechos y la promoción de su participación con ocasión de las Juntas Generales. Se contienen, básicamente, en los Estatutos y en el Reglamento de la Junta General.
- La regulación del Consejo de Administración y sus Comisiones, tanto en sus aspectos funcionales como en la fijación de los deberes y obligaciones de los Consejeros. Esta materia se recoge esencialmente en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo, que incluye también la regulación de sus Comisiones.
- Las normas internas que contienen una serie de principios y reglas concretas de actuación referidos a la operativa vinculada con los mercados de valores (del Banco como emisor de valores y sociedad cotizada y de las unidades que prestan servicios en dicho mercado). Se contienen en el Código de Conducta en los Mercados de Valores.
- En fin, son también parte esencial de estos mecanismos los instrumentos utilizados para la mejor información a los accionistas e inversores (las cuentas anuales, el Informe Anual, la información pública periódica y la página web del Grupo) y los procesos destinados a procurar que tal información sea exacta, completa, en tiempo útil y ofrecida por igual a todos los accionistas. La adecuación de los procesos para la elaboración de la información de la Sociedad incluye también todo lo relativo a la relación con el Auditor de Cuentas.

### 2. Evolución reciente

Todo lo relacionado con el gobierno corporativo está sometido en los últimos años a una evolución muy dinámica, de manera que la estructura y el contenido de los diversos mecanismos a que se acaba de hacer referencia y, en ocasiones, los mecanismos mismos están sujetos a constante cambio.

En dicho proceso evolutivo, Grupo Santander ha venido estando continuamente en vanguardia, como ponen de manifiesto, entre otros, los siguientes datos:

- El esfuerzo de transparencia, que se ha visto refrendado por los reiterados premios recibidos por su Informe Anual siendo pionero en ofrecer información individualizada de la retribución de los Consejeros por todos los conceptos, incluidos los derivados del ejercicio de funciones ejecutivas distintas de las desarrolladas colegiadamente en el Consejo o sus Comisiones.
- La existencia de una Comisión de Auditoría desde 1986.
- La aprobación, en junio de 2002, de un Reglamento del Consejo que regula, entre otras cosas, las obligaciones de los Consejeros, y, en junio de 2003, de un Reglamento de la Junta, en ambos casos con anterioridad a la obligación legal de contar con tales instrumentos.
- La supresión total de las llamadas medidas de blindaje en los Estatutos sociales, acordada en la Junta General Ordinaria de 2003.
- La incentivación de la participación de los accionistas en la Junta, mediante el envío de una carta del Presidente solicitando el planteamiento de sugerencias o la formulación de cuestiones que les gustaría que fueran tratadas en la Junta.
- La disponibilidad para los accionistas, también con anterioridad a la exigencia legal, del texto de todas las propuestas de acuerdos desde la convocatoria de la Junta, quedando, además, incluidas en la página web del Grupo.

De nuevo con ocasión de la Junta General Ordinaria prevista para los días 18 y 19 de junio de 2004, Grupo Santander se propone abordar medidas que le permiten estar en la primera línea de las tendencias más modernas en este ámbito. Así, además de las propuestas de modificación de los Estatutos sociales y del Reglamento de la Junta para adaptarlos a las exigencias legales resultantes de la Ley 26/2003, son destacables:

El presente documento constituye la exposición de los elementos básicos de gobierno corporativo en Banco Santander Central Hispano, S.A. y la recopilación de los datos esenciales sobre esta materia correspondientes al año 2003. Si bien este documento recoge gran parte de la información y datos que quedan reflejados en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (que ha de elaborarse por mandato legal y ponerse a disposición de los accionistas), sus contenidos no son idénticos, por lo que se recuerda la existencia de dicho Informe Anual de Gobierno Corporativo, el derecho de los accionistas a disponer del mismo en la forma prevista legalmente y la conveniencia de su lectura. Dicho Informe puede consultarse en el apartado del menú principal "Información Legal para el Accionista" de la página web corporativa de Grupo Santander ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)).

## Gobierno Corporativo

- La supresión del número mínimo (100) de acciones exigido para asistir a la Junta, de acuerdo con el compromiso asumido el año pasado.
- La puesta a disposición de los accionistas de la posibilidad del voto telemático a distancia y de la delegación telemática.

La continua atención del Grupo Santander a esta materia ha dado lugar a la obtención de una calificación de 8 sobre 10 en el análisis realizado por la entidad independiente Deminor sobre las prácticas de gobierno corporativo del Grupo. En la página 57 de este Informe Anual se recoge información más detallada sobre el rating otorgado.

El presente documento desarrolla a continuación la información sobre los aspectos más relevantes del gobierno corporativo en Grupo Santander. En muchas ocasiones se hace referencia a informaciones contenidas en otros documentos puestos a disposición de los accionistas, con la finalidad de evitar reiteraciones inadecuadas de dicha información. En el apartado 24 de este documento se contiene una relación de los documentos y otra información recogidos en la página web del Grupo. Todas las referencias que se hacen a los Estatutos, al Reglamento de la Junta y al Reglamento del Consejo lo son a los textos vigentes al aprobarse este documento (29 de marzo de 2004).

### II. Estructura de propiedad

#### 3. Número de acciones. Distribución y participaciones relevantes

##### Número y distribución

El capital social del Banco se encontraba representado a 31 de diciembre de 2003 por 4.768.402.943 acciones. Durante el ejercicio 2003 no se ha realizado ninguna operación que haya afectado al número de acciones ni al capital social.

A continuación se incluyen varios cuadros que reflejan la distribución del capital social atendiendo a diversos criterios:

##### Distribución del capital por tramos (31.12.2003)

Tramos de acciones			
	Nº accionistas	Nº acciones	% Capital Social
De 1 a 200	456.401	35.280.516	0,74%
De 201 a 1.000	357.109	178.103.114	3,74%
De 1.001 a 3.000	156.277	270.084.064	5,66%
De 3.001 a 30.000	98.468	760.223.000	15,94%
De 30.001 a 400.000	6.956	508.136.625	10,66%
Más de 400.000	522	3.016.575.624	63,26%
<b>Total</b>	<b>1.075.733</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>100,00%</b>

##### Distribución de la propiedad del capital (31.12.2003)

	Inversores residentes		Inversores no residentes		Total	
	Acciones	%	Acciones	%	Acciones	%
Consejo de Administración (*)	163.626.904	3,43%	288.255.528	6,05%	451.882.432	9,48%
Empleados (**)	23.771.084	0,50%	--	--	23.771.084	0,50%
Institucionales	419.698.186	8,80%	2.311.075.099	48,47%	2.730.773.285	57,27%
Individuales	1.538.558.528	32,27%	23.417.614	0,49%	1.561.976.142	32,76%
<b>Total</b>	<b>2.145.654.702</b>	<b>45,00%</b>	<b>2.622.748.241</b>	<b>55,00%</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Consejo de Administración actual con datos a 31-12-03, participaciones directas e indirectas y acciones representadas  
(\*\*) Excluido el Consejo de Administración

##### Distribución geográfica del capital social (31.12.2003)

ESPAÑA	2.145.654.702	45,00%
Resto Europa	2.252.790.563	47,24%
América	364.681.730	7,65%
Asia	4.940.321	0,10%
África	227.037	0,00%
Oceanía	108.590	0,00%
<b>Total</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>100,00%</b>

## Gobierno Corporativo

### Participaciones relevantes

En relación con las mismas, se hace constar que:

a. Ningún accionista tenía a 31 de diciembre de 2003, sin perjuicio de lo indicado en el último párrafo de este apartado 3, participaciones significativas, ya entendidas como las superiores al 5% del capital social –no existentes en nuestro caso-, ya como aquellas que permiten una influencia notable en la Sociedad (\*). En relación con este segundo criterio, ningún accionista tenía tampoco a dicha fecha un número de acciones que le permitiera, según lo previsto en el artículo 137 de la Ley de Sociedades Anónimas –voto proporcional-, nombrar un Consejero, siendo éste el parámetro utilizado para determinar si un accionista tiene una influencia notable en la Sociedad.

En efecto, teniendo en cuenta el número actual de miembros del Consejo de Administración (21), el porcentaje de capital necesario para tener derecho a nombrar un Consejero sería de 4,76%, aproximadamente, no alcanzado por ningún accionista.

(\*) Concepto recogido, a efectos del Informe Anual de Gobierno Corporativo, en la Orden Ministerial ECO/3722/2003.

b. Dicho lo anterior, las participaciones relevantes más importantes a 31 de diciembre de 2003 son las siguientes:

Accionista	Participación (directa e indirecta) (%)
Grupo San Paolo-IMI	2,87%
Grupo Royal Bank of Scotland	2,83%
Grupo Société Générale	2,73%
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos (*)	2,63%
D. Antonio de Sommer Champalimaud (*)	2,14%

(\*) Ver detalle en el cuadro recogido en el epígrafe 7.

Con independencia de lo precedentemente señalado, las siguientes entidades representaban, por cuenta de sus clientes y en esa misma fecha, las participaciones que se indican en el siguiente cuadro:

Entidad	Participación (%)
Chase Nominees Limited	5,25%
State Street Bank and Trust Company	2,54%

### 4. Pactos parasociales y otros pactos relevantes

El Banco no tiene conocimiento de la existencia de pactos parasociales entre sus accionistas.

No obstante lo anterior, dada su relevancia y aunque en su día ya se dio información pública al respecto, se hace referencia al acuerdo estratégico entre el Banco y Royal Bank of Scotland, vigente desde 1988. Los aspectos más relevantes de dicho acuerdo en relación con la estructura de propiedad del Banco son los siguientes:

- Ninguno de los Bancos aumentará su participación en el otro sin la previa autorización de este último.
- Ninguno de los Bancos venderá acciones del otro a terceros sin ofrecerle la opción para comprarlas o colocarlas total o parcialmente.
- Cada Banco se compromete a apoyar la estrategia del otro, ejercitando el derecho de voto según las recomendaciones de los correspondientes Consejos de Administración.

A 31 de diciembre de 2003, Royal Bank of Scotland era propietario de un 2,83% del Banco y éste de un 5,05% de Royal Bank of Scotland. D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, Presidente del Banco, y D. Juan Rodríguez Inciarte son Consejeros de Royal Bank of Scotland y Sir George Mathewson, Presidente de Royal Bank of Scotland, es Consejero del Banco.

## Gobierno Corporativo

### 5. Autocartera

#### Datos fundamentales

A 31 de diciembre de 2003 las acciones en autocartera eran 2.538.237, representativas del 0,053% de capital social, mientras que a 31 de diciembre de 2002 eran 3.851.465, lo que representaba el 0,08% del capital social.

#### Media mensual de autocartera

Meses	2003	2002	Variación 2003/2002
Enero	0,445%	0,400%	11,34%
Febrero	0,662%	0,397%	66,67%
Marzo	0,452%	0,347%	30,49%
Abril	0,411%	0,318%	29,20%
Mayo	0,577%	0,284%	102,74%
Junio	0,530%	0,274%	93,54%
Julio	0,612%	0,396%	54,70%
Agosto	1,005%	0,443%	126,98%
Septiembre	0,723%	0,362%	99,83%
Octubre	0,651%	0,362%	79,98%
Noviembre	0,723%	0,435%	66,27%
Diciembre	0,624%	0,367%	70,19%

Nota: en la página 204 de este Informe Anual, se incluye más información sobre esta materia.

#### Habilitación

La habilitación vigente para la realización de operaciones de autocartera resulta del acuerdo 5º de los adoptados por la Junta General celebrada el pasado 21 de junio de 2003, cuyo apartado II) dice lo siguiente:

*"Conceder autorización expresa para que el Banco y las Sociedades filiales que integran el Grupo puedan adquirir acciones representativas del capital social del Banco mediante cualquier título oneroso admitido en Derecho, dentro de los límites y con los requisitos legales, hasta alcanzar un máximo – sumadas a las que ya se posean- de 238.420.147 acciones o, en su caso, del número de acciones equivalente al 5 por ciento del capital social existente en cada momento, totalmente desembolsadas, a un precio por acción mínimo del nominal y máximo del de cotización en el Mercado Continuo de las Bolsas españolas en la fecha de adquisición. Esta autorización sólo podrá ejercitarse dentro del plazo de 18 meses contados desde la fecha de celebración de la Junta. La autorización incluye la adquisición de acciones que, en su caso, hayan de ser entregadas directamente a los trabajadores y administradores de la Sociedad, o como consecuencia del ejercicio de derechos de opción de que aquéllos sean titulares."*

### 6. Acuerdos vigentes referidos a la posible emisión de nuevas acciones o de obligaciones convertibles en acciones

Los acuerdos 8º, 9º y 10º de los adoptados en la Junta General de Accionistas celebrada el pasado 21 de junio de 2003 contienen las decisiones de emisión o autorización al Consejo de Administración para emitir acciones u obligaciones convertibles en acciones del Banco. Si bien dichos acuerdos no se reproducen aquí para evitar una dimensión excesiva de este documento, pueden consultarse en la página web del Grupo ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)), bajo el epígrafe "Junta General" de la sección "Información Legal del Accionista" y en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores como Hecho Relevante número 42.795.

## III. Estructura de Administración

### 7. Información general

Se recoge a continuación un cuadro con información sobre composición, cargos y estructura del Consejo y sus Comisiones y participaciones de los Consejeros en el capital social.

## Gobierno Corporativo

### Composición y estructura del Consejo de Administración

<b>Consejo de Administración</b>	
Presidente	D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos
Vicepresidente Primero	D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos
Vicepresidente Segundo y Consejero Delegado	D. Alfredo Sáenz Abad
Vicepresidente Tercero	D. Matías Rodríguez Inciarte
Vicepresidente Cuarto	D. Manuel Soto Serrano
Vocales	D. Juan Abelló Gallo
	D. José Manuel Arburúa Aspiunza
	Assicurazioni Generali S.p.A.
	D. Fernando de Asúa Álvarez
	D. Antonio Basagoiti García-Tuñón
	D. <sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
	D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
	D. Guillermo de la Dehesa Romero
	D. Rodrigo Echenique Gordillo
	D. Antonio Escámez Torres
	D. Francisco Luzón López
	D. Elías Masaveu y Alonso del Campo
	Sir George Mathewson
	D. Abel Matutes Juan
	D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos
	D. Antonio de Sommer Champalimaud
	<b>Total</b>
Secretario General y del Consejo	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca
Vicesecretario General y del Consejo	D. Juan Guitard Marín

(\*) D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos tiene legalmente atribuido el derecho de voto de 9.700.004 acciones (0,20% del capital), de 70.519.120 acciones propiedad de la Fundación Marcelino Botín (1,48% del capital), de 10.328.400 acciones propiedad de la Fundación Banco Santander Central Hispano (0,21% del capital), de 12.148.004 acciones cuya titularidad corresponde a D.<sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea y de 12.148.030 acciones cuya titularidad corresponde a D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea. Por tanto, en este cuadro se hace referencia a la participación directa e indirecta de cada uno de estos dos últimos Consejeros, pero en la columna relativa al porcentaje sobre el capital social dichas participaciones se computan junto con las que pertenecen o están también representadas por D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos.

(\*\*) 135.142.302 acciones propiedad del Grupo Royal Bank of Scotland

(\*\*\*) 102.088.705 acciones propiedad de Sheiner - Consultoría e Inversiones, S.A.

## Gobierno Corporativo

		Comisiones						Participación en el Capital Social				
Ejecutivo	Externo	1. Comisión Ejecutiva	2. Comisión Delegada de Riesgos	3. Comisión de Auditoría y Cumplimiento	4. Comisión de Nombramientos y Retribuciones	5. Comisión Internacional	6. Comisión de tecnología, Productividad y Calidad	Directa	Indirecta	Acciones representadas	Total	% del Capital Social
		P				P	P	5.712.422	4.947.100	90.547.524	101.207.046	2,63*
	D							2.723.340	5.373.402	12.624	8.109.366	0,17
								336.125	1.290.962	0	1.627.087	0,03
			P					518.311	39.500	61.444	619.255	0,01
	I			P				0	76.965	0	76.965	0,00
	I							1.440	11.801.725	0	11.803.165	0,25
	I							563.122	2.047	0	565.169	0,01
	D							9.690.000	35.148.426	6.185.873	51.024.299	1,07
	I		V		P			23.620	15.000	0	38.620	0,00
								470.000	0	248.630	718.630	0,02
								8.208.570	4.024.646	0	12.233.216	0,00*
	D							12.153.218	12.240	0	12.165.458	0,00*
	I							100	0	0	100	0,00
								651.598	7.344	0	658.942	0,01
								556.899	0	0	556.899	0,01
								1.214.450	723	0	1.215.173	0,03
	I							449.237	11.434.725	0	11.883.962	0,25
	D							122	0	135.142.302	135.142.424**	2,83
	I							30.822	86.150	0	116.972	0,00
	I							26.415	4.464	0	30.879	0,00
	D							100	102.088.705	0	102.088.805***	2,14
								<b>43.329.911</b>	<b>176.354.124</b>	<b>232.198.397</b>	<b>451.882.432</b>	<b>9,48</b>

**D:** Dominical.  
**I:** Independiente.  
**V:** Vicepresidente de la Comisión.  
**P:** Presidente de la Comisión.

## Gobierno Corporativo

La agencia de calificación independiente Deminor Rating ha asignado una calificación de 8 sobre 10 al Banco en materia de gobierno corporativo. En opinión de Deminor Rating, "esta calificación refleja un nivel superior en cuanto a los estándares en materia de estructura y funcionamiento de gobierno corporativo. El Banco es una de las compañías líderes en gobierno corporativo en Europa Continental". (ver pág 57).



**Reunión del Consejo de Administración en la Ciudad Grupo Santander el 27 de octubre de 2003**

*De izquierda a derecha y de abajo a arriba:*

D. Guillermo de la Dehesa Romero, D. Antonio Escamez Torres, Sir. George Mathewson, D<sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, D. Francisco Luzón López, D. Rodrigo Echenique Gordillo, D. Elías Masaveu y Alonso del Campo, D. Fernando de Asúa Álvarez, D. Matías Rodríguez Inciarte, D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Alfredo Sáenz Abad, D. Manuel Soto Serrano, D. Antoine Bernheim, D. Antonio de Sommer Champalimaud, D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos, D. Antonio Basagoiti García-Tuñón, D. Abel Matutes Juan, D. Juan Abelló Gallo, D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca, D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea y D. José Manuel Arburúa Aspiunza.

### 8. El Consejo de Administración

#### **Función**

El Consejo de Administración asume como núcleo de su misión la función de supervisión del Grupo, delegando la gestión ordinaria del mismo en los correspondientes órganos ejecutivos y en los distintos equipos de dirección. Este principio está expresamente recogido en el Reglamento del Consejo (artículo 3).

## Gobierno Corporativo

Sin embargo, el mismo Reglamento incluye en el catálogo formal de responsabilidades del Consejo no sólo la función general de supervisión sino que reserva al conocimiento de éste, con carácter indelegable, algunas de las decisiones más trascendentales, ello sin perjuicio de aquellas materias cuya competencia corresponde a la Junta General.

Entre las decisiones que corresponden al Consejo se encuentran, por ejemplo, la aprobación de estrategias generales, la identificación de los principales riesgos, la determinación de las políticas de información y comunicación con el mercado, la adquisición y disposición de los activos más importantes, y la determinación de los Consejeros con funciones ejecutivas y el nombramiento de la Alta Dirección, así como la fijación de la retribución correspondiente a sus respectivas funciones.

En todo caso, el Consejo tiene un conocimiento continuado y completo de la marcha de las diferentes áreas de negocio del Banco a través de los informes que en todas las reuniones del mismo presenta el Consejero Delegado y, en función de la lista de asuntos a tratar acordada por el propio Consejo para cada año, los Consejeros ejecutivos y los demás responsables de áreas de negocio que no son administradores, incluidos los de las unidades del Grupo en el exterior.

### Número de Consejeros

Los Estatutos sociales (artículo 29) disponen que el número máximo de Consejeros sea de 30 y el mínimo de 14. El Consejo de la Sociedad se compone actualmente de 21 Consejeros, número que la Entidad considera adecuado para asegurar la debida representatividad y el eficaz funcionamiento de su Consejo, cumpliendo así con lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración.

### Composición y cargos. Experiencia

La unidad del Consejo es esencial a la hora de determinar su composición. Todos los Consejeros deben actuar en interés de la Sociedad y de sus accionistas y tienen la misma responsabilidad por las decisiones del Consejo.

En este sentido, el Consejo entiende que la independencia debe ser de criterio, predicarse de todos los Consejeros y estar basada en la solvencia, integridad y profesionalidad de cada uno de ellos, por lo que no considera adecuado que se atribuya en exclusiva dicha cualidad a aquellos en los que no concurren determinadas circunstancias.

En consecuencia, la distinción se establece entre Consejeros ejecutivos y Consejeros externos y, dentro de estos últimos, entre dominicales y no dominicales. No obstante, en línea con los criterios de los Informes Olivencia y Aldama, la Sociedad incorpora el concepto de Consejero independiente, definiéndolo en el artículo 5 del Reglamento del Consejo.

Se consideran, por tanto, independientes los Consejeros externos o no ejecutivos que: (i) no sean ni representen a accionistas capaces de influir en el control de la Sociedad; (ii) no hayan desempeñado en los últimos tres años cargos ejecutivos en la misma; (iii) no se hallen vinculados por razones familiares o profesionales con Consejeros ejecutivos; o (iv) no tengan o hayan tenido relaciones con la Sociedad o el Grupo que puedan mermar su independencia.

Aplicando los criterios anteriores, de los 21 Consejeros de los que se compone actualmente el Consejo de Administración, 5 son ejecutivos y 16 externos. De los 16 Consejeros externos, 8 son independientes, 5 dominicales y 3 no son, a juicio del Consejo, ni dominicales ni independientes.

La trayectoria profesional de los Consejeros, resumida en este mismo apartado, es amplia y contrastada en actividades financieras y bancarias. Más aún, ocho Consejeros son o han sido presidentes de grandes bancos españoles o extranjeros.

El Consejo de la Sociedad entiende que es de gran importancia para su labor que en la actualidad éste represente directamente el 9,48% del capital social de la Entidad, un porcentaje que debe considerarse a la luz de su amplia base accionarial que, a 31 de diciembre de 2003, ascendía a 1.075.733 accionistas.

El Presidente del Banco es ejecutivo ya que, de acuerdo con los Estatutos sociales y el Reglamento del Consejo (artículos 33 y 7.1, respectivamente), es el superior jerárquico de la Sociedad y le han sido delegadas todas las facultades delegables de conformidad con la Ley, los Estatutos y el Reglamento del Consejo. El Consejo de Administración cuenta con cuatro Vicepresidentes: un Vicepresidente 1º, que es externo dominical; dos Vicepresidentes ejecutivos: un Vicepresidente 2º, que es el Consejero Delegado, y un Vicepresidente 3º, que preside la Comisión Delegada de Riesgos; y un Vicepresidente 4º, que es externo independiente, preside la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y actúa como coordinador de los Consejeros de esta categoría.

A continuación, se recoge un cuadro en el que se resume la edad, antigüedad y currículo de los Consejeros:

## Gobierno Corporativo

D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos  
Presidente  
Consejero ejecutivo  
Año de nacimiento: 1934  
Se incorporó al Consejo en 1960  
Licenciado en Ciencias Económicas y en Derecho.  
Otros cargos relevantes: Consejero del Grupo Royal Bank of Scotland

D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos  
Vicepresidente 1.º  
Consejero externo (dominical)  
Año de nacimiento: 1936  
Se incorporó al Consejo en 1960  
Licenciado en Ciencias Económicas y en Derecho  
Otros cargos relevantes: ha sido Presidente de Bankinter (1986-2002)

D. Alfredo Sáenz Abad  
Vicepresidente 2.º y Consejero Delegado  
Consejero ejecutivo  
Año de nacimiento: 1942  
Se incorporó al Consejo en 1994  
Licenciado en Ciencias Económicas y en Derecho  
Otros cargos relevantes: ha sido Consejero Delegado y Vicepresidente Primero de Banco Bilbao Vizcaya y Presidente de Banesto. Es Consejero y Vicepresidente de Compañía Española de Petróleos (CEPSA)

D. Matías Rodríguez Inciarte  
Vicepresidente 3.º  
Consejero ejecutivo  
Año de nacimiento: 1948  
Se incorporó al Consejo en 1988  
Licenciado en Ciencias Económicas y Técnico Comercial y Economista del Estado  
Otros cargos relevantes: ha sido Ministro de la Presidencia (1981-1982). Es Consejero de Banco Español de Crédito (Banesto)

D. Manuel Soto Serrano  
Vicepresidente 4.º y Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1940  
Se incorporó al Consejo en 1999  
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales  
Otros cargos relevantes: Es Vicepresidente de Indra Sistemas, Consejero de Campofrío Alimentación, Cortefiel y Corporación Financiera Alba

Assicurazioni Generali S.p.A.  
Consejero externo (dominical)  
Se incorporó al Consejo en abril de 1999  
Para el ejercicio de las funciones propias del cargo está representada por D. Antoine Bernheim, Presidente de Assicurazioni Generali S.p.A.

D. Juan Abelló Gallo  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1941  
Se incorporó al Consejo en 2002  
Doctor en Farmacia  
Otros cargos relevantes: es Presidente de Torreal y Consejero de Sacyr-Vallehermoso

D. José Manuel Arburúa Aspiunza  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1936  
Se incorporó al Consejo en 1999  
Licenciado en Derecho y en Ciencias Políticas, Económicas y Comerciales  
Ha sido Presidente de Banif

D. Fernando de Asúa Álvarez  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1932  
Se incorporó al Consejo en 1999  
Licenciado en Ciencias Económicas e Informática, Graduado en Business Administration y Matemáticas  
Otros cargos relevantes: es Presidente Honorario de IBM España y miembro del Consejo de Compañía Española de Petróleos (CEPSA)

D. Antonio Basagoiti García-Tuñón  
Consejero externo  
Año de nacimiento: 1942  
Se incorporó al Consejo en 1999  
Licenciado en Derecho  
Otros cargos relevantes: es Presidente de Unión Fenosa y Consejero de Sacyr Vallehermoso y Consejero de Compañía Española de Petróleos (CEPSA)

D.ª Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea  
Consejera ejecutiva  
Año de nacimiento: 1960  
Se incorporó al Consejo en 1989  
Licenciada en Ciencias Económicas  
Otros cargos relevantes: es Presidente de Banesto

D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea  
Consejero externo (dominical)  
Año de nacimiento: 1964  
Se incorporó al Consejo en 1989  
Licenciado en Ciencias Económicas y Administración de Empresas

## Gobierno Corporativo

D. Guillermo de la Dehesa Romero  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1941  
Se incorporó al Consejo en 2002  
Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Técnico Comercial y Economista del Estado.  
Otros cargos relevantes: ha sido Secretario de Estado de Economía, Secretario General de Comercio, Consejero Delegado de Banco Pastor y en la actualidad es Consejero de Campofrío Alimentación y Unión Eléctrica Fenosa

D. Rodrigo Echenique Gordillo  
Consejero externo  
Año de nacimiento: 1946  
Se incorporó al Consejo en 1988  
Licenciado en Derecho y Abogado del Estado  
Otros cargos relevantes: fue Consejero Delegado del Banco Santander, es Presidente del Consejo Económico Social de la Universidad Carlos III de Madrid y Consejero de NH Hoteles

D. Antonio Escámez Torres  
Consejero externo  
Año de nacimiento: 1951  
Se incorporó al Consejo en 1999  
Licenciado en Derecho  
Otros cargos relevantes: Presidente de Santander Consumer Finance, de Hispamer y de Patagon Bank

D. Francisco Luzón López  
Consejero ejecutivo  
Año de nacimiento: 1948  
Se incorporó al Consejo en 1997  
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales  
Otros cargos relevantes: fue Presidente de Argentaria y vocal del Consejo de Administración del BBV. Es Consejero de Industria de Diseño Textil (Inditex) y Presidente del Consejo Social de la Universidad de Castilla-La Mancha

D. Elías Masaveu y Alonso del Campo  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1930  
Se incorporó al Consejo en 1996  
Doctor Ingeniero Industrial.  
Otros cargos relevantes: Presidente del Grupo Masaveu y Consejero de Bankinter

Sir George Mathewson  
Consejero externo (dominical)  
Año de nacimiento: 1940  
Se incorporó al Consejo en 2001  
Licenciado en Administración de Empresas, en Matemáticas y Física Aplicada, Doctorado en Ingeniería Eléctrica.  
Otros cargos relevantes: Presidente del Grupo Royal Bank of Scotland y Presidente de la Asociación de Banqueros Británicos

D. Abel Matutes Juan  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1941  
Se incorporó al Consejo en 2002  
Licenciado en Derecho y Ciencias Económicas.  
Otros cargos relevantes: ha sido Ministro de Asuntos Exteriores y Comisario de la Unión Europea en las carteras de Crédito e Inversión, Ingeniería Financiera y Política para la Pequeña y Mediana Empresa (1989); de Relaciones Norte-Sur, Política Mediterránea y Relaciones con Latinoamérica y Asia (1989) y de Transportes y Energía y Agencia de Abastecimiento de Euroatom (1993)

D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos  
Consejero externo (independiente)  
Año de nacimiento: 1940  
Se incorporó al Consejo en 1999  
Licenciado en Derecho y Diplomado en Hacienda Pública y Derecho Tributario  
Otros cargos relevantes: es Presidente de Auna

D. Antonio de Sommer Champalimaud  
Consejero externo (dominical)  
Año de nacimiento: 1918  
Se incorporó al Consejo en 2002  
Licenciado en Ciencias Económicas  
Otros cargos relevantes: Propietario del Grupo Mondial Confiança

## Gobierno Corporativo

### Nombramiento, duración, cese y renovación

La regulación de los procedimientos, criterios y órganos competentes para el nombramiento, reelección y renovación de los Consejeros se encuentra recogida, en sus aspectos más relevantes, en diversos preceptos de la Ley de Sociedades Anónimas (artículos 123 al 126, 131, 132, 137 y 138), de los Estatutos sociales (artículos 27.II, 29 y 30) y del Reglamento del Consejo de Administración (artículos 19 al 22). Es también relevante la normativa sobre creación de entidades de crédito. El régimen resultante de todos estos preceptos puede resumirse de la siguiente forma:

#### Competencia para el nombramiento

El nombramiento y reelección de los Consejeros corresponde a la Junta General. No obstante, caso de producirse vacantes de Consejeros durante el período para el que fueron nombrados, el Consejo de Administración podrá designar provisionalmente a otro Consejero hasta que la Junta General, en su primera reunión posterior, confirme o revoque el nombramiento.

#### Requisitos y restricciones para el nombramiento

No es necesario ser accionista para ser nombrado Consejero salvo, por imperativo legal, en el caso de nombramiento provisional por el Consejo (cooptación) al que se refiere el apartado anterior. No pueden ser administradores los quebrados y concursados no rehabilitados, los menores e incapacitados, los condenados a penas que lleven aneja la inhabilitación para el ejercicio de cargo público, los que hubieran sido condenados por grave incumplimiento de leyes o disposiciones sociales, los que no puedan ejercer el comercio ni los funcionarios con funciones a su cargo que se relacionen con actividades propias de la Sociedad. Los Consejeros han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, competencia y solvencia. No existe límite de edad para ser nombrado Consejero ni para el ejercicio de este cargo.

Además, la mayoría de los miembros del Consejo deben poseer conocimientos y experiencia adecuados en el ámbito de las actividades del Banco.

En caso de Consejero persona jurídica, la persona física representante queda sujeta a los mismos requisitos que los Consejeros personas físicas.

Las personas designadas como Consejeros deben comprometerse formalmente en el momento de su toma de posesión a cumplir las obligaciones y deberes propios del cargo.

#### Sistema proporcional

Las acciones que se agrupen hasta constituir una cifra del capital social al menos igual al que resulta de dividir dicho capital social por el número de vocales del Consejo tendrán derecho a designar los que, por fracciones enteras, resulten de dicho cociente.

#### Duración del cargo

La duración del cargo de Consejero es de tres años, si bien los Consejeros pueden ser reelegidos. La duración del cargo de los Consejeros designados por cooptación que sean ratificados en la Junta posterior inmediata será la misma que la del Consejero al que sustituyan.

#### Cese o remoción

Los Consejeros cesarán en su cargo por el transcurso del plazo de duración del mismo, salvo reelección, por decisión de la Junta o por puesta del cargo a disposición del Consejo de Administración (ya por decisión del Consejero, ya en los casos de incompatibilidad o prohibición legal o aquellos en que su actuación pueda afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de la Sociedad).

#### Procedimiento

Las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de Consejeros que someta el Consejo de Administración a la Junta General, y las decisiones que adopte el propio Consejo en los casos de cooptación, deberán ir precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Si el Consejo se aparta de la propuesta de la Comisión, habrá de motivar su decisión, dejando constancia de sus razones.

En el caso de dimisión de Consejeros, es preceptivo el informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, previo a la decisión del Consejo, en el caso previsto en el artículo 21 del Reglamento del Consejo.

Los Consejeros afectados por propuestas de nombramiento, reelección, ratificación o cese se abstendrán de intervenir en las deliberaciones y votaciones del Consejo y de la Comisión.

## Gobierno Corporativo

### **Criterios seguidos por el Consejo y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones**

Considerando el conjunto de la regulación aplicable, las recomendaciones resultantes de los informes españoles sobre gobierno corporativo y la propia realidad del Banco y de su Grupo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Consejo de Administración vienen aplicando los siguientes criterios en los procesos de nombramiento, ratificación y reelección de Consejeros y en la elaboración de las propuestas a dicho fin:

a. En primer lugar, se atienden las restricciones resultantes de las prohibiciones e incompatibilidades legales y de las exigencias positivas (experiencia, solvencia...) aplicables a los administradores de bancos en España.

b. Cumplidas estas restricciones, se procura una composición equilibrada del Consejo, a cuyo fin:

(i) Se busca una mayoría amplia de Consejeros externos o no ejecutivos, dando no obstante cabida en el Consejo a un número adecuado de Consejeros ejecutivos. En la actualidad, 5 de los 21 Consejeros son ejecutivos.

(ii) De entre los Consejeros externos, se pretende contar con una participación muy significativa de los llamados Consejeros independientes (en la actualidad, 8 del total de 16 externos), pero al mismo tiempo se procura que el Consejo represente un porcentaje relevante del capital (en la actualidad, los Consejeros representan el 9,48% del capital social).

(iii) Además de lo anterior, se da también importancia a la experiencia de los miembros del Consejo, tanto en diferentes ámbitos profesionales, públicos y privados, como en el desarrollo de su vida profesional en las distintas áreas geográficas en las que el Grupo desarrolla su actividad.

c. Junto con los citados criterios generales, para la reelección o ratificación se considera, específicamente, la evaluación del trabajo y dedicación efectiva del Consejero durante el tiempo en que ha venido desarrollando su función.

En fin, en el caso de puesta del cargo a disposición del Consejo, han de ser considerados los hechos o circunstancias que puedan afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de la Sociedad, además de la concurrencia de supuestos de incompatibilidad o prohibición.

### **Presidente ejecutivo y Consejero Delegado**

No existe en la Sociedad una acumulación de poder en una única persona, al haber una clara separación de funciones entre el Presidente ejecutivo, el Consejero Delegado, el Consejo y sus Comisiones.

El Presidente del Consejo es el superior jerárquico y encabeza la línea ejecutiva del Grupo, según resulta del artículo 33 de los Estatutos Sociales. Sin embargo, es el Consejero Delegado quien se encarga de la gestión diaria de las distintas áreas de negocio, reportando al Presidente.

La estructura de órganos colegiados e individuales del Consejo está configurada de forma que permite una actuación equilibrada de todos ellos, incluido el Presidente. Por citar sólo algunos aspectos de especial relevancia, cabe indicar que:

– El Consejo y sus Comisiones ejercen funciones de supervisión y control de las actuaciones tanto del Presidente como del Consejero Delegado.

– El Vicepresidente 4º, que es externo independiente, preside la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y actúa como coordinador de los Consejeros de esta categoría.

– Las facultades delegadas en el Consejero Delegado son iguales a las delegadas en el Presidente, quedando excluidas en ambos casos las que se reserva de forma exclusiva el propio Consejo.

### **Secretario del Consejo**

El Reglamento del Consejo (artículo 10) incorpora expresamente entre las funciones del Secretario del Consejo, asistido en su caso por el Vicesecretario, el cuidado de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo, garantizando que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados. Asimismo, el Reglamento establece que el Secretario auxilia al Presidente en sus labores y provee el buen funcionamiento del Consejo ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesarios, de conservar la documentación social, de reflejar debidamente en las actas el desarrollo de las sesiones y de dar fe de los acuerdos del Consejo.

## Gobierno Corporativo

La coherencia en las labores anteriormente mencionadas del Consejo con las que a su vez realizan las Comisiones de este órgano se refuerza al haberse establecido en el Reglamento del Consejo que el Secretario del Consejo de Administración y de todas sus Comisiones sea siempre el Secretario General de la Sociedad.

La figura del Secretario del Consejo tiene especial relevancia y cuenta con el equipo de apoyo necesario para el desarrollo de sus funciones.

Su estabilidad se corrobora en que el cargo de Secretario del Consejo haya sido ejercido por la misma persona desde 1994.

### Deberes

Los deberes de los Consejeros se regulan en el Reglamento del Consejo. Una vez modificado su artículo 27 para recoger una regulación más detallada de estos deberes, de conformidad con lo previsto en los nuevos artículos 127, 127 bis, 127 ter y 127 quater de la Ley de Sociedades Anónimas y en el artículo 114.3 de la ley del Mercado de Valores, todos ellos según la redacción resultante de la Ley 26/2003, el Reglamento contempla expresamente los siguientes:

- El deber de diligente administración, que incluye el de informarse diligentemente sobre la marcha de la Sociedad.
- El deber de fidelidad al interés de la Sociedad.
- El deber de lealtad, que incluye, entre otros, la obligación de abstención e información en los casos de conflicto de interés, la obligación de no aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio y la obligación de comunicar las participaciones o cargos que tuvieran en sociedades con el mismo, complementario o análogo objeto social que el de la Sociedad, o la realización de tales actividades por cuenta propia.
- La obligación de pasividad ante la información reservada.
- El deber de secreto, aun después de cesar en las funciones de Consejero.

Por último, cabe destacar que los deberes de lealtad y secreto no alcanzan sólo a los Consejeros sino también al Secretario y al Vicesecretario.

### Funcionamiento e información

Las reglas al respecto se contienen, básicamente, en los artículos 33, 34, 35, 38 y 39 de los Estatutos sociales y 17, 18, 23 y 24 del Reglamento del Consejo.

Para que el Consejo quede válidamente constituido es necesario que asistan, presentes o representados, más de la mitad de sus miembros.

Los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de los Consejeros asistentes, salvo cuando se trata de decisiones que requieran mayoría cualificada, como son el nombramiento del Presidente, del Consejero Delegado, la delegación permanente de facultades en la Comisión Ejecutiva y los acuerdos de nombramiento de sus miembros, siendo necesario en todos estos casos el voto favorable de dos tercios de los componentes del Consejo. El Presidente tiene voto dirimente.

Según establece el Reglamento del Consejo, la convocatoria de sus reuniones se hace por el Secretario del Consejo o, en su defecto, por el Vicesecretario, que envía a los Consejeros el proyecto de orden del día que propone el Presidente al menos 4 días antes de la celebración del Consejo –al que le corresponde su aprobación-, remitiéndoles, además, la información y documentación necesaria, normalmente con 3 días de antelación al de celebración del Consejo.

La información que se facilita a los Consejeros con anterioridad a las reuniones se elabora específicamente para preparar estas sesiones y está orientada para este fin. En opinión del Consejo, dicha información es completa.

Además, el Reglamento del Consejo reconoce expresamente a los Consejeros la facultad de información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y de todas las sociedades filiales, sean nacionales o extranjeras; y la de inspección, que les habilita para examinar los libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales y para inspeccionar sus dependencias e instalaciones.

Los Consejeros tienen derecho a recabar y a obtener, por medio del Secretario, la información y el asesoramiento necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

## Gobierno Corporativo

Asimismo, el Reglamento reconoce expresamente el derecho de los Consejeros a contar con el auxilio de expertos para el ejercicio de sus funciones pudiendo solicitar al Consejo la contratación, con cargo a la Sociedad, de asesores externos para aquellos encargos que versen sobre problemas concretos de especial relieve o complejidad que se presenten en el desempeño de su cargo, solicitud que, sólo de forma motivada, puede ser denegada por el Consejo.

El Reglamento del Consejo establece en nueve el número mínimo de sus reuniones anuales ordinarias. Además, el Consejo se reunirá siempre que el Presidente así lo decida, a iniciativa propia o a petición de, al menos, tres Consejeros. Durante el ejercicio 2003, el número de reuniones ha sido de diez.

El Presidente dirige los debates, vela por el adecuado funcionamiento del Consejo y promueve la participación de todos los Consejeros en las reuniones y deliberaciones del Consejo.

Los Consejeros pueden delegar su voto, para cada sesión y por escrito, en otro Consejero.

Existe un proceso formal de evaluación interna del Consejo que se realiza anualmente, proceso en el que el Presidente se dirige a cada uno de los Consejeros para preguntarles su opinión sobre los aspectos relativos a la calidad y la eficiencia de la actuación del Consejo. El proceso finaliza con la elevación al Consejo de las conclusiones y la adopción de las decisiones oportunas para el mejor funcionamiento del mismo.

En cada reunión del Consejo, el Consejero Delegado presenta un completo informe sobre la marcha de la Sociedad y del Grupo y el cumplimiento de sus objetivos.

### Retribución

Los Estatutos prevén los siguientes sistemas de retribución de los Consejeros:

#### a. Retribuciones por las funciones propias de Consejero

##### (i) Participación estatutaria conjunta en el beneficio del ejercicio

Tiene un límite del 5% del beneficio neto del Banco en el ejercicio. Además, exige la previa dotación de las atenciones prioritarias establecidas por la legislación en vigor (por ejemplo, las aplicaciones a reservas que fueran precisas a tenor del régimen de recursos propios de las entidades de crédito).

Esta participación puede aplicarse también, siempre dentro de los indicados límites, a los miembros de la Dirección General de la Sociedad.

En relación con este tipo de retribución, el Consejo de Administración, en su reunión del día 22 de diciembre de 2003, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y a reserva de que el cómputo de la participación no excediera del 5% del beneficio neto del Banco en el ejercicio, fijó la participación estatutaria de los miembros del Consejo de la siguiente forma:

- 64.904,31 euros a cada miembro del Consejo.
- 141.026,37 euros a cada miembro de la Comisión Ejecutiva.
- 32.454,65 euros a cada miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En el caso de cargos no ocupados durante todo el ejercicio, dichas cantidades se aplican proporcionalmente.

Así pues, el importe total de estas participaciones, sumadas las que corresponden a la Dirección General por este concepto, todo ello de acuerdo con el artículo 37 párrafo primero de los Estatutos, ha sido de 3.150 miles de euros, lo que representa un 0,218% del beneficio neto del Banco en el ejercicio 2003.

## Gobierno Corporativo

### (ii) Dietas de asistencia

El Consejo de Administración, por acuerdo de 25 de noviembre de 2002, fijó el importe de las dietas de asistencia a sus sesiones y a la de sus Comisiones –excluida la Comisión Ejecutiva respecto a la que no se fijan dietas–, de conformidad con la propuesta hecha a este fin por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en las siguientes cuantías:

- Consejo: 2.100 euros para los Consejeros residentes y 1.700 euros para los Consejeros no residentes.
- Comisiones: 1.050 euros para los Consejeros residentes y 850 euros para los Consejeros no residentes.

### b. Remuneraciones por el desempeño en la Sociedad de funciones distintas a la de Consejero

Incluye, de acuerdo con el artículo 37, párrafo cuarto, de los Estatutos Sociales, las retribuciones de los Consejeros por el desempeño de funciones, sean de Consejero ejecutivo o de otro tipo, distintas de las de supervisión general que ejercen colegiadamente en el Consejo o en sus Comisiones.

Estas remuneraciones, en sus diferentes componentes (retribuciones fijas, retribuciones variables, derechos pasivos ...), son aprobadas por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

### c. Retribuciones vinculadas a acciones de la sociedad

En este caso, la decisión corresponde, por Ley y Estatutos, a la Junta General, a propuesta del Consejo de Administración formulada previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Durante el ejercicio 2003 no se ha producido ninguna propuesta ni decisión vinculada a este tipo de retribuciones.

Todas las retribuciones de los Consejeros, incluidas las correspondientes a los Consejeros ejecutivos por el ejercicio de funciones ejecutivas, individualizadas y desglosadas por conceptos, se detallan en las páginas 157 a 159 de este Informe Anual.

## 9. Comisiones del Consejo

### Datos generales

De acuerdo con lo previsto por el Reglamento del Consejo, el Consejo de Administración de la Sociedad tiene constituidas, como comisiones decisorias, una Comisión Ejecutiva, con delegación de facultades decisorias generales, y una Comisión Delegada de Riesgos, con facultades delegadas específicamente en materia de riesgos.

El siguiente cuadro resume los datos básicos de composición y reuniones durante 2003 de estas Comisiones:

Comisiones decisorias	Nº miembros	Ejecutivos	Externos	Nº reuniones	Horas*
1 Comisión Ejecutiva	9	5	4	52	240
2 Comisión Delegada de Riesgos	6	1	5	99	250

\* Horas estimadas de dedicación por cada Consejero externo.

Asimismo, el Consejo tiene constituidas las siguientes Comisiones: Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos y Retribuciones, Internacional y Tecnología, Productividad y Calidad. Ninguna de ellas tiene facultades de decisión sino, exclusivamente, de información, asesoramiento y propuesta. Sus datos más relevantes son:

Comisiones informativas	Nº miembros	Ejecutivos	Externos	Nº reuniones	Horas*
1 Comisión Auditoría y Cumplimiento	6	0	6	13	60
2 Comisión de Nombramientos y Retribuciones	5	0	5	7	15
3 Comisión Internacional	9	4	5	2	4
4 Comisión de Tecnología, Productividad y Calidad	7	2	5	2	4

\* Horas estimadas de dedicación por cada Consejero externo.

## Gobierno Corporativo

Seguidamente, se alude con más detalle a la Comisión Ejecutiva, a la de Auditoría y Cumplimiento y a la de Nombramientos y Retribuciones. Respecto a la Comisión Delegada de Riesgos y, sin perjuicio de lo indicado sobre su composición en el epígrafe 7 anterior, se contiene información detallada en la página 108 de este Informe Anual.

### **Comisión Ejecutiva**

La Comisión Ejecutiva es un instrumento básico en el funcionamiento del gobierno corporativo de la Sociedad y de su Grupo. Cuenta con una composición que el Consejo considera equilibrada al formar parte de la misma 9 Consejeros, 5 ejecutivos y 4 externos, de los que, a su vez, 2 son independientes y otros 2 no son ni dominicales ni independientes. Dicha Comisión somete al Consejo una información completa sobre las decisiones que adopta y propone a éste aquellas decisiones que son de su exclusiva competencia.

### **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se crea en el seno del Consejo con una función que, fundamentalmente, consiste en evaluar los sistemas de información y verificación contable, velar por la independencia del Auditor de Cuentas y revisar los sistemas de control interno y de cumplimiento de la Sociedad y su Grupo.

Cuenta para desempeñar su labor con Consejeros que el Reglamento dispone que sean exclusivamente externos, siendo su Presidente siempre un Consejero independiente en el que, además, concurren conocimientos y experiencia en las técnicas y principios contables, como así sucede. En la actualidad, es el Vicepresidente 4º del Consejo.

Entre sus funciones se encuentra el informe en la Junta General en materias de su competencia así como la revisión, antes de su difusión, de la información financiera periódica que además de la anual se facilite a los mercados y sus órganos de supervisión. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento revisa las cuentas de la Sociedad y del Grupo, vigila el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, informando asimismo de las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la Dirección.

Además, esta Comisión propone al Consejo la designación del Auditor de Cuentas, sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y, en su caso, la revocación o no renovación de su nombramiento, velando siempre por la independencia de éste y prestando atención a aquellas circunstancias o cuestiones que pudieran ponerla en riesgo y a cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas.

Para desarrollar esta labor, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa los servicios de auditoría interna, que dependen del Consejo de Administración, conociendo del proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento hace una valoración específica del desarrollo de sus funciones durante el año. Un informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre sus actividades en 2003 se publica en un documento que se reparte de forma conjunta con este Informe Anual. Más información, en la página 138 de este Informe Anual.

### **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**

Es otra Comisión especializada del Consejo, sin funciones delegadas. El Reglamento del Consejo prevé que esta Comisión se componga exclusivamente de Consejeros externos, siendo su Presidente un Consejero independiente, como así es.

Entre sus funciones están la formulación y revisión de los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de Consejero. En particular, esta Comisión formula, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de Consejeros, así como las de nombramiento de los componentes de cada una de las Comisiones del Consejo de Administración.

Por otra parte, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones propone al Consejo la modalidad, procedimientos e importe de las retribuciones anuales de los Consejeros y Directores Generales, velando por su transparencia y asegurándose de la inclusión de información acerca de las remuneraciones de los Consejeros en la Memoria anual y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

## Gobierno Corporativo

### 10. Consejo Asesor Internacional

Regulado en el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración, está integrado por importantes personalidades españolas y extranjeras, no pertenecientes al Consejo de Administración, colaborando con este último en el diseño, desarrollo y, en su caso, puesta en práctica de la estrategia de negocio a nivel global mediante la aportación de ideas y la sugerencia de oportunidades de negocio. Su composición es:

Presidente:	D. Antonino Fernández, Presidente del Grupo Modelo en México.
Vocales:	D. Antonio Barrera de Irimo, ex Ministro de Hacienda y ex Vicepresidente Económico del Gobierno español.
	D. Leopoldo Calvo Sotelo, ex Presidente del Gobierno español.
	Mr. Bernard de Combret, Presidente de Elf Trading Geneve.
	D. Santiago Foncillas, ex Presidente del Grupo Dragados.
	Mr. Richard N. Gardner, ex Embajador de USA en España.
	D. Angel Gurria, ex Ministro de Hacienda de México.
	Mr. Harry P. Kamen, ex Presidente y ex Consejero Delegado de Metropolitan Life Insurance.
	D. Francisco Pinto Balsemão, ex Primer Ministro portugués
	Mr. Gerhard Schulmeyer, ex Presidente y ex Consejero Delegado de Siemens Corporation.
Secretario:	D. Ignacio Benjumea

### 11. Dirección General

#### Composición

La gestión de la Sociedad al nivel más elevado se ejerce, bajo la dependencia jerárquica del Presidente y del Consejero Delegado de la Sociedad, a través de los miembros de la Dirección General. Por tanto, el Presidente, el Consejero Delegado y las siguientes personas, miembros de la Dirección General, constituyen la Alta Dirección de la Sociedad, ello sin perjuicio de los cargos que, en algunos casos, ocupan en el Consejo de Administración.

Banesto	D <sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
América	D. Francisco Luzón López D. Marcial Portela Álvarez D. Jesús M <sup>a</sup> Zabalza Lotina D. Fernando Cañas Berkowitz
Auditoría interna	D. David Arce Torres
Banca comercial	D. Enrique García Candelas
Banca mayorista global	D. Adolfo Lagos Espinosa D. Francisco Martín López Quesada D. Gonzalo de las Heras Milla
Cartera de participaciones	D. Joan David Grimà Terré
Comunicación y estudios	D. Juan Manuel Cendoya Méndez de Vigo
Europa, consumo y calidad	D. Juan Rodríguez Inciarte
Financiera	D. Francisco Gómez Roldán D. José Manuel Tejón Borrajo
Medios	D. Pedro Mateache Sacristán
Portugal	D. Antonio Horta Osorio
Riesgos	D. Matias Rodríguez Inciarte D. Teodoro Bragado Pérez D. José María Espí Martínez D. Javier Peralta de las Heras
Secretaría general y del consejo	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca D. Juan Guitard Marín

#### Retribuciones

La información sobre retribuciones de la Dirección General se detalla en la página 159 de este Informe Anual.

## Gobierno Corporativo

### IV. Operaciones vinculadas, operaciones intragrupo y conflictos de interés

#### 12. Operaciones con accionistas relevantes de la Sociedad

El artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración establece lo siguiente:

*"El Consejo conocerá de cualquier transacción directa o indirecta entre la Sociedad y un accionista significativo, valorando la transacción desde el punto de vista de la igualdad de trato debido a todos los accionistas y de las condiciones de mercado, y recogiendo en el informe anual de gobierno corporativo información sobre tales transacciones, de conformidad con la normativa aplicable."*

Tal y como se ha indicado anteriormente, la Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de accionistas significativos.

Ello no obstante, se recoge a continuación la información sobre aquellas operaciones realizadas durante el ejercicio 2003 con accionistas que son Consejeros dominicales (Assicurazioni Generali) o tienen relación directa con un Consejero dominical (Royal Bank of Scotland, del que es Presidente Sir George Mathewson) que se consideran de especial relevancia, habiendo sido todas ellas realizadas en condiciones de mercado y en el ámbito de los negocios habituales del Grupo:

- a. El 11 de marzo la Sociedad anunció la amortización anticipada de las acciones preferentes Serie R emitidas por BSCH Finance Ltd. cuyo tenedor único era Royal Bank of Scotland. Estas acciones fueron emitidas en diciembre de 2000 por un importe de 295,1 millones de dólares. La amortización fue a la par y en efectivo. Previamente, Royal Bank of Scotland había renunciado a su derecho a aplicar los fondos procedentes de la amortización a la suscripción de nuevas acciones del Banco a un tipo de emisión igual al precio de mercado.
- b. El 14 de mayo el Banco comunicó que había cerrado dos acuerdos independientes con Royal Bank of Scotland para, por un lado, comprarle, pagando una prima de 65 millones de euros sobre el valor patrimonial, el negocio de banca privada en Iberoamérica de Coutts & Co, filial de la entidad escocesa; y, por otro, venderle, por un precio aproximado de 486 millones de euros, el negocio de tarjetas de crédito y la cartera de créditos al consumo de nuestra filial con sede en Frankfurt, Santander Direkt Bank.
- c. Asimismo, el 30 de junio la Sociedad anunció el ejercicio frente a Royal Bank of Scotland, por 62,5 millones de libras esterlinas, de una opción de compra sobre la participación que esta entidad poseía en Banco Santander Portugal (el 12,74%). Esta adquisición situó la participación del Grupo en Banco Santander Portugal en un 97,95%.
- d. El 22 de septiembre la Sociedad anunció que se encontraba en conversaciones con Generali España, Holding de Entidades de Seguros, S.A., filial de la entidad italiana Assicurazioni Generali, encaminadas, por una parte, a la adquisición del 20% de la compañía de bancaseguros Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros, S.A., que era propiedad de Generali España y, por otra, a la venta del 13,22% de Banco Vitalicio de España, S.A., que era propiedad del Grupo. Estas conversaciones se materializaron en un acuerdo, firmado el 13 de octubre, para la compra y venta de dichos paquetes por 57 millones de euros. Con la adquisición del 20% de Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros, S.A., la participación del Grupo en dicha compañía se eleva al 100%.

#### 13. Operaciones con Consejeros y miembros de la Alta Dirección de la Sociedad y de la alta dirección de las sociedades de su Grupo.

Sin perjuicio de la información más detallada a que se alude en el párrafo siguiente en relación con las operaciones a que se refieren el artículo 200.13 de la Ley de Sociedades Anónimas y la norma 32 de la Circular 5/1993, de Banco de España, no se han producido operaciones de la Sociedad con administradores o directivos que forman parte de la Alta Dirección de la Sociedad o de su Grupo ajenas al tráfico ordinario o no realizadas en condiciones normales de mercado.

Respecto a préstamos y créditos, papel comercial y avales a Consejeros, la información detallada se recoge en la página 160 de este Informe Anual.

#### 14. Operaciones intragrupo

No se han producido durante el ejercicio 2003 operaciones intragrupo significativas que no se eliminen en el proceso de consolidación, que no hayan sido hechas en condiciones de mercado o que no sean propias de la actividad o los negocios del Grupo.

## Gobierno Corporativo

### 15. Mecanismos de control de conflictos

#### Consejeros

En el caso concreto de los Consejeros de la Sociedad, las situaciones de conflicto de interés están reguladas en el artículo 27 del Reglamento del Consejo, que ha sido adaptado al nuevo artículo 127 ter de la Ley de Sociedades Anónimas, introducido por la Ley 26/2003. Establece dicho artículo 27 la obligación de los Consejeros de comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. Si el conflicto se refiere a una operación, el Consejero no podrá realizarla sin la aprobación del Consejo, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. El Consejero afectado habrá de abstenerse en la deliberación y votación sobre la operación a que el conflicto se refiera.

#### Mecanismos de identificación y resolución de conflictos aplicables a la Alta Dirección

Los mecanismos de detección se basan fundamentalmente en la obligación de declaración de una situación de conflicto de interés por parte de las personas sujetas al Código de Conducta en los Mercados de Valores, que está disponible en la página web corporativa del Grupo cuya dirección es [www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com).

Dicho Código regula esta obligación en su Título I, Capítulo III, letra A ("Declaración de Situaciones Personales"). Son, en concreto, relevantes, los apartados 12 y 13 del citado Código, que se transcriben a continuación:

*"12. Declaración general de Vinculaciones.*

*Las Personas Sujetas deberán formular ante la Dirección de Cumplimiento y mantener permanentemente actualizada una declaración en la que se detallen sus Vinculaciones.*

*13. Situaciones de posible conflicto:*

*Las Personas Sujetas deberán poner en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento cualquier situación en la que, por sus Vinculaciones o por cualquier otro motivo o circunstancia, pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial y ecuánime y respecto a una actuación, servicio u operación concreta, un conflicto de interés."*

El Título I, Capítulo III, letra B ("Actuación ante los Conflictos de Interés") del Código de Conducta en los Mercados de Valores regula, por su parte, la actuación de las personas sujetas a dicho Código en situaciones de conflicto de interés basándose en el principio de "Evitación de Conflictos", que se desarrolla en el apartado 14 del citado Código, según el cual:

*"Las Personas Sujetas procurarán evitar los conflictos de interés, tanto propios como del Grupo, y, si son afectadas personalmente por los mismos, se abstendrán de decidir o, en su caso, de emitir su voto, en las situaciones en que se planteen".*

En cuanto a las reglas a utilizar para dirimir los conflictos de interés, el Código de Conducta en los Mercados de Valores –apartado 15- prevé que se tengan en cuenta las siguientes:

*"15.1 En caso de conflicto entre el Grupo y un cliente, la salvaguarda del interés de éste.*

*15.2 En caso de conflicto entre Personas Sujetas y el Grupo, la obligación de actuación leal de aquéllas.*

*15.3 En caso de conflicto entre clientes, se comunicará a los afectados, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el conflicto únicamente si los mismos lo consienten. Se evitará favorecer a ninguno de ellos."*

### 16. Órganos de resolución de conflictos

#### Consejeros

Corresponde al Consejo de Administración.

#### Alta Dirección.

El Código de Conducta en los Mercados de Valores establece en su Título I, Capítulo III, letra B ("Actuación ante los Conflictos de Interés"), apartado 15, los siguientes órganos de resolución:

*"Los conflictos de interés se resolverán por el máximo responsable del Área Separada afectada; si afecta a varias, por el inmediato superior jerárquico de todas ellas o, de no ser aplicable ninguna de las reglas anteriores, por quien decida la Dirección de Cumplimiento. En supuestos de duda sobre la competencia o sobre la forma de resolver se podrá, igualmente, consultar a dicha Dirección de Cumplimiento."*

## Gobierno Corporativo

### 17. Situaciones concretas de conflicto.

Durante el ejercicio 2003 se han producido 32 casos en los que los Consejeros se han abstenido de intervenir y votar en deliberaciones o reuniones del Consejo de Administración o de sus Comisiones en aplicación de las normas descritas en el apartado anterior.

### V. La Junta General

#### 18. Junta General de 21 de junio de 2003

Fue la única Junta celebrada en dicho ejercicio.

Concurrieron, entre presentes y representados, un total de 152.892 accionistas, con 2.235.091.330 acciones.

Los diecinueve miembros del Consejo de Administración presentes concurrieron con 29.939.463 acciones propias y 1.969.144.791 acciones representadas. Respecto a estas últimas, los titulares de 1.448.873.683 acciones confirieron su representación al Presidente del Consejo de Administración o a los demás miembros del mismo, dando instrucciones para votar a favor de todas las propuestas del Consejo de Administración.

A continuación, se resumen los acuerdos adoptados y se indica el porcentaje de votos con el que se adoptaron. El texto íntegro de estos acuerdos puede consultarse en la página web del Grupo.

Acuerdos adoptados	Acciones		
	Votos a favor	Votos en contra	Abstención
1. Aprobación de las cuentas anuales y de la gestión social del ejercicio 2002.	98,801%	0,101%	1,098%
2. Aprobación de la aplicación del resultado obtenido durante el ejercicio 2002.	99,834%	0,053%	0,112%
3. Reelección como Consejeros de D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Alfredo Sáenz Abad, D. Matías Rodríguez Inciarte, D.ª Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, D. Rodrigo Echenique Gordillo, D. Elías Masaveu y Alonso del Campo y Sir George Mathewson, y ratificación del nombramiento de Consejero de D. Antonio de Sommer Champalimaud.	99,647%	0,234%	0,119%
4. Reelección de Deloitte & Touche España, S.L. como Auditor de Cuentas para el ejercicio 2003.	99,828%	0,058%	0,113%
5. Autorización para la adquisición de acciones propias.	99,819%	0,070%	0,111%
6. Modificación de los Estatutos sociales: artículos 17 (límite del número de votos a emitir en la Junta General por un solo accionista), 24 (requerimiento de mayoría reforzada para la adopción de determinados acuerdos por la Junta), 27 (facultades de la Junta General), 30 (requisitos para ser elegible para el cargo de Consejero), 32 (requisitos para ser nombrado Presidente y Vicepresidente), 36 (facultades del Consejo de Administración) e introducción de un nuevo precepto estatutario, como artículo 39 (para incluir la regulación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento), renumerando los actuales artículos 39 a 45 como nuevos artículos 40 a 46.	99,558%	0,285%	0,157%
7. Aprobación del Reglamento de la Junta General.	99,847%	0,066%	0,087%
8. Delegación de facultades en el Consejo para que, en el plazo de un año, pueda señalar la fecha y fijar las condiciones de un aumento de capital que, por importe de 300 millones de euros, acordó la propia Junta.	98,916%	1,016%	0,068%
9. Autorización al Consejo para aumentar el capital social en la cantidad máxima de 1.192,1 millones de euros y en el plazo de 5 años.	97,633%	2,166%	0,201%
10. Delegación en el Consejo de la facultad de emitir hasta 4.000 millones de euros en valores de renta fija convertibles y/o canjeables en acciones del propio Banco.	97,870%	1,979%	0,151%
11. Delegación en el Consejo de la facultad de emitir valores de renta fija no convertibles en acciones por hasta un importe de 18.000 millones de euros.	99,547%	0,341%	0,112%
12. Autorización al Consejo para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos adoptados y concesión de facultades para elevar a público tales acuerdos.	99,765%	0,055%	0,180%

## Gobierno Corporativo

Con ocasión de dicha Junta, el Presidente dirigió una carta a todos los accionistas invitándoles a hacer preguntas y sugerencias. Se recibieron 938 comunicaciones (782 cartas y 156 correos electrónicos). A tenor de las sugerencias realizadas por nuestros accionistas, el Consejo celebrado el 20 de junio de 2003 aprobó una serie de medidas que fueron anunciadas por el Presidente a la Junta General de accionistas al día siguiente.

### 19. Delegación y voto. Información a los accionistas y comunicación con ellos

#### Delegación y voto

En la normativa interna de la Sociedad, la representación o delegación del voto en las Juntas Generales se regula en los artículos 16 y 45 de los Estatutos sociales y en el artículo 8 del Reglamento de la Junta General de accionistas.

Sin embargo, respecto a los citados artículos, el Consejo propondrá modificaciones a la próxima Junta para adaptarlos a los artículos 105 y 106 de la Ley de Sociedades Anónimas y el artículo 114 de la Ley del Mercado de Valores, tal como han quedado redactados por la Ley 26/2003, de 17 de julio, y para procurar una mayor facilidad en la utilización del voto y delegación a distancia.

De acuerdo con lo previsto en el Reglamento de la Junta, la página web corporativa del Grupo recogerá, desde la fecha de convocatoria de la Junta, prevista para los próximos 18 y 19 de junio, los detalles relativos a los medios y procedimientos para conferir la representación. Se indicarán también los medios y procedimientos para la delegación telemática y el voto a distancia por medios electrónicos.

Las tarjetas de delegación recogen expresamente todos los puntos del Orden del Día, solicitando la indicación de voto para cada uno de ellos. Igualmente solicitan la determinación del accionista en quien se delega.

Con la finalidad de asegurar el ejercicio del voto, las tarjetas han venido previendo que:

- Para el caso de falta de delegación en persona concreta, se entenderá otorgada la delegación en el Presidente del Consejo.
- Para el caso de falta de instrucciones de voto, se entenderá que se vota a favor de la propuesta del Consejo de Administración.

#### Información a los accionistas y comunicación con ellos.

El ejercicio del derecho legal de información se desarrolla en el artículo 25 de los Estatutos sociales y en los artículos 7 y 18 del Reglamento de la Junta General de accionistas. Sin embargo, respecto a los citados artículos, el Consejo propondrá cambios a la Junta para su adaptación al artículo 112 de la Ley de Sociedades Anónimas, tal como ha quedado redactado por la Ley 26/2003.

Los accionistas pueden comunicarse con carácter general con la Sociedad mediante correspondencia postal y electrónica, así como mediante la línea de atención al accionista.

Por otra parte, de acuerdo con lo previsto por el Reglamento del Consejo, existe un departamento que gestiona el intercambio de información regular con los inversores institucionales que forman parte del accionariado de la Sociedad. Sin embargo, tal como también prevé dicho Reglamento, la Sociedad tiene adoptadas las cautelas necesarias para que en ningún caso las relaciones entre el Consejo y los accionistas institucionales se traduzcan en la entrega a éstos de información que les pudiera proporcionar una situación de privilegio o de ventaja respecto de los demás accionistas.

El Área de Accionistas ofrece un servicio de atención personalizada a los accionistas de la Sociedad no solo con ocasión de la convocatoria de la Junta sino de forma permanente durante todo el año.

### VI. Información y transparencia. Relación con el auditor. Página web. Otra información.

#### 20. Información a los mercados

El Reglamento del Consejo dispone que el Consejo de Administración (artículo 31.1) debe informar al público de manera inmediata sobre: a) los hechos relevantes capaces de influir de forma sensible en la formación del precio de cotización bursátil de la acción de la Sociedad; b) los cambios que afecten de manera significativa a la estructura del accionariado de la Sociedad; c) las modificaciones substanciales de las reglas de gobierno de la Sociedad; d) las operaciones vinculadas de especial relieve con los miembros del Consejo, y e) las operaciones de autocartera que tengan especial relevancia.

#### 21. Información financiera

De acuerdo con lo previsto por el Reglamento del Consejo (artículo 31.2.), el Consejo ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que la información financiera trimestral, semestral y demás información que se pone a disposición de los mercados se elabore

## Gobierno Corporativo

con arreglo a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las cuentas anuales y goce de la misma fiabilidad que éstas. A tal efecto, dicha información es revisada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento antes de ser difundida

### 22. Otra información relevante

Debe destacarse, como complemento del artículo 31.1.a) del Reglamento del Consejo de Administración, lo previsto al respecto en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, de acuerdo con el cual corresponde a la Dirección de Cumplimiento comunicar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la información relevante generada en el Grupo. Dicha comunicación será siempre previa a la difusión de información relevante al mercado o a los medios de comunicación, y tendrá lugar tan pronto se haya producido la decisión o suscrito o ejecutado el acuerdo de que se trate.

La difusión de la información relevante será veraz, clara, completa, equitativa, en tiempo útil y, siempre que sea posible, cuantificada.

Durante el ejercicio 2003, el Banco hizo públicas 39 informaciones relevantes, que pueden ser consultadas a través de la página web del Grupo y en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### 23. Relación con el auditor

#### Independencia del auditor

Dada la importancia que este aspecto del gobierno corporativo tiene para la Sociedad, el Consejo ha encomendado expresamente la función de velar por la independencia del Auditor de Cuentas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, siendo dicha Comisión la encargada de encauzar la relación del mismo con el Consejo.

Asimismo, la Sociedad dispone de mecanismos establecidos en el Reglamento del Consejo (artículo 32) para preservar la independencia del Auditor de Cuentas, entre los que destaca que el Consejo se abstendrá de contratar a aquellas firmas de auditoría en las que los honorarios que prevea satisfacerle, por todos los conceptos, sean superiores al dos por ciento de los ingresos totales de las mismas durante el último ejercicio. Además, el Reglamento del Consejo limita la contratación con la firma auditora de otros servicios, distintos a los de auditoría, que pudieran poner en riesgo la independencia de aquélla.

Por otra parte, el Reglamento impone la obligación al Consejo de informar públicamente de los honorarios globales que ha satisfecho la Sociedad al Auditor de Cuentas por servicios distintos de los de auditoría.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne periódicamente con el Auditor de Cuentas para garantizar la efectividad de su revisión y analizar las posibles situaciones que podrían suponer un riesgo para su independencia.

En las páginas 138 y 193 de este Informe Anual se contiene información detallada sobre las retribuciones satisfechas, tanto por trabajos de auditoría como por otros servicios, al Auditor de Cuentas, así como relación comparativa entre las retribuciones por ambos conceptos e indicación de los porcentajes que dichas retribuciones suponen sobre la totalidad de los honorarios facturados por dicho auditor a nivel mundial.

#### Formulación de cuentas que no den lugar a salvedades en la auditoría

Los mecanismos utilizados a tal fin (amparados en los artículos 14.1 y 2 c), e) y f) y 32.1 y 5 del Reglamento del Consejo) pueden resumirse de la siguiente forma:

- Rigor en los procesos de captación de los datos necesarios para las cuentas y en su propia elaboración por los servicios del Banco y del Grupo, todo ello de acuerdo con los requerimientos legales y con los principios de contabilidad aplicables.
- Revisión de las cuentas elaboradas por los servicios de la Sociedad y del Grupo por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, órgano especializado en esta función, compuesto en su integridad por Consejeros externos y presidido por el Vicepresidente 4º, Consejero independiente. Esta Comisión sirve de cauce de comunicación ordinaria con el auditor externo.
- Celebración de contactos periódicos con el Auditor de Cuentas, tanto por el Consejo –dos veces al año- como por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento -diez veces en el año-, que permiten contrastar con antelación suficiente la posible existencia de diferencias de criterio.
- En todo caso, cuando, produciéndose una discrepancia, el Consejo considere que debe mantener su criterio, explicará públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia.

## Gobierno Corporativo

### 24. Página Web

En ejecución del acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 23 de enero de 2004, la totalidad de la información requerida por el artículo 117 de la Ley del Mercado de Valores, en la redacción dada por la Ley 26/2003, y por la Orden ECO/3722/2003, es fácilmente accesible en el apartado del menú principal " Información Legal para el Accionista " de la página web corporativa de Grupo Santander ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)).

En dicha página se pueden consultar, además de otra información:

- Los Estatutos Sociales.
- El Reglamento de la Junta General.
- El Reglamento del Consejo.
- El Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- El Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- El Código de Conducta de los Mercados de Valores.
- El Código General de Conducta.
- La convocatoria de la Junta General prevista para los próximos días 18 y 19 de junio, junto con la documentación e información relativa a la misma, las propuestas de acuerdos –incluidas las modificaciones de los Estatutos sociales y del Reglamento de la Junta– y los mecanismos para el ejercicio de los derechos de información, de delegación y de voto, incluso a través de medios telemáticos, se incluirán en dicha página a partir de la fecha de convocatoria de la Junta.

### 25. Información sobre la acción, contratación, evolución de la cotización y dividendos

En las páginas 103-105 de este Informe Anual se contiene información detallada sobre todos estos aspectos relacionados con la acción.

### 26. Riesgos

En las páginas 108-135 de este Informe Anual se desarrolla ampliamente la información relativa a las políticas de riesgos del Grupo.

### 27. Recomendaciones sobre gobierno corporativo contenidas en el Informe Olivencia y en el Informe Aldama

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se contiene una explicación detallada sobre el cumplimiento de dichas recomendaciones, disponible en la página web del Grupo ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)).

### 28. Hechos relevantes históricos relacionados con participaciones conjuntas del Grupo con otras entidades

Se recoge a continuación una relación resumida de informaciones relevantes publicadas por Grupo Santander referidas a pactos sobre participaciones mantenidas conjuntamente con otras entidades que subsisten a 31 de diciembre de 2003.

- a. En relación con su participación en Antena 3 de Televisión, S.A., la Sociedad comunicó el 4 de noviembre de 2003:
  - Que había celebrado un contrato de promesa de compraventa con la sociedad Kort Geding, S.L. en virtud del cual Kort Geding, S.L. se comprometía a comprar y la Sociedad se comprometía a vender 1.666.680 acciones de Antena 3 de Televisión, S.A. representativas de un 3,00% de su capital. La operación se formalizó el 27 de noviembre de 2003.
  - Que Kort Geding, S.L. y Macame, S.A. (filial al 100% de la Sociedad) suscribieron un acuerdo en cuya virtud se modificaba el Pacto Tercero (ajuste de precio) del contrato de compraventa de acciones de Antena 3 de Televisión, S.A. celebrado el 16 de septiembre de 2003, por el que Kort Geding, S.L. compró a Macame, S.A. acciones representativas de un 2,50% del capital de Antena 3 de Televisión, S.A.
  - Y que, entre los días 29 de octubre y 3 de noviembre de 2003, la Sociedad y Macame, S.A. vendieron en el mercado acciones de Antena 3 de Televisión, S.A. representativas de un 2,986% de dicha sociedad.

## Gobierno Corporativo

b. El 4 de abril de 2003 la Sociedad anunció que en esa fecha había incrementado su participación en el grupo argentino Orígenes del 39,2% al 59,2%, en cumplimiento de los acuerdos alcanzados en el año 2000 con Bank of Boston. El Grupo Orígenes está integrado por una gestora de fondos de pensiones, una compañía de seguros de retiro y una de seguros de vida. El 5 de mayo de 2000 la Sociedad había comunicado la consolidación de su Grupo en el sector de fondos de pensiones argentino mediante la compra, con el socio en Orígenes – Grupo Banco de la Provincia de Buenos Aires –, del 55% de la AFP Previnter.

c. El 3 de marzo de 2003 la Sociedad anunció que, a través de su filial Banif, había acordado la entrada de San Paolo-IMI en el capital de Allfunds Bank, comprando un 50% del mismo. Dicha inversión es parte central de un acuerdo estratégico que en conjunto tiene como objetivo desarrollar el negocio de análisis, asesoramiento y distribución de fondos de terceros en Europa.

Creado en 2000, Allfunds es la plataforma del Grupo Santander de asesoramiento y contratación de fondos para clientes institucionales, cuyos usuarios principales son distribuidores – bancos, cajas de ahorro, sociedades de valores- y gestoras de fondos. Ofrece soluciones integrales –“ one stop shopping” - para la ejecución y negocio de fondos, asesoría y apoyo comercial.

d. El 11 de diciembre de 2002 la Sociedad comunicó que había llegado a un acuerdo con la entidad norteamericana Bank of America Corporation, según el cual esta entidad adquiriría el 24,9% de Grupo Financiero Santander Serfin S.A. de C.V.

En virtud de dicho acuerdo, Bank of America Corporation designó dos consejeros, lo que le da derecho a participar en la toma de decisiones estratégicas del Grupo Financiero Santander Serfin, S.A. de C.V., si bien Santander mantiene la gestión.

El acuerdo prevé que Bank of America Corporation mantendrá su participación al menos durante un período de tres años, al término del cual podría utilizar, si lo estima oportuno, varios mecanismos de liquidez, incluyendo la admisión de su participación a cotización en el mercado de valores y un derecho de venderla a Santander a valor contable por una sola vez.

e. El 18 de diciembre de 2001 la Sociedad anunció que Endesa, Unión Fenosa y la propia Sociedad habían decidido, junto con ING, proceder a la compra del paquete del 26,89% de AUNA que estaba en manos de Telecom Italia.

Como consecuencia de la operación, la Sociedad adquirió un porcentaje del 12,62 del capital de AUNA, lo que sumado al 10,87% que ya ostentaba, situaba su participación en un 23,49%, si bien podría llegar a incrementarse en virtud de dicha operación en un 2,5 adicional, lo que ha tenido lugar en 2004.

### 29. Códigos de Cumplimiento y Prevención de Blanqueo

En relación con el Código General de Conducta y el de Conducta en los Mercados de Valores, se contiene más información en la página 216 de este Informe Anual. Asimismo, en la página web del Grupo puede consultarse el texto íntegro de los citados Códigos.

Por otro lado, las páginas 216 y 217 de este Informe Anual contienen información sobre las actividades de Cumplimiento y de Prevención de Blanqueo de Capitales de origen criminal en el año 2003.

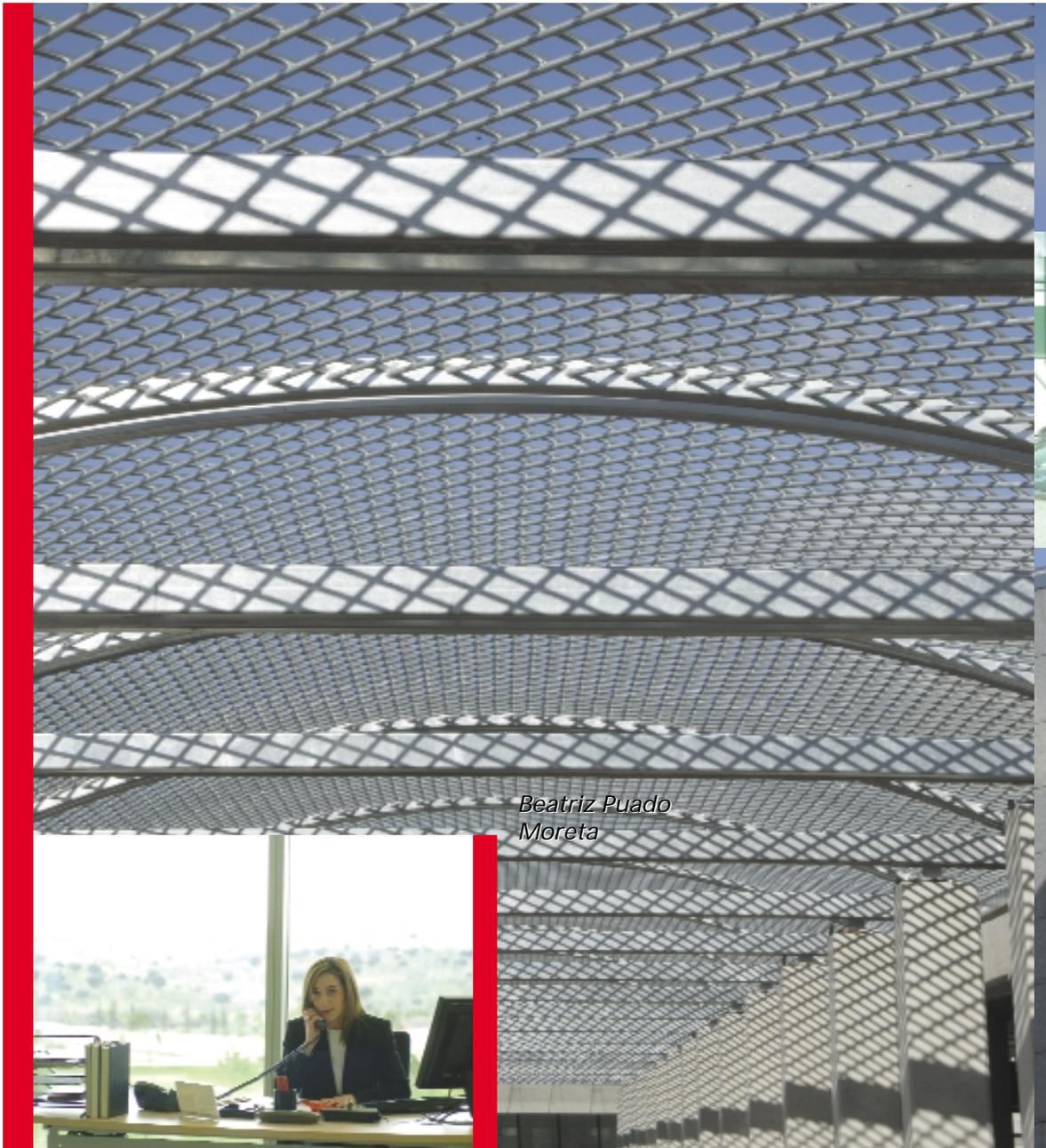
### 30. Evaluación del Gobierno Corporativo de Grupo Santander por una agencia independiente

El Consejo de Administración de Banco Santander Central Hispano, S.A. ha encargado a Deminor Rating una evaluación de la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno del Banco. Deminor Rating es una agencia europea independiente especializada en la clasificación – “rating” – de sociedades cotizadas en materia de gobierno corporativo. Después de aplicar su rigurosa metodología de análisis, Deminor Rating ha asignado al Banco una calificación de 8 sobre 10. La calificación se mide en una escala que va de 10 (“mejores prácticas”) a 1 (“prácticas más dudosas”).

La calificación refleja la opinión de Deminor Rating de hasta qué punto el Grupo cumple con los principios y prácticas de gobierno corporativo reconocidas internacionalmente y que sirven a los intereses a largo plazo de los accionistas. A juicio de Deminor Rating, el “rating” 8 para el Banco refleja un nivel superior en cuanto a los estándares en materia de estructura y funcionamiento de gobierno corporativo. El Banco es, a su juicio, una de las compañías líderes en gobierno corporativo en Europa Continental y cumple particularmente bien en cuanto a sus estándares de información al público y de funcionamiento del Consejo.

Se puede encontrar el informe completo de Deminor Rating en la página web del Grupo ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)) así como en la de Deminor ([www.deminor-rating.com](http://www.deminor-rating.com)).

## Información económico-financiera y del riesgo



*Beatriz Puado  
Moreta*

**Información económico-financiera y del riesgo**

Informe Financiero Consolidado	60
Informe por áreas de negocio	78
La Acción	103
Gestión Financiera	106
Gestión del Riesgo	108



*Belén Redondo  
y Dolores Solarana*

*Fachada norte, edificio Marisma  
Ciudad Grupo Santander*

## Informe financiero consolidado

### Resumen del ejercicio 2003

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en 2003 en un entorno de crecimiento económico moderado impulsado, sobre todo a final del año, por la actividad en EE.UU. y los países emergentes asiáticos.

Este crecimiento internacional no se ha visto reforzado por el papel jugado por las economías de la zona euro, que han experimentado un crecimiento conjunto del 0,5% en el año, como consecuencia del escaso margen de maniobra en políticas fiscales, el negativo efecto de un euro fuerte en las exportaciones y el lento ajuste de gastos y costes de las empresas no financieras.

En Iberoamérica, tras un comienzo de año átono, se experimentó un crecimiento constante según avanzaba el mismo, dando lugar a un crecimiento del 1,5% al concluir 2003, debido a una mayor disciplina y contención en las cuentas públicas, el descenso de tipos de interés y una mejora en la actividad crediticia en la región.

Por lo que se refiere a la economía española, ha estado en sintonía con las más rentables del mundo. Con una gran pujanza de la demanda interna, unos bajos tipos de interés, con rebajas fiscales y con una favorable situación empresarial, el Producto Interior Bruto creció un 2,4% en el año 2003. Además es destacable el mantenimiento en mínimos de la morosidad y el ritmo elevado de crecimiento del crédito.

La depreciación del dólar y de las monedas iberoamericanas respecto del euro han teniendo un efecto muy significativo en la comparación con el ejercicio 2002, tal y como se refleja en el cuadro que figura en la siguiente página.

La depreciación afecta en mayor medida a los resultados, que se convierten a cambio medio, que a los saldos, que se convierten a tipo de cambio final.

Así, la depreciación de las monedas a tipos de cambio medios ha tenido un impacto negativo de 15 puntos porcentuales entre 2002 y 2003, mientras que las depreciaciones a tipos de cambio finales tienen un impacto negativo más moderado para los últimos doce meses en la inversión crediticia del Grupo (-2,7 puntos porcentuales) y en los recursos de clientes (-4,5 puntos porcentuales).

En este entorno el Grupo ha enfocado su estrategia a potenciar el negocio con clientes -lo que se refleja en el fuerte crecimiento de los negocios de banca comercial en Europa y, ya en la segunda mitad del ejercicio, en Iberoamérica-, a mantener el control de los gastos, a mejorar la calidad de nuestros riesgos y a incrementar la fortaleza de nuestro balance.

El resultado de esta estrategia ha sido una notable mejora en el beneficio, unos crecimientos muy significativos en los saldos e importantes avances en el año en rentabilidad, eficiencia, ratios de calidad crediticia y solvencia.

En el conjunto del ejercicio 2003, Grupo Santander ha obtenido un beneficio neto atribuido de 2.610,8 millones de euros, un 16,2% superior al de 2002, rebasando el objetivo de beneficio establecido para el año y alcanzando la cifra más alta de la historia del Grupo. En términos cash-basis, el beneficio neto atribuido ha sido de 3.133,3 millones de euros.

El aumento del beneficio se apoya en los negocios y en los resultados más recurrentes, con una tendencia de mejora progresiva a lo largo del ejercicio. Así, el cuarto trimestre ha ofrecido aumentos del margen de intermediación sin dividendos y de las comisiones sobre los anteriores, que llevan al margen básico a ser el más elevado del año.

Esta tendencia de mejora en la evolución se aprecia también en el margen de explotación, que supera en el 2,8% (16,6% eliminando el efecto de los tipos de cambio) al obtenido en el conjunto del ejercicio 2002, tras haber ido mejorando su comparativa a lo largo del año desde tasas negativas del -12,6% en el primer trimestre, -7,4% en el semestre y -1,3% hasta septiembre.

Similares comentarios se pueden hacer para el beneficio neto atribuido que ha pasado de disminuir el 8,7% en el primer trimestre a aumentar el 8,0% en el semestre, el 12,1% en el acumulado a septiembre y el 16,2% para el conjunto del ejercicio.

Los resultados menos recurrentes no se han reflejado en el beneficio final, al haberse procedido en el año a la amortización acelerada del fondo de comercio de Banespa (que ha quedado a cero) cumpliendo el compromiso de hacerlo en un plazo inferior a cinco años, el cual hubiera sido de imposible cumplimiento en el futuro a causa de la norma de primera aplicación de las previstas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Banca Comercial Europa, impulsada por la creciente actividad y la contención de costes en España, el aumento de beneficio en Portugal en un entorno recesivo y la elevada generación de beneficios del negocio de Financiación al Consumo, aumenta el margen de explotación en el 18,5% y el beneficio antes de impuestos en el 17,4%.

En Iberoamérica, destaca la mejor evolución del negocio comercial en moneda local en los últimos meses, en línea con las mejores perspectivas de la zona. El beneficio de la región, medido en dólares, moneda en que se gestiona el área, ha aumentado el 14,3% en el año.

También las áreas globales han continuado mejorando su comparativa interanual, en especial Gestión de Activos y Seguros en España y Banca Mayorista Global.

## Informe financiero consolidado

El total de fondos gestionados por el Grupo asciende a 460.694 millones de euros, con aumento del 10,3% sobre 2002. El relanzamiento comercial ha sido una de las claves del ejercicio y las tasas de crecimiento han ido mejorando trimestre a trimestre en el negocio con clientes.

La inversión crediticia ha aumentado en el año el 10% para el total del Grupo (eliminado el efecto de las titulizaciones), con un comportamiento especialmente positivo en España, consecuencia de las campañas comerciales realizadas en el ejercicio.

También en captación de pasivo ha ido mejorando en el año, ofreciendo un crecimiento para el conjunto de recursos de clientes en balance (excluidas cesiones temporales de activos), fondos de inversión y planes de pensiones del 11% entre diciembre de 2002 y diciembre de 2003. El énfasis se ha puesto en la defensa de márgenes en depósitos y en la expansión generalizada en fondos de inversión y planes de pensiones en España, Portugal y América.

En relación a los principales ratios de gestión, todos han mejorado notablemente en el año. A título de resumen:

- La eficiencia cierra por primera vez un ejercicio por debajo del 50%, en concreto, en el 49,3%, mejorando en 2,9 puntos porcentuales sobre 2002.
- La rentabilidad sobre fondos propios aumenta en 2,1 puntos porcentuales, hasta el 14,5% (17,4% en términos cash-basis).
- El ratio de morosidad mejora en 34 puntos básicos hasta el 1,55% y la cobertura aumenta en 25 puntos porcentuales, hasta el 165%. Todas las áreas ofrecen muy buena evolución.
- El ratio BIS se sitúa en el 12,4%. Ha mejorado su composición como refleja el aumento de un punto porcentual en el core capital (hasta el 6,1%) y ha disminuido la sensibilidad de los fondos propios a variaciones de tipos de cambio.

Todos estos logros del Grupo Santander y las mejores perspectivas de Brasil han hecho que las agencias Moody's y Fitch Ratings en 2003 y Standard & Poor's en enero de 2004 hayan mejorado las calificaciones del Grupo y de sus principales filiales.

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

	2003		2002	
	Cambio final	Cambio medio	Cambio final	Cambio medio
US dólar	1,2630	1,1293	1,0487	0,9420
Libra esterlina	0,7048	0,6917	0,6505	0,6285
Peso argentino	3,7259	3,3305	3,5394	2,8335
Peso boliviano	9,8527	8,6501	7,8584	6,7399
Real brasileño	3,6646	3,4593	3,7124	2,6358
Peso colombiano	3.510,7429	3.249,9953	3.006,5242	2.330,7388
Peso chileno	748,3910	778,6707	755,3269	646,9462
Nuevo peso mexicano	14,1772	12,1770	10,9972	9,0595
Guaraní paraguayo	7.546,6003	7.286,5472	7.498,5003	5.244,5607
Nuevo sol peruano	4,3810	3,9281	3,6867	3,3094
Peso uruguayo	36,8796	31,7010	28,3673	18,2562
Bolivar venezolano	2.018,2857	1.814,0590	1.464,7722	1.026,3904

## Informe financiero consolidado

## Resultados

	2003		2002		Var. 2003/2002		2001
	Mill. euros	%ATM	Mill. euros	%ATM	Absoluta	(%)	
Ingresos financieros	17.203,7	5,07	22.711,3	6,57	(5.507,6)	(24,25)	28.116,8
Dividendos	441,5	0,13	473,2	0,14	(31,7)	(6,70)	548,4
Costes financieros	(9.686,9)	(2,86)	(13.825,9)	(4,00)	4.139,0	(29,94)	(18.408,4)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>7.958,3</b>	<b>2,35</b>	<b>9.358,7</b>	<b>2,71</b>	<b>(1.400,3)</b>	<b>(14,96)</b>	<b>10.256,8</b>
Comisiones netas	4.170,6	1,23	4.289,3	1,24	(118,7)	(2,77)	4.621,7
<b>Margen básico</b>	<b>12.128,9</b>	<b>3,58</b>	<b>13.647,9</b>	<b>3,95</b>	<b>(1.519,0)</b>	<b>(11,13)</b>	<b>14.878,5</b>
Resultados por operaciones financieras	998,8	0,29	356,3	0,10	642,6	180,37	685,1
<b>Margen ordinario</b>	<b>13.127,7</b>	<b>3,87</b>	<b>14.004,2</b>	<b>4,05</b>	<b>(876,5)</b>	<b>(6,26)</b>	<b>15.563,6</b>
Gastos generales de administración	(6.477,7)	(1,91)	(7.322,1)	(2,12)	844,4	(11,53)	(8.401,0)
a) De personal	(4.049,4)	(1,19)	(4.521,7)	(1,31)	472,3	(10,45)	(5.258,3)
b) Otros gastos administrativos	(2.428,3)	(0,72)	(2.800,3)	(0,81)	372,0	(13,28)	(3.142,7)
Amortización del inmovilizado	(762,8)	(0,23)	(889,8)	(0,26)	127,0	(14,28)	(987,3)
Otros resultados de explotación	(166,5)	(0,05)	(226,5)	(0,07)	60,0	(26,47)	(230,9)
<b>Costes de explotación</b>	<b>(7.407,0)</b>	<b>(2,18)</b>	<b>(8.438,4)</b>	<b>(2,44)</b>	<b>1.031,3</b>	<b>(12,22)</b>	<b>(9.619,2)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>5.720,7</b>	<b>1,69</b>	<b>5.565,8</b>	<b>1,61</b>	<b>154,9</b>	<b>2,78</b>	<b>5.944,5</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	407,3	0,12	279,9	0,08	127,4	45,50	521,9
<i>Promemoria: Dividendos cobrados</i>	<i>309,5</i>	<i>0,09</i>	<i>353,1</i>	<i>0,10</i>	<i>(43,6)</i>	<i>(12,35)</i>	<i>423,7</i>
Resultados por operaciones grupo	955,6	0,28	1.008,9	0,29	(53,4)	(5,29)	1.169,4
Amortización y provisiones para insolvencias	(1.495,7)	(0,44)	(1.648,2)	(0,48)	152,5	(9,25)	(1.586,0)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras	0,7	0,00	(0,3)	(0,00)	1,0	—	(0,8)
Amortización acelerada del fondo de comercio	(1.719,2)	(0,51)	(702,9)	(0,20)	(1.016,3)	144,59	(1.230,7)
Otros resultados	754,6	0,22	(338,8)	(0,10)	1.093,4	—	61,2
<b>Beneficio antes de impuestos (cash-basis*)</b>	<b>4.624,0</b>	<b>1,36</b>	<b>4.164,5</b>	<b>1,21</b>	<b>459,5</b>	<b>11,03</b>	<b>4.879,6</b>
Impuesto sobre sociedades	(869,4)	(0,26)	(723,1)	(0,21)	(146,3)	20,24	(910,4)
<b>Beneficio neto consolidado (cash-basis*)</b>	<b>3.754,5</b>	<b>1,11</b>	<b>3.441,4</b>	<b>1,00</b>	<b>313,2</b>	<b>9,10</b>	<b>3.969,2</b>
Resultado atribuido a minoritarios	306,7	0,09	137,8	0,04	168,9	122,59	340,3
Dividendos de preferentes	314,5	0,09	400,7	0,12	(86,2)	(21,52)	500,3
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*)</b>	<b>3.133,3</b>	<b>0,92</b>	<b>2.902,9</b>	<b>0,84</b>	<b>230,4</b>	<b>7,94</b>	<b>3.128,6</b>
Amortización ordinaria del fondo de comercio	(522,5)	(0,15)	(655,7)	(0,19)	133,2	(20,31)	(642,3)
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>2.610,8</b>	<b>0,77</b>	<b>2.247,2</b>	<b>0,65</b>	<b>363,6</b>	<b>16,18</b>	<b>2.486,3</b>
Promemoria:							
Activos Totales Medios	339.001,6		345.496,3		(6.494,7)	(1,88)	352.788,3
Recursos Propios Medios	18.035,0		18.098,0		(63,0)	(0,35)	17.935,0

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

## Informe financiero consolidado

### Por trimestres

Millones de euros	2002		2003		
	4º trimestre	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Ingresos financieros	5.576,8	4.447,1	4.331,2	4.228,0	4.197,4
Dividendos	46,1	49,5	205,6	98,6	87,7
Costes financieros	(3.543,5)	(2.597,7)	(2.507,9)	(2.336,0)	(2.245,3)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.079,4</b>	<b>1.899,0</b>	<b>2.028,9</b>	<b>1.990,6</b>	<b>2.039,8</b>
Comisiones netas	986,0	998,5	1.047,4	1.055,3	1.069,4
<b>Margen básico</b>	<b>3.065,4</b>	<b>2.897,5</b>	<b>3.076,3</b>	<b>3.045,9</b>	<b>3.109,2</b>
Resultados por operaciones financieras	177,9	267,9	316,0	256,3	158,6
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.243,2</b>	<b>3.165,4</b>	<b>3.392,3</b>	<b>3.302,2</b>	<b>3.267,8</b>
Gastos generales de administración	(1.813,4)	(1.575,5)	(1.631,1)	(1.620,8)	(1.650,3)
a) De personal	(1.068,5)	(990,3)	(1.019,7)	(1.011,8)	(1.027,6)
b) Otros gastos administrativos	(744,9)	(585,2)	(611,4)	(609,0)	(622,7)
Amortización del inmovilizado	(216,9)	(189,8)	(187,8)	(190,0)	(195,2)
Otros resultados de explotación	(48,7)	(31,1)	(43,2)	(44,7)	(47,5)
<b>Costes de explotación</b>	<b>(2.079,0)</b>	<b>(1.796,4)</b>	<b>(1.862,1)</b>	<b>(1.855,5)</b>	<b>(1.893,0)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.164,3</b>	<b>1.369,0</b>	<b>1.530,2</b>	<b>1.446,7</b>	<b>1.374,8</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	97,3	124,2	(15,8)	152,3	146,6
<i>Promemoria: Dividendos cobrados</i>	<i>43,0</i>	<i>14,0</i>	<i>173,7</i>	<i>52,3</i>	<i>69,5</i>
Resultados por operaciones grupo	809,6	701,3	27,8	(24,7)	251,2
Amortización y provisiones para insolvencias	(218,6)	(332,8)	(481,2)	(289,3)	(392,3)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras	0,0	0,2	0,0	0,4	(0,0)
Amortización acelerada del fondo de comercio	(646,3)	(681,1)	(10,1)	(7,9)	(1.020,1)
Otros resultados	(276,0)	(55,8)	180,4	(51,1)	681,1
<b>Beneficio antes de impuestos (cash-basis*)</b>	<b>930,3</b>	<b>1.125,0</b>	<b>1.231,2</b>	<b>1.226,5</b>	<b>1.041,2</b>
Impuesto sobre sociedades	(117,6)	(205,7)	(229,3)	(263,5)	(170,9)
<b>Beneficio neto consolidado (cash-basis*)</b>	<b>812,7</b>	<b>919,4</b>	<b>1.001,9</b>	<b>962,9</b>	<b>870,3</b>
Resultado atribuido a minoritarios	33,8	58,9	85,2	85,1	77,5
Dividendos de preferentes	94,7	88,9	79,4	78,3	67,9
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*)</b>	<b>684,1</b>	<b>771,6</b>	<b>837,3</b>	<b>799,5</b>	<b>724,9</b>
Amortización ordinaria del fondo de comercio	(158,8)	(159,1)	(157,1)	(162,3)	(44,0)
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>525,3</b>	<b>612,5</b>	<b>680,3</b>	<b>637,2</b>	<b>680,9</b>
Promemoria:					
Activos Totales Medios	334.609,9	323.389,2	338.220,6	345.219,1	349.329,8
Recursos Propios Medios	17.262,2	18.307,4	18.691,3	17.688,2	17.537,4

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

## Informe financiero consolidado

## Resultados de Grupo Santander

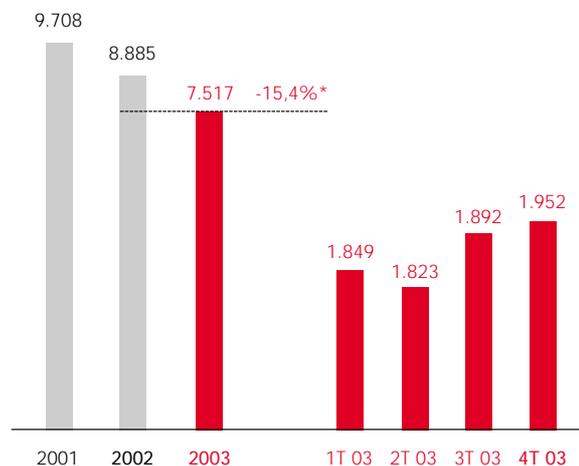
En una visión más detallada de los resultados de 2003, el **margen de intermediación** fue de 7.958,3 millones de euros, un 15,0% menos que en 2002. Esta comparativa se ve muy afectada por la evolución de los tipos de cambio, ya que eliminando su incidencia, registraría un descenso del 1,2%. Junto al impacto de los tipos de cambio también ha afectado de manera negativa la disminución de los tipos de interés en Europa e Iberoamérica.

Estos efectos, todos de carácter negativo, han sido parcialmente compensados con el aumento de producción y las políticas para la defensa de margen llevadas a cabo en las distintas unidades del Grupo. Se puede destacar la buena evolución trimestral. Así, deducido el efecto estacional de los dividendos, los dos últimos trimestres superan claramente a los anteriores, por el buen comportamiento de la Red Santander Central Hispano y Banesto, que obtienen en el último trimestre la máxima cifra del año, tras haber mejorado en todos los trimestres del ejercicio.

En cuanto a la evolución de las **comisiones**, la comparativa con el año anterior es más favorable y muestra una disminución del 2,8%. Esta disminución se transforma en un incremento del 7,2% eliminado el efecto tipo de cambio. Destaca el aumento de las comisiones procedentes de la gestión de tarjetas (+12,4%), seguros (+45,7%), fondos (+10,3%) y valores (+12,1%), todos ellos sin efecto tipo de cambio. En fondos la mejora se produce en las comisiones de fondos de inversión, principalmente en España, por el mix de aumento de volumen y mejora del margen. En valores, el principal avance corresponde a las procedentes de aseguramiento y colocación, ofreciendo un avance menor las de compra-venta.

## Margen de intermediación (sin dividendos)

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: -1,2%

Al igual que por conceptos, la evolución también difiere notablemente entre las distintas áreas de negocio. Destacan Banca Comercial Santander Central Hispano, con un crecimiento del 15,0%, y Portugal, con un aumento del 25,3%. Comercial América registra una caída del 18,3% en euros, aunque, si eliminamos el efecto de los tipos de cambio, la variación es un aumento del 5,6%.

## Rendimiento de los empleos y coste de los recursos

(%)	Enero-Diciembre 2003		Enero-Diciembre 2002	
	Peso	Tipo	Peso	Tipo
Bancos centrales y Deudas del Estado	11,06	4,07	9,38	4,70
Entidades de crédito	11,40	3,57	11,87	4,90
Créditos sobre clientes:	49,36	6,18	48,76	7,66
Euros	37,92	4,99	33,34	5,71
Moneda extranjera	11,44	10,11	15,42	11,90
Cartera de valores	14,85	5,22	15,48	8,17
Otros activos	13,33	—	14,51	—
Otros productos	—	0,52	—	0,69
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>5,21</b>	<b>100,00</b>	<b>6,71</b>
Entidades de crédito	18,21	3,19	15,18	5,00
Débitos:	48,26	2,64	50,11	3,59
Euros	33,34	1,80	31,60	2,26
Moneda extranjera	14,92	4,50	18,51	5,84
Empréstitos y pasivos subordinados:	14,38	4,14	14,60	4,72
Euros	8,65	3,91	6,27	4,83
Moneda extranjera	5,73	4,49	8,33	4,63
Patrimonio neto	5,88	—	6,00	—
Otros recursos	13,27	1,60	14,11	2,42
Otros costes	—	0,20	—	0,42
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>2,86</b>	<b>100,00</b>	<b>4,00</b>

## Informe financiero consolidado

Considerando la evolución trimestral en el ejercicio, las comisiones han mostrado una tendencia muy favorable, ya que se han incrementado en todos los trimestres del año. Mantienen buen comportamiento en Banca Comercial Europa (especialmente en la Red Santander Central Hispano), donde todos los trimestres del último ejercicio rebasan ampliamente a sus equivalentes del precedente, y han ido mejorando su evolución en Iberoamérica, donde los dos últimos trimestres de 2003 superan ampliamente a los dos anteriores.

La evolución del margen de intermediación y las comisiones sitúan el **margen básico** en 12.128,9 millones de euros, un 11,1% inferior al obtenido en 2002, pero el 1,4% superior eliminando el efecto de los tipos de cambio.

Los **resultados netos por operaciones financieras** obtenidos en 2003 se sitúan en 998,8 millones de euros, cifra que multiplica por 2,8 la alcanzada en 2002. En ello inciden los buenos resultados obtenidos en el presente ejercicio, por trading y posiciones de ALCO (por tipos de interés y de cambio) principalmente, que contrastan con el efecto negativo que tuvieron en 2002 las pérdidas registradas en las ventas de cartera realizadas en Brasil en el segundo y tercer trimestre para reducir las posiciones de riesgo, que llevaron a una cifra de beneficio en dicho ejercicio muy inferior al promedio anual del Grupo en esta rúbrica.

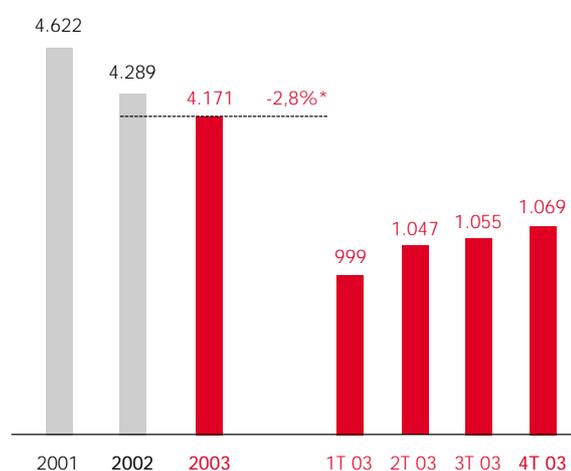
Tras incorporar los resultados por operaciones financieras, el **margen ordinario** se sitúa en 13.127,7 millones de euros en 2003, un 6,3% menos que en el año anterior, pero un 5,9% superior a tipos de cambio constantes.

Otro aspecto destacado de la cuenta de resultados de Grupo Santander en el ejercicio ha sido el esfuerzo realizado en el control de costes, que se mantiene entre los objetivos fundamentales de gestión del Grupo.

El éxito en esta gestión se ha visto reflejado en el buen comportamiento de los **gastos de personal y generales**, que disminuyen el 11,5%, con caída ligeramente mayor en los gastos generales (-13,3%) que en los de personal (-10,5%), y reducción en la totalidad de rúbricas dentro de los primeros. Al igual que

### Comisiones netas

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +7,2%

en el resto de la cuenta, los gastos de explotación se ven muy afectados por los tipos de cambio. Sin su consideración, registrarían una disminución del 0,7% sobre 2002, con reducción del 0,9% en los de personal y del 0,3% en los generales. Las variaciones comentadas deben valorarse teniendo en cuenta la inflación registrada por los grandes países iberoamericanos.

El descenso de los gastos de personal refleja el esfuerzo realizado en la adecuación de plantillas, tanto en España como en Portugal e Iberoamérica, en el ejercicio precedente. Banca Comercial Europa disminuye los gastos de personal en el 1,7%, destacando Banca Comercial Santander Central Hispano con una reducción del 1,2%. Por su parte, Banca Comercial América disminuye sus gastos de personal en un 22,7%, o un +0,5% sin tipos de cambio, lo que representa una notable disminución en términos reales.

### Comisiones netas

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
Comisiones por servicios	2.288,6	2.449,1	(160,5)	(6,55)	2.471,4
Efectos comerciales	406,7	503,9	(97,2)	(19,29)	488,2
Tarjetas de crédito y débito	484,8	477,2	7,7	1,61	539,4
Administración de cuentas	422,6	458,4	(35,7)	(7,80)	513,5
Seguros	350,7	257,1	93,6	36,42	230,0
Pasivos contingentes	201,9	192,7	9,3	4,82	209,5
Otras operaciones	421,8	559,9	(138,1)	(24,67)	490,9
Fondos de inversión y pensiones	1.297,0	1.282,5	14,5	1,13	1.551,7
Valores y custodia	585,0	557,7	27,3	4,90	598,6
<b>Comisiones netas</b>	<b>4.170,6</b>	<b>4.289,3</b>	<b>(118,7)</b>	<b>(2,77)</b>	<b>4.621,7</b>

## Informe financiero consolidado

## Gastos de personal y generales

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
Gastos de personal	4.049,4	4.521,7	(472,3)	(10,45)	5.258,3
Gastos generales:	2.428,3	2.800,3	(372,0)	(13,28)	3.142,7
Tecnología y sistemas	454,7	520,9	(66,2)	(12,70)	546,4
Comunicaciones	230,3	316,2	(85,9)	(27,16)	347,2
Publicidad	211,4	266,0	(54,6)	(20,51)	340,1
Inmuebles e instalaciones	437,4	483,5	(46,1)	(9,54)	560,7
Impresos y material de oficina	74,0	93,3	(19,3)	(20,69)	109,6
Tributos	146,8	199,8	(53,0)	(26,52)	203,6
Otros	873,6	920,6	(47,0)	(5,10)	1.035,1
<b>Gastos de personal y generales</b>	<b>6.477,7</b>	<b>7.322,1</b>	<b>(844,4)</b>	<b>(11,53)</b>	<b>8.401,0</b>

En cuanto a los gastos generales, los de Banca Comercial Europa disminuyen un 3,8%, mientras que en Comercial América la reducción es del 25,8%, equivalente a un descenso del 2,6% sin efecto tipo de cambio.

El Grupo sigue adoptando nuevas iniciativas por parte del área de compras y optimización de costes para la reducción del gasto, a la vez que las áreas de organización y tecnología continúan la mejora de trabajos y procesos que permitan una mayor eficiencia y productividad en las distintas áreas del Grupo.

La evolución de los ingresos, unida al severo control de costes, ha permitido al **ratio de eficiencia** situarse en el 49,3%, 2,9 puntos porcentuales mejor que en 2002. Las principales mejoras se produ-

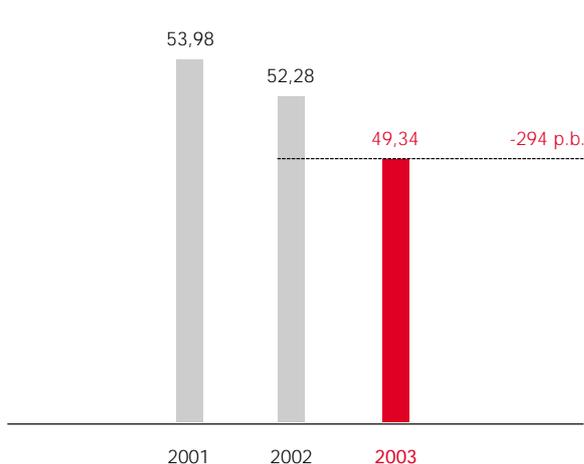
cen en Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto, Financiación al Consumo Europa y Banca Mayorista Global.

Una vez deducidos del margen ordinario los costes de explotación (incluida la amortización del inmovilizado y otros gastos de explotación que, en conjunto, disminuyen el 16,7%), el **margen de explotación** se sitúa en 5.720,7 millones de euros, que suponen un aumento del 2,8% sobre el año 2002. Este incremento se ha obtenido tras seguir una tendencia de mejora trimestre a trimestre en la comparativa con dicho ejercicio.

Al igual que los márgenes anteriores, el margen de explotación también se ve negativamente impactado por los tipos de cambio. Deduciendo su efecto, registraría un avance del 16,6%. Es-

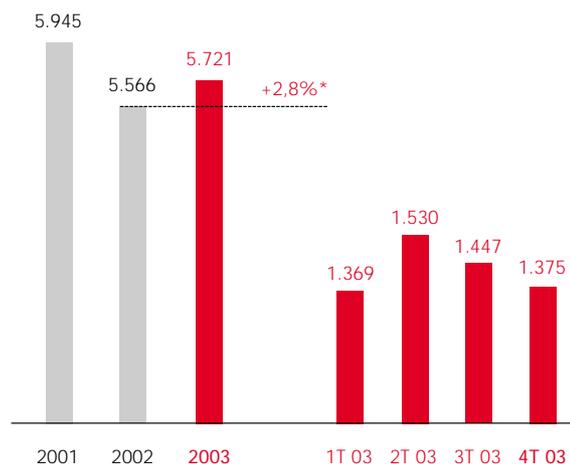
## Ratio de eficiencia

%



## Margen de explotación

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +16,6%

## Informe financiero consolidado

### Dotaciones a insolvencias y riesgo-país

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
A insolvencias	1.720,2	2.061,9	(341,7)	(16,57)	2.141,0
A riesgo-país	133,0	(20,0)	153,0	—	(61,4)
Activos en suspenso recuperados	(357,5)	(393,7)	36,2	(9,19)	(493,6)
<b>Dotación para insolvencias (neto)</b>	<b>1.495,7</b>	<b>1.648,2</b>	<b>(152,5)</b>	<b>(9,25)</b>	<b>1.586,0</b>

te incremento se produce por Europa (+18,5%), Banca Comercial América, que sin tipos de cambio registraría un incremento del 5,6%, y por Gestión Financiera y Participaciones.

El total de **resultados por puesta en equivalencia**, incluyendo dividendos cobrados, alcanza los 716,8 millones de euros, lo que supone un aumento del 13,2% sobre 2002. Este incremento se debe a que las mayores aportaciones de Cepsa, Sanpaolo IMI, Unión Fenosa, Urbis y las sociedades de seguros superan las menores aportaciones de Royal Bank of Scotland, Dragados y Vallehermoso, por las desinversiones realizadas.

El margen de explotación más los resultados netos por puesta en equivalencia alcanzan los 6.128,0 millones de euros, un 4,8% superior a la cifra obtenida en 2002 (+18,3% sin efecto de los tipos de cambio).

La rúbrica de **resultados por operaciones del Grupo** contabiliza una cifra muy similar a la de 2002, situándose al cierre del último ejercicio en 955,6 millones de euros, originados principalmente por las plusvalías de 681 millones de euros que se obtuvieron en el primer trimestre en la venta del 24,9% de Santander Serfin a Bank of America y, ya en el último trimestre, por los 217 millones procedentes de Royal Bank of Scotland (la participación es del 5% al cierre del ejercicio). Ambas se han destinado a la amortización acelerada de fondos de comercio, por lo que no tienen incidencia en el beneficio.

Las **dotaciones para insolvencias brutas** se sitúan en 1.720,2 millones de euros, un 16,6% menos que las realizadas en 2002. Esta disminución se debe al tipo de cambio, a las menores dotaciones realizadas en Argentina con criterio local y a las menores necesidades de provisión para el resto de Iberoamérica en 2003, ya que en Europa el nivel de dotaciones ha aumentado, debido en su mayor parte a las provisiones estadística (en el año se han dotado 329 millones de euros) y genérica (incremento de negocio), pues la específica refleja la excelente calidad del riesgo crediticio del Grupo.

En la dotación neta para riesgo-país se incluye el incremento en el presente ejercicio de la cobertura del riesgo-país provisionable de Argentina.

Uno de los aspectos más destacados en la cuenta de resultados del año ha sido la amortización de **fondos de comercio** contra resultados por un total de 2.241,7 millones de euros, 883,1 millones más que en 2002. La diferencia se debe a la amortización anticipada por importe de 1.719,2 millones de euros (1.016,3 millones

más que en 2002). La práctica totalidad de esta cifra ha ido destinada al fondo de comercio generado en la compra de Banepa, que ha quedado a cero.

Como se ha indicado al inicio de este capítulo, durante el año se ha publicado la norma de primera aplicación de las NIIF, en la que se indica que la reformulación de cuentas del ejercicio 2004, que necesariamente se realizará a efectos comparativos al publicar los estados financieros de 2005, primer ejercicio al que se aplicarán las NIIF, no será una reformulación proforma, sino definitiva. Es decir, cuando entren en vigor las NIIF los activos y pasivos del balance inicial serán los del 1 de enero de 2004 y, por tanto, es previsible que los fondos de comercio que se mantengan en el futuro en el balance del Grupo sean los existentes al cierre de 2003.

En consecuencia, para poder cumplir nuestro compromiso de amortizar el fondo de comercio de Banepa en menos de cinco años, se ha completado la amortización total de dicho fondo de comercio en 2003.

También se ha procedido a reordenar la cartera de participaciones del Grupo aplicando las NIIF. Por ello, se consideran como asociadas todas aquellas donde la participación supera el 20%, excepto las que carezcan del carácter de permanente. En sentido contrario, aquellas donde la participación es inferior al 20% se consideran inversión ordinaria de renta variable, con la excepción de Royal Bank of Scotland, por motivos de permanencia e influencia.

La línea de "**otros resultados**" incluye partidas de naturaleza muy heterogénea, tanto positivas (básicamente por las plusvalías obtenidas en la venta de inmuebles, la reducción de la participación en Vodafone y la reclasificación del riesgo-país de Argentina a la rúbrica de dotaciones para insolvencias y riesgo-país), como distintas dotaciones cuyo objeto es continuar incrementando la fortaleza del balance. En conjunto, la cifra de "otros resultados" es positiva por 754,6 millones de euros, frente a unos resultados negativos por 338,8 millones en 2002.

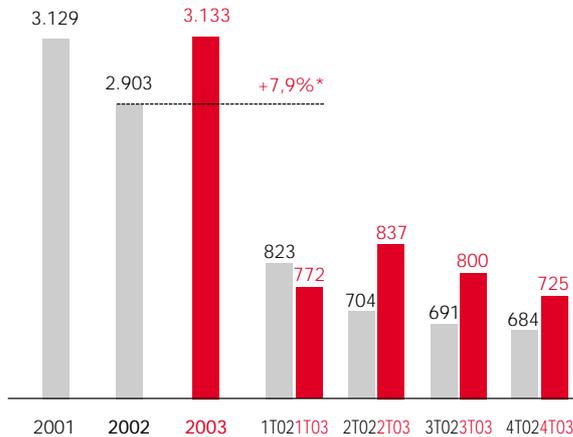
El **beneficio antes de impuestos según criterio cash-basis** se sitúa en 4.624,0 millones de euros, un 11,0% superior al obtenido en 2002.

Tras deducir impuestos, el **beneficio neto consolidado cash-basis** es de 3.754,5 millones de euros. De ellos, 306,7 millones corresponden a minoritarios, que aumentan el 122,6%, principalmente por Banesto y Santander Serfin.

## Informe financiero consolidado

**Beneficio neto atribuido (cash-basis)**

Millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +19,3%

Por su parte los dividendos de preferentes disminuyen el 21,5% por las amortizaciones realizadas y la depreciación del dólar respecto del euro.

Tras deducir ambas partidas, el **beneficio neto atribuido al Grupo cash-basis** (es decir, antes de la amortización ordinaria del fondo de comercio) se sitúa en 3.133,3 millones de euros, con aumento del 7,9% sobre el registrado en 2002.

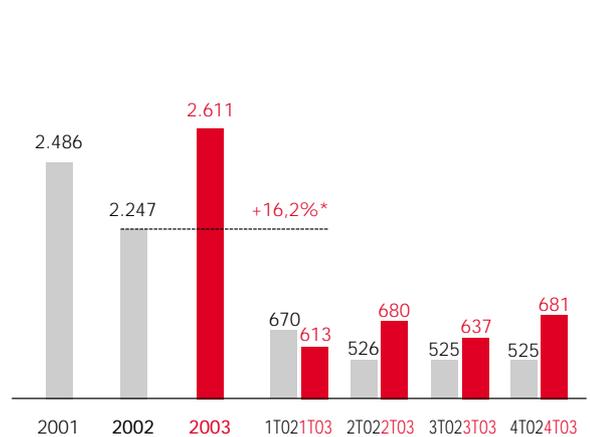
Deducida la amortización ordinaria de fondos de comercio (522,5 millones de euros, un 20,3% menos que en 2002), el **beneficio neto atribuido al Grupo** aumenta un 16,2% en 2003, alcanzando 2.610,8 millones de euros, cifra que, como ya se ha indicado, supera los objetivos marcados, a la vez que sitúa un nuevo récord en la historia del Grupo Santander.

La evolución trimestral del beneficio neto atribuido ha sido, al igual que hemos visto en otros apartados de la cuenta, muy favorable. Así, el obtenido en el último trimestre de 2003, 680,9 millones de euros, es el mayor del año y un 6,8% por encima del trimestre precedente, y superando notablemente al equivalente de 2002 (+29,6%), tal como ya ocurrió en los dos trimestres anteriores.

Estas cifras de beneficio para el conjunto del año, equivalen a un beneficio neto atribuido por acción de 0,5475 euros, un 15,2% superior al obtenido en 2002. En términos cash-basis, el beneficio neto atribuido por acción es de 0,6571 euros.

**Beneficio neto atribuido**

Millones de euros

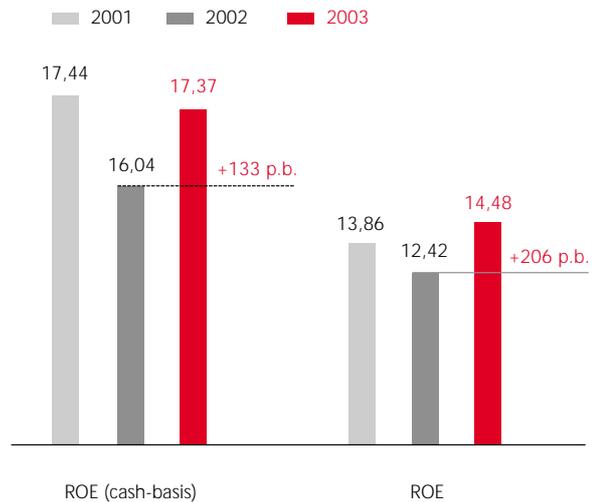


(\*) Sin efecto tipo de cambio: +30,9%

La rentabilidad de los fondos propios (**ROE**) en 2003 se sitúa en el 14,5%, claramente superior a la registrada en 2002 (12,4%). En términos cash-basis, el ROE es del 17,4%, frente al 16,0% del ejercicio 2002.

**ROE**

%



## Informe financiero consolidado

**Balance**

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
<b>Activo</b>					
Caja y bancos centrales	8.907,4	6.241,6	2.665,9	42,71	9.782,2
Deudas del Estado	31.107,9	24.988,5	6.119,4	24,49	24.694,9
Entidades de crédito	37.617,8	40.256,4	(2.638,6)	(6,55)	42.989,3
Créditos sobre clientes (neto)	172.504,0	162.973,0	9.531,1	5,85	173.822,0
Cartera de valores	59.675,4	45.852,0	13.823,3	30,15	58.001,5
Renta fija	44.277,1	32.086,2	12.190,9	37,99	42.304,4
Renta variable	15.398,3	13.765,9	1.632,4	11,86	15.697,1
<i>Acciones y otros títulos</i>	<i>10.064,1</i>	<i>7.866,8</i>	<i>2.197,4</i>	<i>27,93</i>	<i>7.807,9</i>
<i>Participaciones</i>	<i>4.266,4</i>	<i>4.769,7</i>	<i>(503,3)</i>	<i>(10,55)</i>	<i>6.661,8</i>
<i>Participaciones empresas del Grupo</i>	<i>1.067,8</i>	<i>1.129,4</i>	<i>(61,6)</i>	<i>(5,46)</i>	<i>1.227,4</i>
Activos materiales e inmateriales	5.058,3	5.583,6	(525,3)	(9,41)	7.227,7
Acciones propias	10,2	14,7	(4,6)	(31,13)	21,4
Fondo de comercio	7.385,2	9.954,7	(2.569,5)	(25,81)	9.868,7
Otras cuentas de activo	24.902,5	23.908,4	994,2	4,16	30.202,7
Rtdos. ejerc. anteriores en sociedades consolidadas	4.621,8	4.435,2	186,6	4,21	1.527,1
<b>Total activo</b>	<b>351.790,5</b>	<b>324.208,1</b>	<b>27.582,4</b>	<b>8,51</b>	<b>358.137,5</b>
<b>Pasivo</b>					
Banco de España y entidades de crédito	75.580,3	50.820,7	24.759,6	48,72	53.929,8
Débitos a clientes	159.335,6	167.815,8	(8.480,2)	(5,05)	181.527,3
Depósitos	132.747,6	130.463,2	2.284,4	1,75	142.935,8
Cesión temporal de activos	26.588,0	37.352,6	(10.764,6)	(28,82)	38.591,5
Valores negociables	44.441,2	31.289,1	13.152,1	42,03	41.609,1
Pasivos subordinados	11.221,1	12.450,2	(1.229,1)	(9,87)	12.996,0
Provisiones para riesgos y cargas	12.727,7	13.980,0	(1.252,3)	(8,96)	17.049,5
Intereses minoritarios	5.439,5	6.036,7	(597,2)	(9,89)	7.433,3
Beneficio consolidado neto	3.232,0	2.785,6	446,4	16,02	3.326,9
Capital	2.384,2	2.384,2	0,0	0,00	2.329,7
Reservas	19.445,0	18.788,4	656,7	3,49	17.190,4
Otras cuentas de pasivo	17.983,9	17.857,4	126,6	0,71	20.745,5
<b>Total pasivo</b>	<b>351.790,5</b>	<b>324.208,1</b>	<b>27.582,4</b>	<b>8,51</b>	<b>358.137,5</b>
<b>Recursos gestionados fuera de balance</b>	<b>108.903,0</b>	<b>93.337,9</b>	<b>15.565,1</b>	<b>16,68</b>	<b>95.246,5</b>
Fondos de inversión	80.502,0	68.139,5	12.362,5	18,14	68.535,0
Planes de pensiones	19.494,8	17.513,5	1.981,3	11,31	18.841,9
Patrimonios administrados	8.906,1	7.684,9	1.221,2	15,89	7.869,6
<b>Total fondos gestionados</b>	<b>460.693,5</b>	<b>417.546,0</b>	<b>43.147,5</b>	<b>10,33</b>	<b>453.384,0</b>
<b>Riesgos de firma</b>	<b>30.514,2</b>	<b>27.166,9</b>	<b>3.347,3</b>	<b>12,32</b>	<b>30.282,9</b>
Avales	27.273,9	23.862,8	3.411,1	14,29	26.101,3
Créditos documentarios	3.240,3	3.304,1	(63,8)	(1,93)	4.181,7

## Informe financiero consolidado

## Créditos sobre clientes

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
Crédito a las Administraciones Públicas	5.487,4	4.897,1	590,2	12,05	4.249,7
Crédito a otros sectores residentes	103.515,6	88.876,1	14.639,5	16,47	84.721,7
Crédito con garantía real	47.999,6	37.273,8	10.725,8	28,78	33.028,3
Otros créditos	55.516,0	51.602,4	3.913,6	7,58	51.693,4
Crédito al sector no residente	68.617,7	74.137,9	(5.520,2)	(7,45)	90.138,0
Crédito con garantía real	18.796,1	19.774,4	(978,3)	(4,95)	24.301,2
Otros créditos	49.821,6	54.363,6	(4.541,9)	(8,35)	65.836,8
<b>Créditos sobre clientes (bruto)</b>	<b>177.620,7</b>	<b>167.911,2</b>	<b>9.709,5</b>	<b>5,78</b>	<b>179.109,4</b>
Fondo de provisión para insolvencias	5.116,7	4.938,2	178,5	3,61	5.287,3
<b>Créditos sobre clientes (neto)</b>	<b>172.504,0</b>	<b>162.973,0</b>	<b>9.531,1</b>	<b>5,85</b>	<b>173.822,0</b>
Promemoria: Activos dudosos	3.276,7	3.699,7	(423,0)	(11,43)	3.894,5
Administraciones Públicas	0,9	3,6	(2,7)	(74,99)	4,5
Otros sectores residentes	930,7	1.000,3	(69,6)	(6,96)	931,0
No residentes	2.345,1	2.695,9	(350,8)	(13,01)	2.959,0

## Balance consolidado de Grupo Santander

A finales de 2003 los **fondos totales gestionados** por el Grupo se sitúan en 460.694 millones de euros, con aumento del 10,3% sobre 2002. Para interpretar correctamente su evolución debe tenerse en cuenta el impacto negativo entre las fechas comparadas de la depreciación de las principales monedas iberoamericanas y del dólar respecto del euro (sobre tipos de cambio finales). En conjunto, -3,9 puntos porcentuales para el total del Grupo.

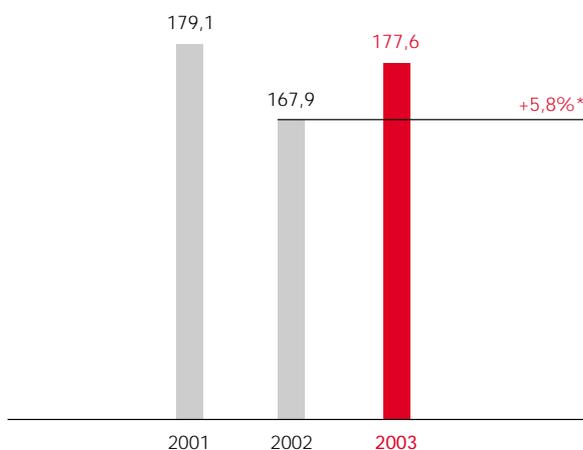
La **inversión crediticia** del Grupo se sitúa en 177.621 millones de euros. Dicha cifra supone un aumento del 5,8% sobre

diciembre de 2002, aumento que es del 8,5% excluyendo el efecto tipo de cambio.

El aumento del saldo en el balance no refleja en su totalidad el crecimiento de la actividad, ya que en el ejercicio se han realizado diversas operaciones de titulización. Así, en 2003 se han titulado en España más de 4.000 millones de euros en créditos hipotecarios, préstamos consumo y créditos a pymes, y Portugal ha titulado 3.767 millones de créditos hipotecarios. Sin su efecto, la inversión crediticia aumenta un 10% (+14% excluyendo el efecto tipo de cambio).

## Créditos sobre clientes (bruto)

Miles de millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +8,5%

## Créditos con garantía real OSR

Miles de millones de euros



(\*) Deducido el efecto de titulaciones: +31,4%

## Informe financiero consolidado

## Detalle cuentas de orden

Millones de euros	2003			2002		
	Saldo (valor nominal)	Activos equival.	Activos ponderados por riesgo	Saldo (valor nominal)	Activos equival.	Activos ponderados por riesgo
<b>Pasivos contingentes:</b>						
Redescuentos, endosos y aceptaciones	26,7	26,7	26,7	45,1	45,1	45,1
Activos afectos a diversas obligaciones	81,2	81,2	81,2	185,6	185,6	185,6
Fianzas, avales y cauciones	27.273,9	16.653,4	14.818,1	23.862,8	14.447,9	12.696,7
Otros pasivos contingentes	3.372,4	1.143,3	870,5	3.609,2	1.618,2	933,1
<b>Subtotal pasivos contingentes</b>	<b>30.754,2</b>	<b>17.904,6</b>	<b>15.796,4</b>	<b>27.702,7</b>	<b>16.296,8</b>	<b>13.860,5</b>
<b>Compromisos:</b>						
Cesiones temporales con opción de recompra	512,7	256,4	68,7	466,6	233,3	233,3
Disponibles por terceros:						
Por entidades de crédito	943,5	262,2	59,1	1.047,4	345,0	79,6
Por el sector Administraciones Públicas	2.569,6	1.076,1	185,7	2.246,1	996,9	142,0
Por otros sectores	45.099,2	10.931,5	9.568,8	45.810,4	8.952,4	8.044,0
Otros compromisos	5.385,6	16,1	8,3	5.207,0	231,1	151,3
<b>Subtotal compromisos</b>	<b>54.510,7</b>	<b>12.542,3</b>	<b>9.890,7</b>	<b>54.777,4</b>	<b>10.758,6</b>	<b>8.650,2</b>
<b>Total cuentas de orden</b>	<b>85.264,8</b>	<b>30.446,8</b>	<b>25.687,0</b>	<b>82.480,1</b>	<b>27.055,4</b>	<b>22.510,7</b>

En los últimos doce meses, el avance del crédito en el sector residente ha sido de 15.230 millones de euros (+16,2%), con muy buena evolución de los créditos con garantía real, que aumentan el 28,8%. Deduciendo el efecto de las titulizaciones, el total de garantía real aumenta el 31,4% y el total con otros sectores residentes el 18,0%.

Las tasas de crecimiento han ido mejorando a lo largo del año superando a las ofrecidas en trimestres anteriores y reflejan el éxito de las distintas campañas realizadas por la banca comercial del Grupo. En este sentido, se puede destacar que la inversión de la Red Santander Central Hispano crecía a tasas interanuales (ex-titulizaciones) del 9% en marzo de 2003, del 12% en junio, del 17% en septiembre y del 21% en diciembre. En el mismo

periodo Banesto Minorista ha pasado de crecimientos interanuales del entorno del 16% al 32%. La evolución de los créditos hipotecarios ha sido muy favorable, pero también los créditos con pymes y empresas han mejorado su evolución.

Esta evolución ha reflejado las elevadas producciones alcanzadas en España tras las campañas comerciales desarrolladas en los últimos meses y han llevado a un crecimiento en el cuarto trimestre del conjunto de los créditos con el sector privado (deducido el efecto de las titulizaciones) del 7,6%, haciéndolo los de garantía real en un 11,0%.

El resto de Europa aumenta el 9,1% (sin efecto titulizaciones), por los incrementos de Portugal (+4,2%) y Alemania (+34,5%).

## Gestión del riesgo crediticio\*

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
Riesgos morosos y dudosos	3.222,5	3.676,5	(454,0)	(12,35)	3.895,5
Índice de morosidad (%)	1,55	1,89	(0,34)		1,86
Fondos constituidos	5.323,1	5.144,9	178,3	3,47	5.583,0
Cobertura (%)	165,19	139,94	25,25		143,32
Riesgos morosos y dudosos ordinarios **	2.712,2	3.315,4	(603,2)	(18,19)	3.489,8
Índice de morosidad (%) **	1,31	1,70	(0,39)		1,67
Cobertura (%) **	196,26	155,18	41,08		159,98

(\*).- No incluye riesgo - país

(\*\*).- Excluyendo garantías hipotecarias

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

## Informe financiero consolidado

**Evolución de deudores en mora**

Millones de euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	3.676,5	3.895,5	4.527,5
+ Entradas netas	720,5	1.356,4	1.438,9
- Fallidos	(1.174,5)	(1.575,4)	(2.070,8)
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>3.222,5</b>	<b>3.676,5</b>	<b>3.895,5</b>

Iberoamérica ofrece una reducción del 13,1%, por el negativo impacto que han tenido los tipos de cambio en casi todos los países de la región. Sin tipos de cambio, la variación interanual se situaría en el -1,9%, y se debe principalmente a los menores saldos de Argentina, Chile (efecto fusión) y México (amortización de saldos del IPAB).

Sin embargo, se está realizando un crecimiento del crédito sin tipos de cambio en países claves como Brasil (+9,5%), México (+24%, sin IPAB) y Puerto Rico, que además se han acelerado en la segunda mitad del año.

Los movimientos anteriores se han reflejado en un cambio en la exposición crediticia por áreas geográficas, aumentando el peso del crédito en Europa sobre el total del Grupo del 79% en diciembre de 2002 al 83% en diciembre de 2003.

Junto a los créditos, el Grupo tiene asumidos otros riesgos sin inversión (avales y créditos documentarios), así como distintos compromisos y contingencias contraídas por el Grupo en el curso normal de sus operaciones, de los que se facilita el valor nominal, la cantidad de crédito equivalente y la cifra ponderada por el riesgo. Esta última calculada de acuerdo con la normativa que regula los requisitos de capital del ratio BIS.

En relación con el **control del riesgo**, Grupo Santander ha seguido en el ejercicio con su habitual política de prudencia en la gestión. La tasa de morosidad del Grupo consolidado se sitúa en diciembre en un 1,55%, frente al 1,89% registrado en diciembre 2002. La cobertura global con provisiones se ha reforzado hasta alcanzar un 165,2% frente al 139,9% de finales de 2002.

La morosidad del Grupo en España sigue en niveles reducidos al situarse en un 0,87% en comparación con el 0,92% de diciembre 2002. Por su parte, la cobertura con provisiones se eleva a un 223,8%, 33 puntos porcentuales superior a la registrada hace un año.

En Portugal la tasa de morosidad del Grupo ha sido en diciembre del 2,30%, muy similar a la de diciembre 2002 a pesar de un contexto económico local poco favorable. La cobertura de los saldos dudosos aumenta en 15 puntos porcentuales en el año, hasta alcanzar en diciembre un 125,4%.

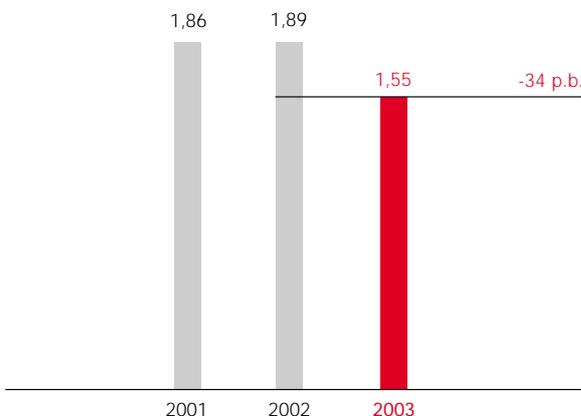
Financiación Consumo en Europa registró una tasa de morosidad del 2,08%, muy por debajo del 2,84% de cierre del ejercicio 2002. La tasa de cobertura alcanza un 150,5%, 6,8 puntos porcentuales por encima del año anterior.

En Iberoamérica los saldos morosos representan en diciembre un 3,89% del riesgo crediticio, tasa inferior a la de cierre de 2002 (4,07%). La cobertura de los saldos dudosos de la región se ha fortalecido en 2003 en más de 11 puntos porcentuales hasta alcanzar un 125,2%.

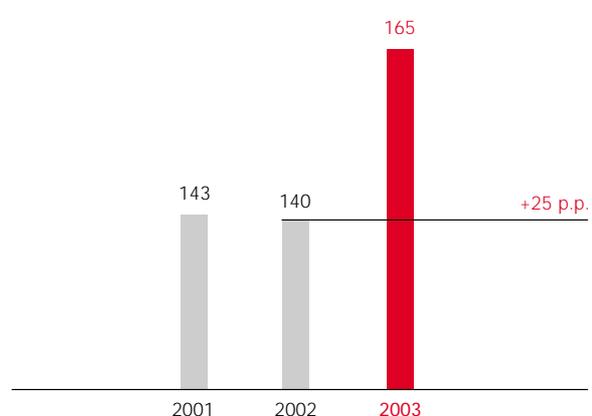
Información más amplia sobre la evolución del riesgo crediticio, sistemas de control y seguimiento o modelos internos de riesgos para el cálculo de provisiones se comentan de forma detallada en el capítulo específico de Gestión del Riesgo de este Informe Anual.

**Indice de morosidad**

%

**Cobertura de morosidad**

%



## Informe financiero consolidado

### Propiedades transitorias

Millones de euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	679,5	998,9	1.127,9
Adjudicaciones	257,0	176,0	338,4
Ventas (valor en libros)	(344,6)	(316,4)	(426,9)
Otros movimientos	(38,7)	(178,9)	(40,4)
<b>Saldo al cierre del ejercicio (bruto)</b>	<b>553,3</b>	<b>679,5</b>	<b>998,9</b>
Provisión constituida	316,2	395,4	563,5
Cobertura (%) *	57,15	58,19	56,41
<b>Saldo al cierre del ejercicio (neto)</b>	<b>237,1</b>	<b>284,1</b>	<b>435,4</b>

(\*).- Provisión constituida / Importe bruto de propiedades transitorias

El Grupo ha reducido sus **activos adjudicados netos** en los últimos doce meses en un 16,5%, quedando en 237,1 millones de euros. La cobertura es del 57,2%.

Los **recursos de clientes gestionados** ascienden a 323.901 millones de euros, lo que representa un aumento del 6,2% sobre los registrados el pasado año. Si excluimos el efecto tipo de cambio, el avance es del 10,2%.

Al igual que ocurría en créditos, también en captación de recursos los porcentajes de incrementos interanuales han ido

mejorando a medida que avanzaba el año, hasta cerrar en tasas de dos dígitos.

El análisis aislado del porcentaje total de crecimiento no refleja en su totalidad la actividad comercial desarrollada por el Grupo, ya que se han realizado políticas de gestión diferenciadas según tipos de productos y áreas geográficas.

En España el conjunto de depósitos (sin cesiones temporales), fondos de inversión y planes de pensiones aumenta el 10,2% sobre el cierre del pasado año.

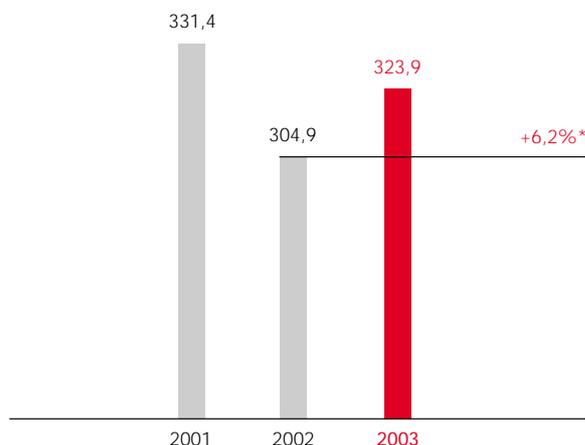
### Recursos de clientes gestionados

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
Acreeedores Administraciones Públicas	9.225,9	12.126,1	(2.900,1)	(23,92)	14.466,9
Acreeedores otros sectores residentes	77.918,9	78.432,1	(513,2)	(0,65)	71.891,3
Corrientes	25.089,2	21.743,6	3.345,7	15,39	21.252,2
Ahorro	17.823,4	16.057,7	1.765,8	11,00	15.472,4
Plazo	18.640,1	21.326,5	(2.686,5)	(12,60)	19.155,9
Cesión temporal de activos	16.348,5	19.194,7	(2.846,2)	(14,83)	15.928,3
Otras cuentas	17,7	109,7	(92,0)	(83,83)	82,6
Acreeedores sector no residente	72.190,7	77.257,6	(5.066,8)	(6,56)	95.169,1
Depósitos	65.885,5	68.929,3	(3.043,9)	(4,42)	84.901,4
Cesión temporal de activos	6.305,2	8.328,2	(2.023,0)	(24,29)	10.267,7
<b>Total débitos a clientes</b>	<b>159.335,6</b>	<b>167.815,8</b>	<b>(8.480,2)</b>	<b>(5,05)</b>	<b>181.527,3</b>
Valores negociables	44.441,2	31.289,1	13.152,1	42,03	41.609,1
Pasivos subordinados	11.221,1	12.450,2	(1.229,1)	(9,87)	12.996,0
<b>Recursos de clientes en balance</b>	<b>214.997,9</b>	<b>211.555,1</b>	<b>3.442,8</b>	<b>1,63</b>	<b>236.132,4</b>
<b>Recursos gestionados fuera de balance</b>	<b>108.903,0</b>	<b>93.337,9</b>	<b>15.565,1</b>	<b>16,68</b>	<b>95.246,5</b>
Fondos de inversión	80.502,0	68.139,5	12.362,5	18,14	68.535,0
España	60.725,4	52.729,7	7.995,8	15,16	49.487,6
Resto países	19.776,6	15.409,8	4.366,8	28,34	19.047,5
Planes de pensiones	19.494,8	17.513,5	1.981,3	11,31	18.841,9
España	6.652,7	5.839,5	813,2	13,93	5.443,8
<i>De ellos, individuales</i>	<i>5.767,7</i>	<i>5.073,4</i>	<i>694,4</i>	<i>13,69</i>	<i>4.698,0</i>
Resto países	12.842,1	11.674,0	1.168,1	10,01	13.398,1
Patrimonios administrados	8.906,1	7.684,9	1.221,2	15,89	7.869,6
España	2.450,5	2.199,1	251,4	11,43	2.432,0
Resto países	6.455,6	5.485,8	969,8	17,68	5.437,6
<b>Recursos de clientes gestionados</b>	<b>323.900,8</b>	<b>304.893,0</b>	<b>19.007,8</b>	<b>6,23</b>	<b>331.378,9</b>

## Informe financiero consolidado

**Recursos de clientes gestionados**

Miles de millones de euros



(\*) Sin efecto tipo de cambio: +10,2%

Dentro de los depósitos (excluidas cesiones temporales) destaca el aumento del 130% de los saldos con las Administraciones Públicas, en gran parte por la adjudicación de los depósitos judiciales a Banesto. El resto de depósitos se ha visto afectado por la política de gestión del margen y la mejora del mix de productos, que se refleja en un aumento de los saldos a la vista del 13,5% y descenso de las imposiciones a plazo, ante la política seguida por el Grupo de mayor énfasis en saldos de menor coste, fondos de inversión y planes de pensiones.

Los fondos de inversión y pensiones en España aumentan el 15,2% y 13,9%, respectivamente, sobre los registrados en 2002, lo que supone un incremento conjunto de 8.809 millones de euros en el año.

Nuestro Grupo continúa comparando de manera muy favorable en fondos de inversión en el mercado doméstico, donde se ha

comportado mejor que el sector en los últimos años. A ello ha contribuido la colocación, entre otros productos que se describen con mayor detalle en otros apartados de este Informe, del *Fondo Superselección* en la Red Santander Central Hispano y la gama *Gestión Dinámica* de Banesto. Con ello, nuestro Grupo consolida su posición de liderazgo en el mercado de fondos de inversión en España con una cuota en patrimonio superior al 28%.

En el detalle de fondos de inversión en España, distinguiendo por modalidades, se aprecia cómo el crecimiento se ha basado en el éxito de las campañas de fondos garantizados innovadores y en el aumento en productos de alto valor añadido (gestión alternativa, fondos inmobiliarios y fondos de riesgo controlado).

Adicionalmente, el objetivo del Grupo de aumentar cuota, no sólo en patrimonio, sino también en ingresos, se está consiguiendo de manera notable, habiendo aumentado más esta última desde finales de 2002, y rebasando ya ligeramente la cuota que tenemos en patrimonio.

En planes de pensiones la actividad en España continúa centrándose fundamentalmente en los planes de pensiones individuales, que aumentan el 13,7%, y donde se consolida, en base a la última información publicada por INVERCO, en la primera posición del mercado.

Iberoamérica, al igual que se ha comentado en créditos, se ha visto afectada por los tipos de cambio. Así, el conjunto de recursos gestionados, dentro y fuera de balance, disminuye el 2,6% en euros, pero aumenta el 11,2% aislado el efecto tipo de cambio.

Al igual que en Europa, los crecimientos también se han adaptado a los tipos de productos, con mayor énfasis en los fondos gestionados fuera de balance, generadores de comisiones.

En fondos de inversión, buena evolución con los principales incrementos, sin tipo de cambio, en Brasil (+52,6%) y Puerto Rico (+60,5%). También México aumenta el 10,4%. Ello sitúa el crecimiento conjunto del área en el 29,5%.

Por lo que se refiere a planes de pensiones, casi las dos terceras partes del saldo total corresponden a gestoras en Iberoamérica.

**Fondos de inversión**

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
<b>España</b>	<b>60.725,4</b>	<b>52.729,7</b>	<b>7.995,8</b>	<b>15,16</b>	<b>49.487,6</b>
FIAMM	17.024,2	17.036,8	(12,7)	(0,07)	10.693,7
FIM Renta Fija	14.502,4	15.223,7	(721,4)	(4,74)	14.396,4
FIM Renta Variable	7.180,0	5.833,4	1.346,6	23,08	7.164,2
FIM Mixtos	1.326,0	1.606,7	(280,6)	(17,47)	2.476,1
Garantizados y otros	18.836,2	11.464,7	7.371,5	64,30	13.621,4
Inmobiliarios	1.856,7	1.564,4	292,3	18,69	1.135,7
<b>Resto países</b>	<b>19.776,6</b>	<b>15.409,8</b>	<b>4.366,8</b>	<b>28,34</b>	<b>19.047,5</b>
<b>Total</b>	<b>80.502,0</b>	<b>68.139,5</b>	<b>12.362,5</b>	<b>18,14</b>	<b>68.535,0</b>

## Informe financiero consolidado

### Planes de pensiones

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
<b>España</b>	<b>6.652,7</b>	<b>5.839,5</b>	<b>813,2</b>	<b>13,93</b>	<b>5.443,8</b>
Individuales	5.767,7	5.073,4	694,4	13,69	4.698,0
Asociados	201,4	181,7	19,7	10,83	218,2
Empleo	683,6	584,4	99,2	16,97	527,6
<b>Resto países</b>	<b>12.842,1</b>	<b>11.674,0</b>	<b>1.168,1</b>	<b>10,01</b>	<b>13.398,1</b>
<b>Total</b>	<b>19.494,8</b>	<b>17.513,5</b>	<b>1.981,3</b>	<b>11,31</b>	<b>18.841,9</b>

El éxito en la gestión en este segmento de captación de ahorro se refleja en que todos los países (si eliminamos el efecto tipo de cambio) ofrecen incrementos notables en los últimos doce meses: México (+20,9%), Chile (+18,2%), Colombia (+22,0%), Perú (+38,8%) y Uruguay (+47,6%).

Junto a la favorable evolución descrita de los fondos de inversión y planes de pensiones, también el conjunto de carteras administradas ofrece un avance interanual del 24,5%, excluido el efecto tipo de cambio, para el conjunto del Grupo.

Adicionalmente, y dentro de su estrategia global de financiación, el Grupo está profundizando en la diversificación de sus bases de financiación mediante productos alternativos.

En el año Banco Santander Central Hispano ha realizado tres emisiones de cédulas hipotecarias por un importe total de 5.000 millones de euros. Con ello se avanza en la diversificación de la base de inversores internacionales del Grupo a la vez que se sitúa como referencia en el mercado europeo de ese tipo de activos apoyado en el volumen y liquidez de la emisión.

En esta línea, el Banco también realizó en el mes de julio una emisión de cédulas territoriales a un plazo de 10 años por importe de 2.000 millones de euros. Esta emisión se dirigió preferentemente a los inversores institucionales de los mercados internacionales, donde el Banco realizaba por primera vez una operación de este tipo.

Al cierre del ejercicio, los **fondos de comercio** pendientes de amortizar se sitúan en 7.385 millones de euros, con disminución de 2.569 millones (-25,8%) entre diciembre de 2002 y 2003, por el efecto entre adiciones netas, reclasificaciones y saneamientos.

Entre los aspectos más destacables durante el año 2003 se encuentra la amortización ordinaria y acelerada (Banespa a cero) realizada contra resultados (2.241,7 millones de euros), la reducción del fondo de comercio correspondiente al 24,9% enajenado de Santander Serfin, la cancelación del saldo pendiente de Argentina, por aplicación del fondo que lo cubría en su totalidad, y la reclasificación de los fondos de comercio de Sanpaulo-IMI y Commerzbank por la reordenación de la cartera comentada anteriormente. En sentido contrario, el principal aumento se ha originado en la oferta pública de adquisición de acciones de Cepsa.

Del importe de fondos de comercio pendientes de amortizar, 3.071 millones corresponden a Iberoamérica y 4.254 a Europa.

Los importes de los fondos se establecieron tras realizar los procesos de comprobación de la calidad de los activos de las entidades adquiridas, aplicando los estrictos criterios del Grupo.

Adicionalmente se aplicó el criterio comunicado por el Banco de España, por el cual las acciones recibidas en las operaciones de Portugal, Royal Bank of Scotland y compra a accionistas minoritarios de Banco Río de la Plata se registraron por su valor de mercado, abonando la diferencia entre dicho valor y el tipo de emisión de las acciones Santander Central Hispano en una cuenta de pasivo, que forma parte de los recursos propios, denominada "reservas voluntarias anticipadas", por un importe de 3.738 millones de euros, que tras las amortizaciones de fondo de comercio y ventas realizadas se sitúa en 2.314 millones de euros.

En cuanto a los **recursos propios**, el Grupo no ha realizado ninguna operación de capital ordinario en el año 2003.

### Fondo de comercio de consolidación

Millones de euros	2003	2002	Diferencia	2001
Banesto	366,3	400,6	(34,3)	461,1
Participaciones industriales	912,6	380,4	532,2	338,7
Bancos en Europa	2.847,3	3.077,3	(230,0)	2.433,3
Iberoamérica	3.071,3	6.015,8	(2.944,5)	5.947,2
Otros	187,7	80,6	107,1	688,4
<b>Total</b>	<b>7.385,2</b>	<b>9.954,7</b>	<b>(2.569,5)</b>	<b>9.868,7</b>

## Informe financiero consolidado

En el primer semestre el Grupo amortizó de manera anticipada una emisión de acciones preferentes por importe de 295 millones de dólares, cuyo tenedor exclusivo era Royal Bank of Scotland.

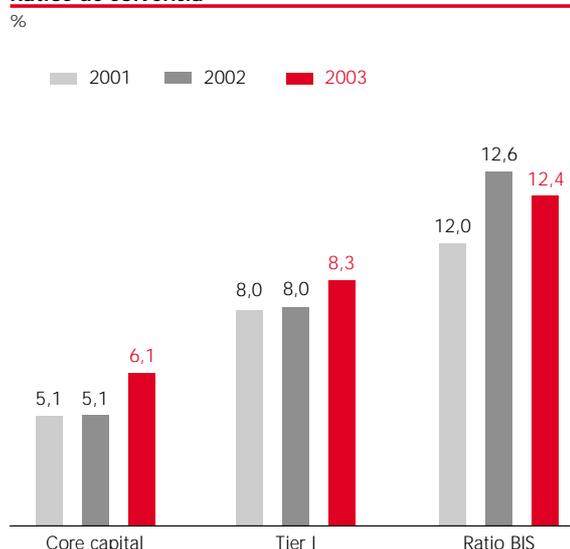
En septiembre se procedió a la amortización de dos emisiones de acciones preferentes, por importe de 550 millones de dólares, sustituidas en su práctica totalidad por una emisión de preferentes en euros, por importe de 450 millones de euros, desembolsada en octubre. En noviembre se han amortizado otras dos emisiones por un total de 375 millones de dólares.

Con estas operaciones, el Grupo cumple con el objetivo de reforzar su core capital, además de reducir la volatilidad por tipos de cambio y mejorar el coste, ya que se sustituyen emisiones de elevado dividendo por otras más ajustadas a las actuales condiciones de mercado.

En el año se ha realizado un cargo neto en reservas (tras la correspondiente autorización del Banco de España) de 335,8 millones de euros por jubilaciones anticipadas.

Por último, y con incidencia favorable en los ratios de capital, se ha procedido a la amortización acelerada y ordinaria de fondos de comercio, según se ha comentado en otros apartados de este Informe.

## Ratios de solvencia\*



(\*) En 2001, descontado el efecto de la amortización de acciones preferentes materializada en 2002.

## Recursos propios y ratios de solvencia\*

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002		2001
			Absoluta	(%)	
Capital suscrito	2.384,2	2.384,2	—	—	2.329,7
Primas de emisión	8.720,7	8.979,7	(259,0)	(2,88)	8.651,0
Reservas (incluye reservas netas en sociedades consolidadas)	6.102,5	5.373,5	729,0	13,57	7.012,3
<b>Recursos propios en balance</b>	<b>17.207,4</b>	<b>16.737,4</b>	<b>470,0</b>	<b>2,81</b>	<b>17.993,0</b>
Beneficio atribuido	2.610,8	2.247,2	363,6	16,18	2.486,3
Acciones propias en cartera	(10,2)	(14,7)	4,6	(31,13)	(21,4)
Dividendo a cuenta distribuido	(739,1)	(727,8)	(11,3)	1,56	(685,4)
<b>Patrimonio neto al final del periodo</b>	<b>19.069,0</b>	<b>18.242,1</b>	<b>826,9</b>	<b>4,53</b>	<b>19.772,5</b>
Dividendo activo a cuenta no distribuido	(369,6)	(358,2)	(11,3)	3,16	(350,0)
Dividendo complementario	(335,7)	(289,6)	(46,1)	15,93	(294,0)
<b>Patrimonio neto después de la aplicación del resultado</b>	<b>18.363,7</b>	<b>17.594,2</b>	<b>769,5</b>	<b>4,37</b>	<b>19.128,4</b>
Acciones preferentes	4.484,9	5.436,8	(951,9)	(17,51)	5.979,0
Intereses de minoritarios	1.575,8	1.138,4	437,4	38,42	1.394,9
<b>Patrimonio neto e intereses de minoritarios</b>	<b>24.424,4</b>	<b>24.169,4</b>	<b>255,0</b>	<b>1,06</b>	<b>26.502,4</b>
Recursos propios básicos	16.951,2	14.834,2	2.117,0	14,27	16.357,9
Recursos propios complementarios	8.570,2	8.583,2	(13,0)	(0,15)	8.239,1
<b>Recursos propios computables ratio BIS</b>	<b>25.521,4</b>	<b>23.417,4</b>	<b>2.104,0</b>	<b>8,98</b>	<b>24.597,0</b>
Activos ponderados por riesgo (normativa BIS)	205.253,4	185.290,0	19.963,4	10,77	204.310,5
<b>Ratio BIS total</b>	<b>12,43</b>	<b>12,64</b>	<b>(0,20)</b>		<b>12,04</b>
<b>Tier I</b>	<b>8,26</b>	<b>8,01</b>	<b>0,25</b>		<b>8,01</b>
Excedente de fondos sobre ratio BIS	9.101,1	8.594,2	506,9	5,90	8.252,2

(\*).- En 2001, descontado el efecto de la amortización de acciones preferentes materializada en 2002 y para la que ya estaba realizada la ampliación de capital al cierre de 2001.

## Informe financiero consolidado

Los **recursos propios computables** aplicando criterios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), ascienden a 25.521 millones de euros, lo que supone un 9,0% más que al cierre del año 2002.

Este importe supone un excedente de 9.101 millones de euros sobre el mínimo exigido por la normativa del Banco Internacional de Pagos de Basilea, y sitúa al ratio BIS en el 12,4%. El Tier I es del 8,3% y el core capital se sitúa en el 6,1%, un punto porcentual superior al existente doce meses antes.

La política seguida por el Grupo en el ejercicio ha sido fortalecer el core capital y reducir el peso de preferentes sobre el Tier I, que disminuye del 37% al 26%. En 2004 mantendremos esta estrategia.

Estos ratios mantienen al Grupo Santander en los primeros lugares por ratios de solvencia entre los grandes grupos financieros del mundo.

### Agencias de calificación

En el segundo trimestre del ejercicio 2003, las tres principales agencias de calificación, Moody's, Standard & Poor's y Fitch Ratings, mejoraron la perspectiva de Santander Central Hispano y de algunas de sus filiales de "estable" a "positiva".

La mejora en los ratios de capital, la menor exposición en mercados emergentes, la mejora del entorno económico de Brasil y las fortalezas del Grupo, así como el liderazgo en España, la calidad del crédito y los avances en eficiencia, fueron las razones fundamentales que llevaron al cambio de perspectiva.

Este cambio de perspectiva se ha materializado posteriormente en una mejora en las calificaciones.

Así, en el último trimestre de 2003 la agencia de calificación Fitch Ratings ha mejorado los ratings del Grupo a largo plazo, corto plazo y fortaleza financiera. También Moody's ha mejorado el rating a largo plazo y fortaleza financiera. Ambas agencias han subido la calificación de algunas filiales del Grupo.

En enero de 2004 Standard & Poor's ha elevado la calificación a largo plazo del Grupo, así como los ratings de corto y largo plazo de algunas filiales.

### Agencias de calificación

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

## Informe por áreas de negocio

### Informe por áreas de negocio

En el ejercicio 2003 Grupo Santander mantiene los criterios generales de presentación aplicados en 2002, aunque se han mejorado algunos desgloses de información al objeto de facilitar la comprensión de áreas o conceptos. En este sentido, destaca el área de Gestión Financiera y Participaciones.

Adicionalmente se ha incorporado el concepto de beneficio cash-basis normalizado, es decir, antes de deducir la amortización ordinaria del fondo de comercio, con lo que nos anticipamos a la normativa contable futura y permite una comparación internacional más homogénea.

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 2002, se ha realizado algún ajuste, con impacto inmaterial, originado en el cambio de dependencia de algunos equipos, que ha afectado a Gestión de Activos y Banca Privada y Banca Comercial. 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 cinco unidades: Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto, Portugal, Financiación al Consumo y Banca On-line.
- **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 de banca 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 la aceleración de la amortización de fondos de comercio y riesgo-país. 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.

## Informe por áreas de negocio

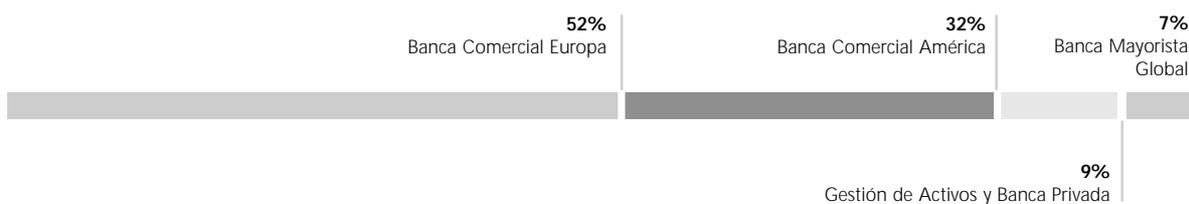
### Datos por áreas de negocio

Millones de euros	Margen de explotación			Beneficio neto atribuido (cash-basis)			Eficiencia (%)	
	2003	Var. s/ 2002		2003	Var. s/ 2002		2003	2002
		Absoluta	(%)		Absoluta	(%)		
Banca Comercial Europa	3.329,5	519,3	18,48	1.761,6	195,9	12,51	45,75	50,04
Santander Central Hispano	1.657,5	273,9	19,80	926,5	140,5	17,87	45,44	50,00
Banesto	692,6	83,5	13,71	379,9	(34,3)	(8,28)	48,46	51,44
Portugal	380,1	14,1	3,85	213,2	22,0	11,48	48,42	49,38
Financiación Consumo Europa	594,4	153,0	34,66	259,7	50,6	24,18	37,57	43,34
Banca Comercial América	1.653,6	(550,9)	(24,99)	1.064,5	(34,1)	(3,10)	54,86	54,01
Gestión de Activos y Banca Privada	416,6	(59,8)	(12,55)	319,6	(7,4)	(2,26)	43,99	41,94
Banca Mayorista Global	383,2	38,3	11,11	225,6	49,2	27,93	47,54	51,49
Gestión financiera y participaciones	(62,3)	208,0	(76,96)	(237,9)	26,7	(10,10)	—	—
<b>Total</b>	<b>5.720,7</b>	<b>154,9</b>	<b>2,78</b>	<b>3.133,3</b>	<b>230,4</b>	<b>7,94</b>	<b>49,34</b>	<b>52,28</b>

	ROE (cash-basis) (%)		Morosidad (%)		Cobertura (%)	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Banca Comercial Europa	19,51	19,03	1,09	1,41	209,82	161,99
Santander Central Hispano	22,40	21,34	0,73	1,08	262,87	170,14
Banesto	15,57	17,28	0,66	0,78	339,32	274,57
Portugal	16,88	15,49	2,30	2,27	125,44	110,77
Financiación Consumo Europa	22,35	24,73	2,08	2,84	150,48	143,72
Banca Comercial América	29,03	22,97	3,90	4,08	125,08	113,66
Gestión de Activos y Banca Privada	59,38	66,08	0,19	0,24	—	—
Banca Mayorista Global	13,32	9,34	0,70	1,21	308,38	196,37
<b>Total</b>	<b>17,37</b>	<b>16,04</b>	<b>1,55</b>	<b>1,89</b>	<b>165,19</b>	<b>139,94</b>

	Empleados		Oficinas	
	2003	2002	2003	2002
Banca Comercial Europa	41.644	42.856	5.096	5.027
Santander Central Hispano	20.747	21.267	2.548	2.506
Banesto	9.954	10.022	1.695	1.679
Portugal	6.900	7.175	670	659
Financiación Consumo Europa	3.847	3.908	182	181
Banca Comercial América	52.229	52.430	3.878	4.021
Gestión de Activos y Banca Privada	6.606	6.149	189	195
Banca Mayorista Global	2.288	2.559	36	38
Gestión financiera y participaciones	271	184	—	—
<b>Total</b>	<b>103.038</b>	<b>104.178</b>	<b>9.199</b>	<b>9.281</b>

### Beneficio neto atribuido por áreas de negocio operativas



## Informe por áreas de negocio

**Banca Comercial Europa**

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>4.633,1</b>	<b>4.474,3</b>	<b>158,7</b>	<b>3,55</b>
Comisiones netas	2.115,4	1.964,2	151,2	7,70
<b>Margen básico</b>	<b>6.748,4</b>	<b>6.438,5</b>	<b>309,9</b>	<b>4,81</b>
Resultados por operaciones financieras	175,7	95,9	79,8	83,13
<b>Margen ordinario</b>	<b>6.924,1</b>	<b>6.534,4</b>	<b>389,7</b>	<b>5,96</b>
Gastos generales de administración	(3.168,0)	(3.269,7)	101,7	(3,11)
a) Explotación	(2.732,3)	(2.795,1)	62,8	(2,25)
<i>De personal</i>	(1.992,1)	(2.025,8)	33,7	(1,66)
<i>Otros gastos administrativos</i>	(740,1)	(769,2)	29,1	(3,78)
b) Imputados	(435,7)	(474,6)	38,9	(8,19)
Amortización del inmovilizado	(365,7)	(396,4)	30,7	(7,74)
Otros resultados de explotación	(61,0)	(58,2)	(2,7)	4,71
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.329,5</b>	<b>2.810,2</b>	<b>519,3</b>	<b>18,48</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	87,9	72,2	15,8	21,85
Provisiones netas para insolvencias	(895,0)	(640,4)	(254,6)	39,76
Otros resultados	57,3	(44,5)	101,8	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>2.579,7</b>	<b>2.197,4</b>	<b>382,3</b>	<b>17,40</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>1.862,7</b>	<b>1.636,6</b>	<b>226,0</b>	<b>13,81</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>1.761,6</b>	<b>1.565,7</b>	<b>195,9</b>	<b>12,51</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	125.137,2	109.207,8	15.929,4	14,59
Deudas del Estado	4.009,4	4.029,5	(20,1)	(0,50)
Entidades de crédito	31.512,5	22.203,5	9.309,0	41,93
Cartera de valores	9.636,3	6.911,7	2.724,6	39,42
Inmovilizado	2.979,6	3.180,2	(200,5)	(6,31)
Otras cuentas de activo	7.466,7	7.960,4	(493,7)	(6,20)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>180.741,7</b>	<b>153.493,0</b>	<b>27.248,7</b>	<b>17,75</b>
Débitos a clientes	93.282,1	90.254,8	3.027,3	3,35
Valores negociables	13.035,9	7.401,3	5.634,6	76,13
Pasivos subordinados	1.211,5	1.017,7	193,7	19,03
Entidades de crédito	39.501,3	32.954,0	6.547,2	19,87
Otras cuentas de pasivo	23.874,2	13.445,6	10.428,5	77,56
Capital asignado	9.836,9	8.419,5	1.417,3	16,83
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>61.716,8</b>	<b>53.224,9</b>	<b>8.491,9</b>	<b>15,95</b>
Fondos de inversión	53.066,9	45.855,6	7.211,3	15,73
Planes de pensiones	6.842,4	6.094,0	748,4	12,28
Patrimonios administrados	1.807,5	1.275,2	532,2	41,74
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>169.246,3</b>	<b>151.898,7</b>	<b>17.347,6</b>	<b>11,42</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>242.458,6</b>	<b>206.717,9</b>	<b>35.740,6</b>	<b>17,29</b>
<b>Ratios (%) y Medios operativos</b>				
ROE (cash-basis)	19,51	19,03		
Eficiencia (Gastos generales de administración / Margen ordinario)	45,75	50,04		
Recurrencia (Comisiones netas / Gastos generales de administración)	66,77	60,07		
Tasa de morosidad	1,09	1,41		
Cobertura	209,82	161,99		
Número de empleados (directos + imputados)	41.644	42.856	(1.212)	(2,83)
Número de oficinas	5.096	5.027	69	1,37

## Informe por áreas de negocio

### Banca Comercial Europa

El área de Banca Comercial Europa es el mayor negocio dentro del Grupo Santander, habiendo aumentado su peso en el año sobre el conjunto del Grupo, tanto en volúmenes como en resultados. Así, al cierre de 2003 representa el 52% de los recursos de clientes, el 72% de los créditos y el 52% de los beneficios del Grupo.

El área ha mostrado una excelente evolución de los resultados en el ejercicio, como refleja el aumento del margen de explotación del 18,5% sobre 2002. Este avance se fundamenta en las mayores comisiones, la reducción de costes y mejora de eficiencia, y el mejor comportamiento del margen de intermediación, que ya ofrece tasas positivas en la comparativa con 2002.

Esta evolución de los resultados también refleja el aumento en la actividad, con mejora continua en el año de las tasas de crecimiento del crédito, el esfuerzo en fondos de inversión, pensiones y seguros, y la mejora de los depósitos.

El margen de intermediación se sitúa en 4.633,1 millones de euros, un 3,5% más que el contabilizado en 2002, por efecto neto entre los aumentos en volúmenes y el estrechamiento de márgenes ocasionado por la reducción de tipos de interés entre ambos años. Las comisiones netas se sitúan en 2.115,4 millones de euros, el 7,7% más que el año anterior. Este aumento se produce principalmente en Banca Comercial en España y Portugal. Los resultados por operaciones financieras mantienen un peso moderado (el 2,5%) sobre el margen ordinario, que tras todo lo anterior se sitúa en 6.924,1 millones de euros.

El control de los costes de explotación ha sido otro de los aspectos destacados del área. Los gastos generales de administración disminuyen el 3,1% (personal: -1,7%; generales: -3,8%; imputados: -8,2%).

La favorable evolución de los gastos de personal y generales se ha producido principalmente por el descenso de Banca Comercial Santander Central Hispano (-4,1%). Financiación al Consumo Europa, actividad en expansión, ofrece un incremento del 3,7%, frente a un aumento del margen ordinario del 19,7%.

El ratio de eficiencia del área mejora 4,3 puntos porcentuales sobre 2002 (desde el 50,0% hasta el 45,7%).

El margen de explotación alcanza los 3.329,5 millones de euros que equivalen, como se ha señalado, a un crecimiento del 18,5% sobre el obtenido en 2002.

Entre el margen de explotación y el beneficio la partida más significativa es la de dotaciones netas para insolvencias, que aumenta un 39,8%. Este incremento se ha debido principalmente a la dotación estadística y al mayor volumen de inversión, reflejado en mayores dotaciones por provisión genérica.

El beneficio antes de impuestos del área de Banca Comercial Europa ha ascendido a 2.579,7 millones de euros, un 17,4% más que en el año anterior.

Deducida la provisión para impuestos y los intereses de minoritarios, se alcanza un beneficio neto atribuido al Grupo de 1.761,6 millones de euros, el 12,5% más que un año antes. La diferencia de crecimiento con el beneficio antes de impuestos se debe a los mayores minoritarios de Banesto por la colocación de acciones realizada a finales de 2002 y a la mayor presión fiscal en 2003 del propio Banesto y de Financiación al Consumo. El ROE es del 19,5% (19,0% en 2002).

La evolución trimestral de resultados del área ha sido muy positiva. Así, el último trimestre ha vuelto a marcar un récord en el margen de explotación (866,8 millones de euros), con aumento del 29,8% sobre el cuarto trimestre de 2002 y crecimiento en todos los trimestres del año. Estos aumentos han venido originados por el incremento de ingresos (el margen ordinario aumenta por quinto trimestre consecutivo) y el control de costes.

En cuanto a la actividad, destaca el incremento del 14,6% en los créditos (+17,2% sin titulizaciones) y del 11,4% en recursos de clientes gestionados.

En inversión crediticia sobrepasa el crecimiento generalizado en el año en nueva producción, que se sitúa en tasas del 81% en la Red Santander Central Hispano y del 45% en Banesto para el conjunto de créditos hipotecarios. En el total de la inversión Grupo Banesto ofrece un aumento interanual de su saldo del 20,3% (sin efecto titulizaciones) y la Red Santander del 21%, ambos superiores a la media del mercado. También la producción en empresas aumenta a tasas de dos dígitos en ambas redes. Financiación al Consumo aumenta el 14,3% su producción en relación a 2002.

El esfuerzo en captación de recursos se está haciendo en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros. En España, la actividad de las redes comerciales ha situado el crecimiento de los fondos de inversión en el 15,2% y de los planes de pensiones en el 13,9%. En seguros las primas han aumentado el 85,4%.

En Portugal los principales crecimientos han correspondido igualmente a fondos de inversión (+18,5%), planes de pensiones (+6,6%) y seguros (+44,8%).

Como resumen, se puede destacar el éxito de la política comercial del Grupo en todos los negocios en Europa y la homogeneidad de comportamiento de todos los negocios que la componen. En volúmenes, fuerte aumento del crédito, principalmente en hipotecas, fondos de inversión y seguros. En resultados, recuperación de los ingresos, con avance en las comisiones y control de costes, con mejora de la eficiencia.

## Informe por áreas de negocio

**Banca Comercial Santander Central Hispano**

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.064,8</b>	<b>2.064,8</b>	<b>0,1</b>	<b>0,00</b>
Comisiones netas	1.316,0	1.144,4	171,7	15,00
<b>Margen básico</b>	<b>3.380,9</b>	<b>3.209,1</b>	<b>171,8</b>	<b>5,35</b>
Resultados por operaciones financieras	50,8	40,8	10,0	24,48
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.431,7</b>	<b>3.249,9</b>	<b>181,8</b>	<b>5,59</b>
Gastos generales de administración	(1.559,2)	(1.625,1)	65,9	(4,05)
a) Explotación	(1.186,3)	(1.199,6)	13,3	(1,11)
<i>De personal</i>	<i>(987,0)</i>	<i>(999,4)</i>	<i>12,4</i>	<i>(1,24)</i>
<i>Otros gastos administrativos</i>	<i>(199,3)</i>	<i>(200,2)</i>	<i>0,9</i>	<i>(0,45)</i>
b) Imputados	(373,0)	(425,5)	52,6	(12,35)
Amortización del inmovilizado	(178,1)	(184,7)	6,6	(3,57)
Otros resultados de explotación	(36,9)	(56,6)	19,7	(34,89)
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.657,5</b>	<b>1.383,6</b>	<b>273,9</b>	<b>19,80</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—
Provisiones netas para insolvencias	(371,7)	(284,8)	(86,9)	30,51
Otros resultados	3,6	(5,0)	8,6	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.289,4</b>	<b>1.093,8</b>	<b>195,6</b>	<b>17,89</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>927,7</b>	<b>787,2</b>	<b>140,5</b>	<b>17,85</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>926,5</b>	<b>786,0</b>	<b>140,5</b>	<b>17,87</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	60.012,4	49.646,5	10.365,9	20,88
Deudas del Estado	—	—	—	—
Entidades de crédito	21,5	29,9	(8,4)	(28,11)
Cartera de valores	1,1	1,3	(0,2)	(13,00)
Inmovilizado	1.612,2	1.719,4	(107,2)	(6,24)
Otras cuentas de activo	866,8	994,6	(127,9)	(12,86)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>62.513,9</b>	<b>52.391,7</b>	<b>10.122,2</b>	<b>19,32</b>
Débitos a clientes	42.426,9	42.606,9	(180,0)	(0,42)
Valores negociables	387,5	553,4	(165,9)	(29,99)
Pasivos subordinados	—	—	—	—
Entidades de crédito	332,6	553,2	(220,5)	(39,87)
Otras cuentas de pasivo	14.724,4	4.774,9	9.949,6	208,37
Capital asignado	4.642,5	3.903,4	739,1	18,94
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>42.654,8</b>	<b>37.267,4</b>	<b>5.387,5</b>	<b>14,46</b>
Fondos de inversión	37.888,7	33.047,3	4.841,3	14,65
Planes de pensiones	4.766,2	4.220,1	546,1	12,94
Patrimonios administrados	—	—	—	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>85.469,2</b>	<b>80.427,7</b>	<b>5.041,5</b>	<b>6,27</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>105.168,8</b>	<b>89.659,1</b>	<b>15.509,7</b>	<b>17,30</b>
<b>Ratios (%) y Medios operativos</b>				
ROE (cash-basis)	22,40	21,34		
Eficiencia (Gastos generales de administración / Margen ordinario)	45,44	50,00		
Recurrencia (Comisiones netas / Gastos generales de administración)	84,40	70,42		
Tasa de morosidad	0,73	1,08		
Cobertura	262,87	170,14		
Número de empleados (directos + imputados)	20.747	21.267	(520)	(2,45)
Número de oficinas	2.548	2.506	42	1,68

## Informe por áreas de negocio

La **Banca Comercial Santander Central Hispano** ha cerrado un ejercicio muy satisfactorio en el que se ha consolidado la positiva evolución experimentada desde el comienzo del mismo, tanto en la actividad como en los resultados. El beneficio atribuido es de 926,5 millones de euros, el 17,9% superior a 2002.

A ello han contribuido cuatro aspectos fundamentales: el fuerte relanzamiento comercial, materializado en unas más que destacables cotas de producción (buen ejemplo son los fondos de inversión o los préstamos hipotecarios) y en el crecimiento de los saldos medios tanto de la inversión crediticia como de los recursos de clientes; la gestión de los tipos de interés en un escenario difícil y competido; el impulso a las comisiones financieras y por servicios; y, por último, la gestión adecuada de los costes.

El incremento de la actividad, junto con la gestión de diferenciales y el fuerte aumento de comisiones financieras (+27%), ha permitido neutralizar el impacto de la caída de tipos de interés en los diferenciales de pasivo y cerrar el año con un margen de intermediación de 2.064,8 millones. Esta cifra es muy similar a la del año precedente y supondría un aumento del 4,2%, si se incluyese el resultado positivo de las posiciones ALCO del balance, no imputadas a Banca Comercial.

El agregado de las comisiones por servicios y los resultados de operaciones financieras, en su totalidad procedentes de beneficios en derivados y cambios, crecen a niveles del 15%, alcanzando ya los 1.366,8 millones de euros. El margen ordinario (3.431,7 millones) aumenta el 5,6%.

Los gastos de personal y generales cierran en la misma línea de austeridad con que se inició el año, bajando un 4,1% frente a los de 2002, haciendo que el ratio de eficiencia se sitúe en el 45,4%, 4,6 puntos porcentuales por debajo de ese año, y el de recurrencia en el 84,4%, 14 puntos porcentuales superior en la misma comparación.

Este ejercicio equilibrado entre ingresos y costes hace que el margen de explotación alcance los 1.657,5 millones de euros, un 19,8% superior al de 2002, incremento que prácticamente

se traslada en su totalidad al beneficio atribuido (+17,9%), a pesar del fuerte incremento de la provisiones para insolvencias, que crecen el 30,5%, fruto del impacto que en las genéricas y en las estadísticas tiene el importante aumento de la inversión crediticia.

La calidad del riesgo sigue presentando una excelente evolución; así lo indican la bajada del 37,7% en las provisiones específicas y el ratio de morosidad, que se sitúa en el 0,73%, sensiblemente por debajo del cierre de 2002.

El análisis de los resultados por trimestres, otorga al cuarto de 2003 la categoría de récord en todos los márgenes si lo comparamos con los precedentes tanto de 2002 como del propio 2003, lo cual confirma la clara línea ascendente en la evolución de los ingresos que se viene observando desde el inicio del ejercicio.

Destaca la mejora del margen de intermediación en todos los trimestres, así como un notable aumento de las comisiones, que en el último alcanzan los 351,9 millones de euros, rebasando en el 9,8% las del tercer trimestre y en más del 17% las de los tres primeros meses del ejercicio.

Las palancas que han apoyado el desarrollo de los negocios han sido diversas y equilibradas. Por ello dotan de mayor valor la trayectoria seguida por los resultados. El crecimiento de la inversión crediticia (+21,6%) se ha producido tanto en los préstamos hipotecarios (+30,8%, fundamentalmente a los particulares) como en otros créditos (+12,9%), leasing y renting (+21,4%), y cartera comercial (+10,9%), productos estos últimos concentrados en empresas, segmento que aumenta el 23%.

Los recursos de clientes, si bien con tasas de crecimiento más moderadas (+6,3%), no han dejado de mejorar en el transcurso del ejercicio en sus distintas líneas. Hay que recordar que al comienzo del año su variación era negativa. El crecimiento final se ha debido a los depósitos a la vista (+8,6%), los fondos de inversión (+14,6%) o los planes de pensiones (+12,9%).

Estos incrementos deben ser valorados teniendo en cuenta que junto a ellos se ha conseguido una fuerte reducción del coste

### Comisiones netas

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Comisiones por servicios</b>	<b>699,1</b>	<b>615,4</b>	<b>83,7</b>	<b>13,60</b>
Tarjetas de crédito y débito	175,0	162,5	12,5	7,71
Administración de cuentas	121,4	104,2	17,2	16,48
Cheques y órdenes de pago	75,9	77,3	(1,4)	(1,81)
Avales y créditos documentarios	79,8	73,9	5,9	7,96
Otros	247,0	197,5	49,5	25,08
<b>Fondos de inversión y pensiones</b>	<b>528,6</b>	<b>478,9</b>	<b>49,8</b>	<b>10,39</b>
<b>Servicio de valores</b>	<b>88,3</b>	<b>50,1</b>	<b>38,2</b>	<b>76,26</b>
<b>Total</b>	<b>1.316,0</b>	<b>1.144,4</b>	<b>171,7</b>	<b>15,00</b>

## Informe por áreas de negocio

**Créditos sobre clientes\***

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
Hipotecarios	35.472,4	27.112,2	8.360,3	30,84
Préstamos garantía personal	9.490,1	8.090,2	1.399,9	17,30
Descuento comercial	7.893,8	7.120,3	773,5	10,86
Leasing	3.212,6	2.647,4	565,2	21,35
Resto	13.599,6	12.369,1	1.230,5	9,95
<b>Créditos sobre clientes (bruto)</b>	<b>69.668,5</b>	<b>57.339,2</b>	<b>12.329,3</b>	<b>21,50</b>
Fondo de insolvencias	1.149,7	989,1	160,6	16,23
<b>Créditos sobre clientes (neto)</b>	<b>68.518,8</b>	<b>56.350,0</b>	<b>12.168,8</b>	<b>21,59</b>

(\*).- Deducido el efecto de titulaciones

de los depósitos y una mejora de los diferenciales medios en el caso de los fondos.

Durante 2003, Santander Central Hispano ha renovado su larga trayectoria de liderazgo en innovación y notoriedad de los productos que comercializa. Así, si durante 2002 algunas modalidades de los depósitos marcaban en buena medida la evolución de los mercados de pasivo y se daban los primeros pasos en fondos garantizados; en 2003, se ha destacado en fondos, completando la gama de garantizados y lanzando los de gestión activa. Productos como los *Superselección*, *Súper 100* y *Súper 120*, entre los primeros, han permitido captar más de 7.000 millones de euros, que se unen a otros 1.400 millones de los segundos. Esta fuerte actividad permite defender la primera posición destacada en el ranking del mercado.

El activo no ha sido ajeno a esta capacidad de innovación y comercialización de la Red Santander Central Hispano. El lanzamiento de la gama de hipotecas *Superoportunidad* (producto hipotecario por excelencia durante los seis meses que ha durado su venta, alcanzando una cifra récord de producción de 5.000 millones de euros) ha sido clave para el éxito en la actividad hipotecaria, cuya producción total en el año alcanza los 12.000 millones, casi duplicando la de 2002.

También ha sido destacable la actuación en la venta de seguros de vida y hogar. Los fortísimos crecimientos en la producción han permitido más que duplicar las cifras de 2002 de primas y de ingresos y escalar puestos en la cuota de este mercado hasta la segunda posición.

En resumen, el crecimiento de los ingresos a través del fuerte impulso de la actividad comercial y del énfasis en la gestión de clientes, la eficiencia en los gastos y la calidad del riesgo crediticio han sido los objetivos fundamentales en 2003. Todos ellos han sido alcanzados holgadamente por lo que el nuevo año se afronta con elevado optimismo.

El fortalecimiento de la banca de clientes mediante programas de vinculación y retención, el fomento de la calidad en el servicio, la intensificación de la gestión especializada y de proximidad y la innovación en productos de valor añadido, continuarán siendo las directrices estratégicas de la Banca Comercial en 2004.

**Recursos de clientes gestionados\***

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
Cuentas a la vista	27.587,9	25.407,4	2.180,4	8,58
Depósitos a plazo	14.839,1	17.199,5	(2.360,5)	(13,72)
<b>Pasivo tradicional</b>	<b>42.426,9</b>	<b>42.606,9</b>	<b>(180,0)</b>	<b>(0,42)</b>
Valores negociables	387,5	553,4	(165,9)	(29,99)
Pasivos subordinados	—	—	—	—
<b>Recursos de clientes en balance</b>	<b>42.814,4</b>	<b>43.160,4</b>	<b>(346,0)</b>	<b>(0,80)</b>
Fondos de inversión	37.888,7	33.047,3	4.841,3	14,65
Planes de pensiones	4.766,2	4.220,1	546,1	12,94
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>85.469,2</b>	<b>80.427,7</b>	<b>5.041,5</b>	<b>6,27</b>

(\*).- No incluye cesiones temporales de activos

## Informe por áreas de negocio

**Banesto**

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>1.058,9</b>	<b>1.002,7</b>	<b>56,1</b>	<b>5,60</b>
Comisiones netas	462,4	432,1	30,3	7,01
<b>Margen básico</b>	<b>1.521,2</b>	<b>1.434,8</b>	<b>86,4</b>	<b>6,02</b>
Resultados por operaciones financieras	57,1	47,0	10,2	21,66
<b>Margen ordinario</b>	<b>1.578,4</b>	<b>1.481,8</b>	<b>96,6</b>	<b>6,52</b>
Gastos generales de administración	(764,8)	(762,3)	(2,5)	0,33
a) Explotación	(738,6)	(738,4)	(0,2)	0,02
<i>De personal</i>	(545,2)	(543,5)	(1,7)	0,32
<i>Otros gastos administrativos</i>	(193,4)	(194,9)	1,6	(0,80)
b) Imputados	(26,2)	(23,9)	(2,4)	9,92
Amortización del inmovilizado	(101,1)	(96,4)	(4,7)	4,85
Otros resultados de explotación	(19,9)	(14,0)	(5,9)	41,88
<b>Margen de explotación</b>	<b>692,6</b>	<b>609,1</b>	<b>83,5</b>	<b>13,71</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	74,4	56,1	18,3	32,59
Provisiones netas para insolvencias	(171,4)	(118,3)	(53,1)	44,91
Otros resultados	27,1	15,4	11,7	76,18
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>622,7</b>	<b>562,3</b>	<b>60,4</b>	<b>10,74</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>436,4</b>	<b>434,1</b>	<b>2,3</b>	<b>0,53</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>379,9</b>	<b>414,2</b>	<b>(34,3)</b>	<b>(8,28)</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	31.250,3	26.701,7	4.548,6	17,03
Deudas del Estado	4.009,4	4.029,5	(20,1)	(0,50)
Entidades de crédito	12.627,5	8.265,9	4.361,7	52,77
Cartera de valores	4.243,2	4.632,1	(388,9)	(8,40)
Inmovilizado	785,8	890,4	(104,5)	(11,74)
Otras cuentas de activo	4.479,4	4.591,6	(112,2)	(2,44)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>57.395,7</b>	<b>49.111,1</b>	<b>8.284,6</b>	<b>16,87</b>
Débitos a clientes	28.637,0	25.501,2	3.135,9	12,30
Valores negociables	5.658,3	2.601,6	3.056,7	117,49
Pasivos subordinados	762,1	468,1	294,0	62,81
Entidades de crédito	13.873,0	12.085,6	1.787,4	14,79
Otras cuentas de pasivo	5.858,1	6.216,1	(358,0)	(5,76)
Capital y reservas del Grupo	2.607,2	2.238,5	368,7	16,47
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>11.745,7</b>	<b>9.996,7</b>	<b>1.748,9</b>	<b>17,50</b>
Fondos de inversión	10.330,5	8.743,0	1.587,5	18,16
Planes de pensiones	1.190,4	1.046,0	144,4	13,80
Patrimonios administrados	224,8	207,7	17,1	8,22
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>46.803,1</b>	<b>38.567,6</b>	<b>8.235,6</b>	<b>21,35</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>69.141,3</b>	<b>59.107,8</b>	<b>10.033,5</b>	<b>16,97</b>
<b>Ratios (%) y Medios operativos</b>				
ROE (cash-basis)	15,57	17,28		
Eficiencia (Gastos generales de administración / Margen ordinario)	48,46	51,44		
Recurrencia (Comisiones netas / Gastos generales de administración)	60,46	56,69		
Tasa de morosidad	0,66	0,78		
Cobertura	339,32	274,57		
Número de empleados (directos + imputados)	9.954	10.022	(68)	(0,68)
Número de oficinas	1.695	1.679	16	0,95

## Informe por áreas de negocio

**Banesto** ha obtenido un beneficio antes de impuestos en el ejercicio 2003 de 639,8 millones de euros, un 11,2% más que el año anterior. El mantenimiento de un alto nivel de la actividad con ganancias de cuota, el desarrollo de nuevos proyectos y planes comerciales, unido a un estricto control de costes y a una adecuada gestión del riesgo, se ha traducido en una mejora de todos los márgenes durante el ejercicio.

Como en el resto de áreas, las cuentas de resultados de Banesto han sido reelaboradas de acuerdo con los criterios que figuran en la página 78 de este Informe, por lo que no coinciden con sus datos públicos independientes.

El margen de intermediación se ha situado en 1.058,9 millones de euros, y crece un 5,6% sobre el ejercicio 2002, a pesar de la presión derivada de la reducción de tipos de interés experimentada entre ambos periodos.

Las comisiones netas alcanzan los 462,4 millones de euros, un 7,0% más que el año anterior. Dentro de ellas, las derivadas de fondos de inversión y pensiones han crecido un 7,8% y las de servicios lo han hecho un 6,6%. Especialmente relevantes en este avance son las comisiones de tarjetas, impulsadas por el éxito de la Tarjeta Visa Banesto 1,2,3.

**Comisiones netas**

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Comisiones por servicios</b>	<b>262,9</b>	<b>247,3</b>	<b>15,6</b>	<b>6,31</b>
Tarjetas de crédito y débito	102,3	85,4	16,9	19,83
Administración de cuentas	63,9	59,9	4,0	6,65
Cheques y órdenes de pago	53,1	55,8	(2,8)	(4,97)
Avales y créditos documentarios	50,2	42,1	8,1	19,20
Otros	(6,5)	4,1	(10,6)	—
<b>Fondos de inversión y pensiones</b>	<b>162,2</b>	<b>150,4</b>	<b>11,8</b>	<b>7,82</b>
<b>Servicio de valores</b>	<b>37,3</b>	<b>34,4</b>	<b>2,9</b>	<b>8,41</b>
<b>Total</b>	<b>462,4</b>	<b>432,1</b>	<b>30,3</b>	<b>7,01</b>

Los resultados por operaciones financieras han sido de 57,1 millones de euros, un 21,7% superiores a los del año anterior. El crecimiento se ha producido fundamentalmente en el negocio de distribución de productos de tesorería a clientes, lo que refuerza la recurrencia de esta línea de resultados. Como consecuencia, el margen ordinario en 2003 ha ascendido a 1.578,4 millones de euros, un 6,5% más que en 2002.

Los gastos de personal y generales se han mantenido estables, lo que unido al incremento del margen ordinario ha generado una nueva mejora del ratio de eficiencia que se ha situado en el 48,5% frente al 51,4% al cierre de 2002. Con ello, el margen de explotación ha alcanzado los 692,6 millones de euros, con una mejora del 13,7% respecto al obtenido el año anterior.

Los resultados de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia han ascendido a 74,4 millones de euros un 32,6% más que en el ejercicio 2002, consecuencia de los mejores resultados obtenidos por las sociedades integradas por este método.

Las dotaciones a insolvencias netas han supuesto 171,4 millones de euros, un 44,9% más que el año anterior, consecuencia básicamente del aumento de negocio durante el año. En este sentido las provisiones genérica y estadística han supuesto el 79,1% de la dotación total. La dotación al fondo para la cobertura estadística de insolvencias, que ya alcanza un importe de 335 millones de euros, ha sido de 91,8 millones. Adicionalmente, en 2003 se produjeron recuperaciones por riesgo-país por 6,5 millones de euros, frente a 21,6 millones recuperados en 2002.

**Créditos sobre clientes\***

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
Crédito a las Administraciones Públicas	759,8	844,7	(84,9)	(10,05)
Crédito al sector privado	31.860,8	25.520,5	6.340,4	24,84
Cartera comercial	3.832,4	3.221,6	610,8	18,96
Deudores con garantía real	15.662,6	11.078,0	4.584,6	41,39
Otros créditos y préstamos	12.365,8	11.220,9	1.144,9	10,20
<b>Total inversión sector residente</b>	<b>32.620,6</b>	<b>26.365,2</b>	<b>6.255,4</b>	<b>23,73</b>
<b>Crédito al sector no residente</b>	<b>2.141,8</b>	<b>2.473,2</b>	<b>(331,4)</b>	<b>(13,40)</b>
<b>Activos dudosos (neto de provisiones)</b>	<b>(544,3)</b>	<b>(389,8)</b>	<b>(154,4)</b>	<b>39,62</b>
<b>Total inversión</b>	<b>34.218,1</b>	<b>28.448,5</b>	<b>5.769,6</b>	<b>20,28</b>

(\*).- Deducido el efecto de titulizaciones

## Informe por áreas de negocio

Con todo ello, el beneficio antes de impuestos asciende a 622,7 millones de euros, un 10,7% superior al del año anterior, lo que refleja la progresión efectiva del Banco. Deducidos los intereses minoritarios y la provisión del impuesto sobre beneficios, que crece un 45,3% debido al agotamiento paulatino del crédito fiscal existente en ejercicios previos, se alcanza el beneficio neto atribuido al Grupo de 379,9 millones de euros.

Por lo que respecta al volumen de negocio, la inversión crediticia, ajustado el efecto de las titulizaciones de préstamos realizadas por el Grupo Banesto, se sitúa al cierre de 2003 en 34.218 millones de euros, con un avance del 20,3% sobre el cierre de 2002. Por sectores, el crédito al sector privado ha crecido un 24,8% siendo especialmente relevantes los aumentos del crédito con garantía real (+41,4%) y de la cartera comercial (+19,0%). Con este crecimiento, el Grupo ha vuelto a mejorar la cuota de mercado estimada sobre la banca, que se ha situado en el 8,1% con un incremento de 0,6 puntos desde diciembre de 2002.

Este aumento de cuota se ha conseguido además, cuidando la calidad del riesgo, pues la tasa de morosidad ha mejorado nuevamente y se ha situado en el 0,66%, frente al 0,78% registrado en diciembre de 2002. Al mismo tiempo, la tasa de cobertura de morosos con provisiones ha crecido de manera significativa hasta el 339% al cierre del ejercicio 2003 desde el 275% al finalizar el año 2002.

Los recursos de clientes contabilizados en balance se sitúan al 31 de diciembre de 2003 en 35.057 millones de euros, con un crecimiento del 22,7%, y los de fuera de balance han aumentado un 17,5%, con lo que el total de los recursos de clientes

gestionados se sitúa en 46.803 millones de euros, y aumenta un 21,4% sobre diciembre de 2002. La cuota de mercado estimada sobre la banca del agregado depósitos más fondos de inversión, ha alcanzado el 8,5%, con una mejora en el ejercicio de un punto.

Por último, se mencionan algunas cuestiones relevantes producidas en 2003.

- El 20 de mayo de 2003 se llevó a cabo una reducción de capital con devolución a los accionistas de 0,26 euros por acción, lo que supuso un incremento del 73% sobre la reducción de capital realizada en el ejercicio anterior. La Junta General de Banesto celebrada el 4 de febrero de 2004, aprobó una nueva reducción de 0,29 euros por acción, un 11,5% más que el año anterior, a realizar una vez obtenidas las autorizaciones administrativas pertinentes.
- Emisión de acciones preferentes por 131 millones de euros, que unidas a la emisión de 500 millones de Deuda Subordinada realizada en septiembre de 2003 ha contribuido a reforzar, el ya de por sí holgado, nivel de recursos propios de Banesto.
- Se ha constituido un fondo para un plan de jubilaciones anticipadas con autorización del Banco de España, al que se han acogido 350 personas, por 114 millones de los que 74 se han cargado a reservas de libre disposición.
- Adicionalmente, se ha producido la aprobación en sendas Juntas Generales de Accionistas de la fusión por absorción de Banco de Vitoria por Banesto, que ha quedado finalmente formalizada el mes de enero de 2004.

### Recursos de clientes gestionados

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
Administraciones Públicas	5.350,3	2.261,8	3.088,6	136,56
Sector privado	21.004,2	20.711,3	292,8	1,41
Cuentas a la vista	11.285,1	9.375,6	1.909,5	20,37
Imposiciones a plazo	4.282,4	4.807,1	(524,7)	(10,92)
Cesión temporal de activos	5.436,6	6.528,6	(1.092,0)	(16,73)
Sector no residente	2.282,6	2.528,1	(245,5)	(9,71)
<b>Débitos a clientes</b>	<b>28.637,0</b>	<b>25.501,2</b>	<b>3.135,9</b>	<b>12,30</b>
Valores negociables	5.658,3	2.601,6	3.056,7	117,49
Pasivos subordinados	762,1	468,1	294,0	62,81
<b>Recursos de clientes en balance</b>	<b>35.057,4</b>	<b>28.570,8</b>	<b>6.486,6</b>	<b>22,70</b>
<b>Recursos gestionados fuera de balance</b>	<b>11.745,7</b>	<b>9.996,7</b>	<b>1.748,9</b>	<b>17,50</b>
Fondos de inversión	10.330,5	8.743,0	1.587,5	18,16
Planes de pensiones	1.190,4	1.046,0	144,4	13,80
Patrimonios administrados	224,8	207,7	17,1	8,22
<b>Recursos de clientes gestionados</b>	<b>46.803,1</b>	<b>38.567,6</b>	<b>8.235,6</b>	<b>21,35</b>

## Informe por áreas de negocio

**Banca Comercial Portugal**

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>613,2</b>	<b>649,1</b>	<b>(35,9)</b>	<b>(5,53)</b>
Comisiones netas	232,0	185,2	46,8	25,29
<b>Margen básico</b>	<b>845,2</b>	<b>834,3</b>	<b>11,0</b>	<b>1,32</b>
Resultados por operaciones financieras	7,1	16,9	(9,9)	(58,26)
<b>Margen ordinario</b>	<b>852,3</b>	<b>851,2</b>	<b>1,1</b>	<b>0,13</b>
Gastos generales de administración	(412,7)	(420,3)	7,6	(1,81)
a) Explotación	(398,2)	(406,4)	8,3	(2,04)
<i>De personal</i>	<i>(255,9)</i>	<i>(261,2)</i>	<i>5,3</i>	<i>(2,04)</i>
<i>Otros gastos administrativos</i>	<i>(142,3)</i>	<i>(145,2)</i>	<i>3,0</i>	<i>(2,04)</i>
b) Imputados	(14,5)	(13,8)	(0,7)	4,98
Amortización del inmovilizado	(56,1)	(61,1)	5,0	(8,17)
Otros resultados de explotación	(3,5)	(3,9)	0,4	(10,31)
<b>Margen de explotación</b>	<b>380,1</b>	<b>366,0</b>	<b>14,1</b>	<b>3,85</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	—	4,0	(4,0)	(100,00)
Provisiones netas para insolvencias	(107,7)	(50,6)	(57,2)	113,04
Otros resultados	19,7	(47,0)	66,7	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>292,0</b>	<b>272,4</b>	<b>19,6</b>	<b>7,19</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>248,9</b>	<b>235,7</b>	<b>13,1</b>	<b>5,57</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>213,2</b>	<b>191,2</b>	<b>22,0</b>	<b>11,48</b>
<b>Magnitudes del negocio</b>				
Créditos sobre clientes*	17.971,5	20.859,0	(2.887,5)	(13,84)
Recursos de clientes en balance	17.310,9	18.151,0	(840,1)	(4,63)
Fondos de inversión	4.681,3	3.950,4	730,9	18,50
Planes de pensiones	869,6	815,5	54,2	6,64
Seguros de capitalización	1.411,5	975,2	436,3	44,75

(\*) Deducido el efecto de titulaciones: +4,2%

**Totta** ha obtenido en 2003 un beneficio neto atribuido de 251,0 millones de euros, un 12,5% más que el conseguido en 2002, con una eficiencia del 46,5% y una rentabilidad sobre recursos propios por encima del 18%. Estos resultados se han alcanzado en el peor año para la economía portuguesa de la última década (bajada del 1% del PIB) que, no obstante, apunta a una recuperación para 2004.

En resultados, la debilidad económica, el gap de liquidez del sistema portugués, el descenso de tipos de interés y el foco en productos de activo de bajo riesgo y recursos de fuera de balance, han condicionado la evolución del margen de intermediación de la **banca comercial**, que cae un 5,5% respecto al año anterior. Esta caída ha estado compensada por el excelente comportamiento de las comisiones (+25%). Destacan las comisiones ligadas a seguros (+76%), créditos hipotecarios (+88%), fondos de inversión (+32%) y tarjetas (+23%). La reducción de los gastos

de explotación ha mejorado el ratio de eficiencia en el año en 96 puntos básicos, hasta el 48,4%, y ha permitido que el margen de explotación aumente en un 3,9%.

La política conservadora en dotaciones de provisiones y las mayores exigencias en materia de concesión crediticia permiten al Grupo presentar una morosidad estable del 2% en contracción con el mercado, y un aumento de la cobertura hasta el 125%.

En materia de actividad, la captación se ha orientado hacia fondos de inversión y seguros de capitalización, con crecimientos del 18,5% y 44,8%, respectivamente. Por el lado del activo se ha seguido con un fuerte foco en hipotecas, que crecen el 13,9% respecto a 2002, crédito al consumo y crédito por tarjetas. Estos crecimientos sitúan las cuotas de mercado en el 19% en fondos de inversión y en el 16% en producción de crédito vivienda, por encima del 11% de cuota natural.

**Total Portugal**

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo "proforma"</b>	<b>251,0</b>	<b>223,1</b>	<b>27,9</b>	<b>12,51</b>
Banca Comercial	213,2	191,2	22,0	11,48
Áreas globales	37,9	31,9	6,0	18,70

## Informe por áreas de negocio

**Financiación Consumo Europa**

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>863,8</b>	<b>686,7</b>	<b>177,1</b>	<b>25,78</b>
Comisiones netas	79,5	158,6	(79,1)	(49,88)
<b>Margen básico</b>	<b>943,3</b>	<b>845,3</b>	<b>98,0</b>	<b>11,59</b>
Resultados por operaciones financieras	52,0	(13,5)	65,5	—
<b>Margen ordinario</b>	<b>995,3</b>	<b>831,9</b>	<b>163,5</b>	<b>19,65</b>
Gastos generales de administración	(373,9)	(360,5)	(13,4)	3,72
a) Explotación	(362,0)	(351,7)	(10,3)	2,92
<i>De personal</i>	<i>(187,0)</i>	<i>(186,1)</i>	<i>(0,9)</i>	<i>0,48</i>
<i>Otros gastos administrativos</i>	<i>(174,9)</i>	<i>(165,5)</i>	<i>(9,4)</i>	<i>5,67</i>
b) Imputados	(12,0)	(8,8)	(3,1)	35,61
Amortización del inmovilizado	(27,6)	(47,3)	19,7	(41,70)
Otros resultados de explotación	0,6	17,4	(16,8)	(96,35)
<b>Margen de explotación</b>	<b>594,4</b>	<b>441,4</b>	<b>153,0</b>	<b>34,66</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	13,5	12,0	1,5	12,60
Provisiones netas para insolvencias	(222,7)	(155,8)	(66,8)	42,90
Otros resultados	13,5	6,0	7,5	124,13
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>398,7</b>	<b>303,6</b>	<b>95,2</b>	<b>31,34</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>267,3</b>	<b>214,6</b>	<b>52,7</b>	<b>24,56</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>259,7</b>	<b>209,1</b>	<b>50,6</b>	<b>24,18</b>
<b>Magnitudes del negocio</b>				
Negocio nuevo	11.671,3	10.208,1	1.463,2	14,33
Créditos sobre clientes	16.873,2	12.814,3	4.059,0	31,68
Recursos de clientes en balance	9.863,4	5.470,5	4.392,9	80,30

El Grupo desarrolla la actividad de **Financiación al Consumo Europa** a través de su filial Santander Consumer Finance. La actividad se concentra fundamentalmente en los negocios de financiación de automóviles y los créditos personales y tarjetas.

La producción del ejercicio se ha situado en 11.671,3 millones de euros, un 14,3% superior a la de 2002. Destaca el crecimiento del 12,1% en la financiación de automoción (España y Portugal, 18,5%; Italia, 7,4%; y Alemania, 9,8%), frente a la ralentización del sector en estos países. La inversión crediticia media del ejercicio se situó en 18.453,6 millones de euros, incluidos el inmovilizado en renting y los activos titulizados, un 17% más que en el año 2002.

El beneficio neto atribuido, 259,7 millones de euros aumenta el 24,2% sobre 2002. El margen de explotación se incrementa el 34,7%, apoyado en un sólido margen ordinario (+19,7%) y en un moderado aumento de costes (+3,7%). El ratio de eficiencia mejora 5,8 puntos hasta el 37,6%. La morosidad también mejora hasta el 2,08%

**España y Portugal**

Elevada actividad en los distintos segmentos. En automóviles, las unidades financiadas aumentaron el 20% mientras que las matriculaciones de particulares crecieron un 3%. Con ello nuestra cuota aumenta hasta el 10% del total de matriculaciones y el 26% de las unidades financiables.

En hipotecarios, la actividad directa e indirecta (a través de UCI) crece por encima del mercado (más del 31%). En consumo, el incremento supera el 13% y se han alcanzado los 7,9 millones de tarjetas gestionadas. En seguros se mantienen las elevadas tasas de crecimiento del año 2002, impulsando los ingresos un 72% interanual. En resumen, la producción aumenta el 17,5%, el margen de explotación el 40,7% y el ratio de eficiencia mejora 7,2 puntos, hasta situarse en el 35,1%

**Alemania**

El Grupo CC-Bank, que opera a través de CC-Bank AG y sociedades filiales en Alemania, Austria, Chequia, Hungría y Polonia, presenta importantes crecimientos de negocio en financiación de automóviles (+9,8%), y en financiación de otros bienes de consumo, con crecimientos interanuales superiores al 34%.

A nivel Grupo, CC-Bank registra crecimientos del 40,0% en margen de intermediación y del 28,1% en margen de explotación. El ratio de eficiencia mejora hasta un 38,3% (42,9% en 2002).

**Italia**

El nuevo negocio en el año 2003 de Finconsumo aumenta el 14% interanual, destacando la evolución de los préstamos directos (+37%). El margen ordinario se incrementa un 36,1% interanual situándose, dicho crecimiento, por encima del 63% a nivel de margen de explotación. El ratio de eficiencia mejora del 48,8% al 40,3%.

## Informe por áreas de negocio

**Banca Comercial América**

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.965,3</b>	<b>4.589,3</b>	<b>(1.623,9)</b>	<b>(35,39)</b>
Comisiones netas	1.036,0	1.267,9	(231,9)	(18,29)
<b>Margen básico</b>	<b>4.001,3</b>	<b>5.857,2</b>	<b>(1.855,9)</b>	<b>(31,69)</b>
Resultados por operaciones financieras	501,3	103,6	397,7	384,05
<b>Margen ordinario</b>	<b>4.502,6</b>	<b>5.960,8</b>	<b>(1.458,2)</b>	<b>(24,46)</b>
Gastos generales de administración	(2.470,0)	(3.219,3)	749,2	(23,27)
a) Explotación	(2.339,1)	(3.082,4)	743,3	(24,11)
<i>De personal</i>	<i>(1.270,4)</i>	<i>(1.643,0)</i>	<i>372,5</i>	<i>(22,67)</i>
<i>Otros gastos administrativos</i>	<i>(1.068,6)</i>	<i>(1.439,4)</i>	<i>370,8</i>	<i>(25,76)</i>
b) Imputados	(131,0)	(136,9)	5,9	(4,32)
Amortización del inmovilizado	(280,9)	(336,8)	55,8	(16,58)
Otros resultados de explotación	(98,0)	(200,2)	102,2	(51,03)
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.653,6</b>	<b>2.204,5</b>	<b>(550,9)</b>	<b>(24,99)</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	(4,8)	(1,6)	(3,3)	209,18
Provisiones netas para insolvencias	(340,6)	(1.054,2)	713,6	(67,69)
Otros resultados	74,3	145,4	(71,0)	(48,85)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.382,5</b>	<b>1.294,2</b>	<b>88,4</b>	<b>6,83</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>1.197,4</b>	<b>1.172,7</b>	<b>24,8</b>	<b>2,11</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>1.064,5</b>	<b>1.098,5</b>	<b>(34,1)</b>	<b>(3,10)</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes	28.234,7	32.567,4	(4.332,7)	(13,30)
Entidades de crédito	16.480,6	16.623,7	(143,1)	(0,86)
Cartera de valores	20.896,3	22.620,9	(1.724,6)	(7,62)
Inmovilizado	1.435,7	1.590,6	(154,9)	(9,74)
Otras cuentas de activo	9.567,1	10.507,4	(940,2)	(8,95)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>76.614,3</b>	<b>83.909,8</b>	<b>(7.295,6)</b>	<b>(8,69)</b>
Débitos a clientes	35.851,3	39.739,7	(3.888,4)	(9,78)
Valores negociables	4.397,9	5.374,4	(976,6)	(18,17)
Pasivos subordinados	531,8	604,0	(72,2)	(11,95)
Entidades de crédito	25.414,3	27.753,9	(2.339,6)	(8,43)
Otras cuentas de pasivo	6.785,1	6.810,1	(25,0)	(0,37)
Capital asignado	3.633,9	3.627,8	6,2	0,17
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>27.765,0</b>	<b>24.626,8</b>	<b>3.138,2</b>	<b>12,74</b>
Fondos de inversión	12.258,3	10.288,7	1.969,6	19,14
Planes de pensiones	11.972,5	10.858,5	1.114,0	10,26
Patrimonios administrados	3.534,2	3.479,6	54,6	1,57
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>68.545,9</b>	<b>70.344,9</b>	<b>(1.798,9)</b>	<b>(2,56)</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>104.379,2</b>	<b>108.536,6</b>	<b>(4.157,4)</b>	<b>(3,83)</b>
<b>Ratios (%) y Medios operativos</b>				
ROE (cash-basis)	29,03	22,97		
Eficiencia (Gastos generales de administración / Margen ordinario)	54,86	54,01		
Recurrencia (Comisiones netas / Gastos generales de administración)	41,94	39,39		
Tasa de morosidad	3,90	4,08		
Cobertura	125,08	113,66		
Número de empleados (directos + imputados)	52.229	52.430	(201)	(0,38)
Número de oficinas	3.878	4.021	(143)	(3,56)

## Informe por áreas de negocio

**Iberoamérica** ha mostrado en 2003 una mejora en su entorno económico, después de un cuatrienio de muy bajo crecimiento y alta volatilidad en los mercados financieros. Las estimaciones de crecimiento se sitúan, como promedio del área, alrededor del 1% para el año, mientras que el riesgo-país se ha reducido muy significativamente. La depreciación de los tipos de cambio medios de las divisas iberoamericanas frente al dólar se ha moderado muy sensiblemente a lo largo del año, finalizando 2003 con una depreciación conjunta de los tipos de cambio medios de un 13% en relación con el dólar, a la que hay que añadir una depreciación del dólar frente al euro de un 17%. En cuanto a los tipos de interés nominales, han tendido a reducirse en el conjunto de la región especialmente en la segunda mitad del año, fundamentalmente en Brasil, México, Puerto Rico y Venezuela. La gradual mejora de la percepción de riesgo por parte de los inversores internacionales, la mayor estabilidad cambiaria y las bajas expectativas inflacionarias permitieron a buena parte de los bancos centrales acometer un sustancial relajamiento de su política monetaria. Los tipos de interés nominales se redujeron significativamente (Brasil, México, Puerto Rico, Venezuela ...), lo que unido a la caída de la inflación, se tradujo en la aparición de tipos de interés reales negativos en varios países de la región.

Banca Comercial América ha obtenido un beneficio neto atribuido de 1.064,5 millones de euros en 2003, que significa un descenso de un 3,1% sobre el año anterior. Eliminando el efecto de los tipos de cambio, la variación es de un +32,7%. El beneficio neto, no afectado por los cambios en la participación de los accionistas minoritarios, ofrece una variación interanual de un +2,1%, que se convierte en un +36,8% una vez deducido el efecto de los tipos de cambio. Sumando al beneficio neto atribuido de Banca Comercial América el procedente del resto de los negocios que el Grupo desarrolla en la región, el beneficio neto atribuido al Grupo se sitúa en 1.318,5 millones de euros, con variación del -4,6% sobre el obtenido el año anterior, ó del +28,5% al utilizar tipos de cambio constantes.

Grupo Santander ocupa una posición muy relevante en Iberoamérica, que se pone de manifiesto por su liderazgo en resultados, su fortaleza financiera, su alto grado de diversificación (por países, por negocios, por productos) y por la extensión y profundidad de su franquicia comercial, con una red de 4.052 oficinas y 11.762 cajeros automáticos.

El tamaño y profundidad de la presencia del Grupo Santander se ponen de manifiesto también a través de sus cuotas de negocio. Estas son particularmente destacadas en las áreas y países estra-

tégicamente más importantes. De este modo, la cuota del Grupo en la región sur-sureste brasileño, que constituye el área estratégicamente más atractiva para el Grupo en ese país, se sitúa cerca del 10%, en un 13,1% en México, en un 18,5% en Chile, en un 12,0% en Puerto Rico y en un 11,7% en Venezuela.

El enfoque de la gestión en 2003 se ha situado en el crecimiento orgánico de los ingresos de naturaleza más recurrente, con un modelo de negocio claramente orientado al cliente, altamente segmentado, apoyado en la tecnología, con una adecuada gestión de los costes y con un perfil de riesgo medio-bajo, derivado tanto de la exigencia de unos elevados niveles de calidad de crédito como de un seguimiento muy cercano de los riesgos financieros.

En el año se ha mantenido una política de pago de dividendos que ha supuesto un desembolso de 1.116 millones de dólares.

Otros aspectos a tener en cuenta en el análisis de la información financiera son:

- Argentina: Atendiendo a las excepcionales circunstancias que concurren en este país desde finales de 2001, Grupo Santander provisionó toda la inversión de capital en Argentina (incluido el fondo de comercio), así como todo el riesgo transfronterizo intragrupo y las necesidades regulatorias por dotación de riesgo-país con terceros. Esta provisión ha permitido, como en 2002, que en el ejercicio de 2003 los resultados de Argentina hayan tenido una contribución nula a nivel de beneficio. La gestión local ha adaptado su estrategia a la situación del país, enfocándose prioritariamente en el restablecimiento de los niveles de liquidez anteriores a la crisis, el desarrollo de los negocios transaccionales y generadores de comisiones, la recuperación de carteras deterioradas, el saneamiento progresivo de sus activos y el ajuste de sus estructuras.

El país está mejorando y con él la situación de Banco Río. Grupo Santander tiene plena confianza en Argentina y en que, por tanto, nuestra filial Banco Río empezará a aportar positivamente a los resultados del Grupo en un próximo futuro.

- Entre 2002 y 2003, han tenido lugar los siguientes cambios en el perímetro contable del Grupo en Iberoamérica: aumento de la participación en Banco Santiago en un 34,45% desde el 17 de abril de 2002 (que afecta solamente a la línea de beneficio atribuido); la venta del negocio minorista en Perú (que aconteció en el último trimestre de 2002); y la venta del 24,9% del capital del Grupo Santander Serfin a Bank of America, efectiva desde 28 de febrero de 2003. Esta última operación se

### Total América

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.751,4</b>	<b>1.696,7</b>	<b>54,8</b>	<b>3,23</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>1.470,8</b>	<b>1.461,1</b>	<b>9,7</b>	<b>0,66</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo "proforma"</b>	<b>1.318,5</b>	<b>1.382,7</b>	<b>(64,2)</b>	<b>(4,65)</b>
Banca Comercial	1.064,5	1.098,5	(34,1)	(3,10)
Áreas globales	254,0	284,2	(30,2)	(10,61)

## Informe por áreas de negocio

**Beneficio neto atribuido por países (Total América)**

Millones de euros	2003	2002	Var. s/ 2002 (%)	
			Total	Sin TC
Brasil	701,0	801,9	(12,58)	11,19
México	406,4	681,4	(40,36)	(14,97)
Chile	243,5	228,9	6,37	23,43
Puerto Rico	28,1	12,1	132,57	149,15
Venezuela	107,9	166,5	(35,18)	6,84
Resto*	(168,4)	(508,1)	(66,85)	(63,71)
<b>Total</b>	<b>1.318,5</b>	<b>1.382,7</b>	<b>(4,65)</b>	<b>28,53</b>

(\*).- Incluye resto países, gastos imputados, homogeneización de la asignación de capital y saneamientos anticipados por el Grupo

acompañó de acuerdos entre las dos entidades para la promoción de negocios en las áreas de Banca de Individuos y Banca Corporativa.

- Tal como se ha comentado, la evolución de los resultados en euros de Iberoamérica se ha visto negativamente afectada por la depreciación de las monedas de la región. Las depreciaciones más notables de los tipos de cambio medios han correspondido al real brasileño (de 2,64 a 3,46 reales por euro), al peso mexicano (de 9,06 a 12,18 pesos por euro) y al bolívar venezolano (de 1.026 a 1.814 bolívares por euro). En este país, se estableció un régimen de control de cambios en febrero de 2003, fijando una paridad de 1.598 bolívares por dólar estadounidense, que se ha mantenido durante todo el año. A lo largo del año 2003, las monedas iberoamericanas, en su conjunto, han desacelerado sus ritmos de depreciación, mostrando, a tipo de cambio final, una depreciación ponderada entre 31.12.02 y 31.12.03 de un 11% frente al euro, notablemente inferiores a las de los tipos de cambio medios.

A continuación se comentan los aspectos más relevantes en la evolución de la Banca Comercial en América en 2003:

- Durante todo el año, el Grupo se ha enfocado en el impulso del margen básico, neto de provisiones, que se ha visto favorecido por la mejora de la estructura de balance, la sustancial reducción de las primas de riesgo del crédito (de un 2,59% a

un 1,09%, entre los dos periodos comparados) y, sobre todo, el desarrollo de los negocios generadores de comisiones, especialmente los considerados estratégicos (tarjetas de crédito, comercio exterior, cash management, fondos de inversión y seguros). La adecuada gestión de los precios de activo y pasivo ha sido particularmente relevante en la segunda mitad del año, debido a los procesos de fuerte disminución de tipos de interés en Brasil y México, países en los que el Grupo concentra el 66% del margen de intermediación obtenido en Iberoamérica. Sin considerar el impacto de los tipos de cambio, el margen básico neto muestra un crecimiento interanual de un 2,9% sobre 2002.

- Los resultados por operaciones financieras aumentan sensiblemente en relación con los de 2002, año en el que estuvieron especialmente afectados por minusvalías generadas en los procesos de venta de cartera de deuda, fundamentalmente en Brasil.
- El margen ordinario neto (esto es, la totalidad de los ingresos ordinarios, deducidos en el importe de la prima de riesgo) alcanza los 4.162,0 millones de euros en 2003, cifra que significa un crecimiento de un 11,2% sobre la obtenida en 2002, una vez eliminado el efecto de los tipos de cambio. En euros, la variación es de un -15,2%.
- Los costes de personal y generales disminuyen un 1,1%, una vez eliminado el efecto tipo de cambio, a pesar de los elevados niveles de inflación, que han afectado principalmente a Brasil y Venezuela. Esta variación se traduciría en una disminución de un 23,3% en euros. Ya en los últimos meses del año se han empezado a contabilizar gastos vinculados a proyectos específicos (algunos locales, otros regionales) de impulso del negocio, aprovechando el mejor clima económico y la posición estratégica del Grupo en la región.
- El fuerte esfuerzo en saneamientos de insolvencias llevado a cabo en 2002, acompañado de una perceptible mejora en el entorno económico del conjunto de la región, ha permitido una disminución de las provisiones para insolvencias, de un 46,6% a tipos constantes (un 67,7% en euros). El índice de morosidad se sitúa en un 3,9% y la tasa de cobertura en el 125%; ambas mejoran en relación a las de cierre de 2002.

**Créditos sobre clientes (bruto)**

Millones de euros	2003	Var. s/ 2002 (%)		Cuota 2003
		Total	Sin TC	
Brasil	4.357,5	10,93	9,51	4,9%
México	8.899,9	(28,39)	(7,68)*	14,1%
Chile	8.804,9	(7,07)	(7,93)	22,6%
Puerto Rico	4.066,0	0,08	20,53	10,2%
Venezuela	924,1	(18,95)	11,67	14,9%
Resto	2.658,0	(16,29)	(8,45)	6,1%
<b>Total</b>	<b>29.710,4</b>	<b>(13,15)</b>	<b>(1,85)</b>	<b>10,8%</b>

(\*).- Excluyendo nota IPAB de Serfin, pagaré FOBAPROA de Santander Mexicano y carteras reestructuradas: +24%

**Recursos de clientes en balance**

Millones de euros	2003	Var. s/ 2002 (%)		Cuota 2003
		Total	Sin TC	
Brasil	5.586,4	(0,57)	(1,34)	4,0%
México	15.657,8	(15,00)	9,62	14,2%
Chile	10.368,8	(11,47)	(12,33)	20,7%
Puerto Rico	3.465,0	(20,48)	4,65	9,1%
Venezuela	2.503,6	20,53	66,02	12,4%
Resto	3.199,3	(9,42)	0,74	6,3%
<b>Total</b>	<b>40.781,0</b>	<b>(10,80)</b>	<b>4,05</b>	<b>9,2%</b>

## Informe por áreas de negocio

### Fondos de inversión

Millones de euros	2003	Var. s/ 2002 (%)		Cuota
		Total	Sin TC	2003
Brasil	6.275,3	54,57	52,58	4,5%
México	3.362,4	(14,38)	10,38	13,2%
Chile	1.488,3	(0,54)	(1,46)	21,1%
Puerto Rico	817,3	33,29	60,53	21,7%
Venezuela	3,7	(16,06)	15,65	7,7%
Resto	311,2	65,73	77,77	10,4%
<b>Total</b>	<b>12.258,3</b>	<b>19,14</b>	<b>29,53</b>	<b>7,8%</b>

- El ROE de Banca Comercial América se sitúa en un 29,0% en 2003, frente a un 23,0% en 2002. La expansión de las comisiones (+5,6% de crecimiento interanual, deducido el efecto de los tipos de cambio) ha propiciado que el ratio de recurrencia se incremente desde un 39,4% en 2002 a un 41,9% en 2003; mientras que el ratio de eficiencia se sitúa en un 54,9%, frente a un 54,0% en 2002.
- Los volúmenes de negocio se han visto afectados también por las depreciaciones. El crédito sobre clientes disminuye un 13,1% en euros (un -1,9%, sin efecto tipo de cambio). Deducido el importe de las notas IPAB de México, que anotan un vencimiento de 2.702 millones de euros en el año, el crédito se incrementa un 5,4% (sin el efecto de los tipos de cambio).

Los recursos de clientes (débitos en balance, fondos de inversión y fondos de pensiones) se incrementan el 1,7% en euros en 2003 (un +14,9% sin tipo de cambio), con un mayor crecimiento en los fondos de inversión (+29,5% en moneda local) que en los débitos (+8,2% en moneda local), favorecido por la disminución de los tipos de interés en casi todos los países de la región. Los fondos de pensiones, por su parte, se incrementan un 21,8% en moneda local. En general, los ritmos de crecimiento de negocio se han acelerado en la segunda mitad del año, especialmente en el crédito sobre clientes.

A continuación se comenta la evolución de los países más significativos:

#### Brasil

Santander Banespa es uno de los 4 mayores bancos privados de Brasil, con más de 1.800 oficinas y más de 7.000 cajeros automáticos. A través de Santander Banespa, el Grupo cuenta con una participación en el mercado brasileño entre el 4% y el 5%, concentrándose su franquicia comercial en el sur-sureste, el área

más rica y desarrollada del país que, con cerca de 100 millones de habitantes, concentra casi un 75% del PIB nacional. La presencia del Grupo en Brasil es especialmente acentuada en los estados de Sao Paulo (donde el Grupo cuenta con más de 1.500 oficinas) y Rio Grande do Sul.

Desde el punto de vista macroeconómico, el año 2003 se ha caracterizado por: 1) un crecimiento todavía muy modesto del PIB (muy cerca del crecimiento cero), 2) una fuerte disminución de los tipos de interés nominales, especialmente en el segundo semestre, con una caída a lo largo del año desde un 25,0% a un 16,5%, y 3) la apreciación del tipo de cambio del real frente al euro, en un 1%, desde 3,71 a 3,66 reales por euro, entre 31.12.02 y 31.12.03, si bien los tipos de cambio medios todavía se han depreciado un 24% entre 2002 y 2003. La mayor estabilidad política del país y sus mejores perspectivas económicas, además de incidir sobre la comentada apreciación del tipo de cambio, han propiciado una fuerte reducción del riesgo-país, que se ha situado en niveles de 463 puntos básicos al finalizar 2003, frente a los 1.387 puntos con que se inició el año.

La convergencia hacia un escenario de menores tipos de interés tendrá un efecto favorable en la consolidación de la recuperación económica prevista para el país en 2004 y en la dinamización, a mayores ritmos, del crecimiento de los negocios con clientes, especialmente en los relacionados con la inversión crediticia. En el corto plazo, la reducción de los tipos de interés puede poner alguna presión sobre el margen financiero. En este sentido, el impacto sobre los márgenes de la reducción de los tipos de interés puede verse aliviado por la disminución de los encajes, como la llevada a cabo en el mes de agosto en relación con los depósitos a la vista (el encaje no remunerado disminuyó del 60% al 45%).

La estrategia del Grupo en 2003 se ha enfocado hacia el desarrollo comercial, a través de un aprovechamiento más intensivo de su base de clientes, una vez que previamente se llevó a cabo la segmentación y carterización de la clientela.

El enfoque del Grupo en el desarrollo comercial ha permitido un incremento de la captación (depósitos + fondos de inversión) del 23,6%; y del 9,5% en los créditos, expresados ambos sin tipos de cambio (en euros, las variaciones habrían sido del +25,2% y +10,9%, respectivamente). Es de destacar el fuerte crecimiento del crédito a particulares (crédito al consumo, financiación de vehículos, ...) de un 26% en moneda local; mientras que, por el lado de los recursos, la bajada de tipos de interés ha favorecido la mayor expansión de los fondos de inversión (+52,6% sin tipo de cambio). En todo caso, en los últimos dos trimestres del año se han acentuado los ritmos de crecimiento de negocio, especialmente del crédito.

El Grupo Santander ha obtenido en Brasil un beneficio neto atribuido de 701,0 millones de euros, con variación de un -12,6% (+11,2% sin efecto tipo de cambio). De este importe, el 88% (615,4 millones de euros) corresponden a la banca comercial.

El margen ordinario neto, esto es, la totalidad de los ingresos (netos de la prima de riesgo del crédito) ofrece un incremento, sin efecto tipo de cambio, del 12,4% (-11,4% en euros). El ratio de eficiencia es del 43,0%, el ROE alcanza el 45,3% y el ratio

### Planes de pensiones

Millones de euros	2003	Var. s/ 2002 (%)		Cuota
		Total	Sin TC	2003
México	2.427,5	(6,19)	20,94	8,8%
Chile	4.432,5	19,28	18,18	11,3%
Resto	5.112,4	12,25	25,30	18,5%
<b>Total</b>	<b>11.972,5</b>	<b>10,26</b>	<b>21,83</b>	<b>12,7%</b>

## Informe por áreas de negocio

tio de morosidad se sitúa en un 2,68% al finalizar 2003, mientras que la tasa de cobertura alcanza el 190%.

### México

Grupo Santander Serfin es una de las entidades líderes del sistema financiero mexicano. Es la tercera entidad financiera del país por volumen de negocio, pero la primera por rentabilidad, solvencia y fortaleza patrimonial. Sus cuotas de negocio se sitúan en el 14,1% en créditos y en el 13,9% en depósitos más fondos de inversión. Adicionalmente, el Grupo cuenta con una gestora de fondos de pensiones cuya cuota se sitúa en el 8,8%. Una vez conseguida la integración comercial y operativa de Santander Mexicano y Serfin en el último trimestre de 2002, el Grupo ha operado en 2003 bajo una única marca, Santander Serfin, a través de una red de un millar de oficinas y más de 1.800 cajeros automáticos, extendidas en 225 núcleos de población.

La economía mexicana ha recuperado ligeramente su crecimiento en 2003, si bien con una tasa todavía modesta (1,2%). La consistencia en la política monetaria ha mantenido la inflación a la baja. Este hecho, junto a los niveles de mínimo histórico en el riesgo-país, ha favorecido una notable disminución de los tipos de interés, que han finalizado (TIIE - 28 días) en el 6,3%, frente a un 8,5% al término de 2002. El tipo de cambio medio, sin embargo, se ha depreciado un 26% frente al euro. Las perspectivas para 2004 son favorables, esperándose un moderado crecimiento del PIB, con los niveles de tipos de interés e inflación ligeramente a la baja.

Durante 2003, el Grupo ha desarrollado su actividad en México con un eficiente modelo de negocio, bien segmentado, muy enfocado al cliente y con una aspiración clara hacia el aumento de cuota (incremento de la cuota en inversión crediticia en 1,3 puntos), particularmente en los segmentos y productos de mayor rentabilidad. En concreto el crédito a particulares se ha incrementado en un 16% entre el 31 de diciembre de 2002 y la misma fecha de 2003, destacando en particular el crecimiento del instrumentado a través de tarjetas de crédito, mientras que el crédito a empresas pequeñas y medianas se ha incrementado a una tasa interanual del 22%.

La estrategia expansiva del Grupo en México se ha sustentado sobre sus confirmadas capacidades de innovación comercial en productos. Así, durante el año 2003 se llevó a cabo el lanzamiento de productos como *Super Cuenta Millonaria*, *Super Inversión Garantizada*, *Super Negocio*, *Crédito Hipotecario* ... Estos productos se suman a otros de contrastado éxito (*Serfin Light*, *Tarjeta Uni-k*, ...).

El Grupo en 2003 se ha enfocado también hacia la optimización de la base de depósitos y el desarrollo de las comisiones (especialmente, medios de pago, cash-management, comercio exterior y fondos de inversión).

El beneficio neto atribuido al Grupo en México se sitúa en 406,4 millones de euros (de los que un 82% corresponde a la banca comercial), con una variación de un -40,4% (ó un -15,0% a tipos de cambio constantes). Esta disminución se ha visto afectada (en diez meses de 2003) por la venta del 24,9% del capital del Grupo Santander Serfin a Bank of America. El beneficio ne-

to antes de minoritarios, no afectado por la citada venta, disminuye en un 27,3% en euros (-1,9% a tipos de cambio constantes). El margen básico neto se ha incrementado un 5,5% en 2003, una vez descontado el efecto tipo de cambio.

Es de destacar el crecimiento de las comisiones (+9,6%, sin efecto tipo de cambio), mientras que el margen de intermediación muestra una variación de un -1,3%, que pone de manifiesto cómo el fuerte crecimiento del negocio ha permitido absorber el impacto de la bajada de los tipos de interés sobre el diferencial de precios de los negocios.

La eficiencia se sitúa en un 50,2%, con un ratio de recurrencia del 63,4%, mientras que el ROE alcanza el 31,6%. El Grupo sigue mostrando muy sólidos niveles de calidad de activos, que se manifiestan tanto por el menor índice de morosidad (1,33% bajo criterios españoles) como por la mayor cobertura (284%) entre los grandes bancos mexicanos.

### Chile

El Grupo Santander Chile es líder en el sistema financiero chileno, tanto por volúmenes de negocio como por resultados. El Grupo cuenta con cuotas del 20,7% en depósitos y 22,6% en créditos. Tiene asimismo una presencia notable en los negocios de pensiones y de fondos de inversión, con cuotas del 11,3% y 21,1%, respectivamente.

El Grupo es el único que cubre toda la gama de productos y servicios financieros en el país, con fuertes ventajas competitivas por su posición dominante en la mayor parte de los negocios financieros, su solidez financiera, su amplia base de clientes y su extensa red de oficinas (370 oficinas, la mayor del país), a las que se unen más de 1.100 cajeros automáticos.

Desde el punto de vista macroeconómico, el año 2003 se ha caracterizado por la aceleración del crecimiento económico (el incremento del PIB se habrá situado alrededor del 3,5%), los bajos tipos de interés (promedio de 2003 alrededor del 3,4%, con una disminución de 0,60 puntos sobre el tipo medio de 2002) e inflación (1,1%), y un tipo de cambio frente al euro que, si bien no ofrece variación sustancial entre 31.12.02 y 31.12.03 (apreciación del 1%), a tipo de cambio medio se deprecia un 17%. La prima de riesgo-país se ha situado por debajo de 100 puntos al finalizar 2003. Para 2004, se espera la confirmación de la recuperación económica de Chile.

En abril de 2003, Santander Chile finalizó su proceso de fusión operativa y tecnológica, iniciada en agosto de 2002. El nuevo banco (bajo el nombre comercial de Santander Santiago) se ha enfocado en optimizar su base de negocio y cuota de mercado, mejorando la composición de sus activos (con una mayor orientación hacia los segmentos minoristas, de mayor rentabilidad) y los diferenciales de negocio. La fusión, además de potenciar las capacidades comerciales, ha propiciado importantes ahorros en costes. Durante 2003, especialmente en los primeros meses del año se llevaron a cabo saneamientos extraordinarios de insolvencias, que se añaden a los que se hicieron en el último trimestre de 2002. En concreto, durante 2003 se han dotado 98,5 millones a provisiones para insolvencias. A pesar de estas provisiones, se alcanza un be-

## Informe por áreas de negocio

beneficio neto atribuido de 243,5 millones de euros, con un crecimiento de un 6,4% sobre el año anterior (o un +23,4% a tipos de cambio constantes). El 82% del beneficio (199,1 millones de euros) corresponde al área de banca comercial.

El margen básico neto se reduce en un 4,0% (a tipos de cambio constantes) en la comparación interanual, a pesar del fuerte crecimiento de las comisiones, de un 17,8% (a tipos de cambio constantes). Los costes, como consecuencia del ajuste de estructuras centrales propiciado por la fusión, se reducen en un 7,4% (a tipos constantes).

El ratio de eficiencia mejora 0,6 puntos en la comparación interanual, hasta un 41,0%, mientras que el ROE alcanza el 22,6%. La morosidad se sitúa en un 4,70% y el ratio de cobertura en un 103%.

### Puerto Rico

Con cuotas del 10,2% en créditos y 9,1% en depósitos, el Grupo es una de las tres primeras entidades financieras en Puerto Rico. Cuenta con una red que supera las 70 oficinas, a las que se suman 140 cajeros automáticos. El Grupo tiene, además, un fuerte posicionamiento (ocupa el segundo puesto) en la gestión de patrimonios.

El entorno económico en 2003 se ha caracterizado por un crecimiento económico moderado (estimación de un crecimiento del PIB de 1,7% en el año fiscal) y unos tipos de interés muy reducidos (1,2% de tipo medio en 2003).

La estrategia del Grupo se ha orientado al reposicionamiento comercial de Banco Santander Puerto Rico y, consecuentemente, al crecimiento de sus negocios comerciales, especialmente en el segmento medio de empresas (variación de un 1,8%) y en el negocio hipotecario residencial (variación de un 37%, descontando activos titulizados y compras de carteras). La recuperación de activos improductivos o fallidos constituye también un área de enfoque prioritario.

La cuenta de resultados ha empezado a reflejar ya el éxito de las medidas adoptadas, con una clara recuperación del beneficio neto atribuido, que en 2003 se ha situado en 28,1 millones de euros, con un crecimiento de un 132,6% sobre el año anterior (un 149,2%, sin considerar el efecto tipo de cambio). El margen básico neto se ha incrementado en un 19,4% en moneda local. La eficiencia es del 61,5% y la recurrencia del 36,1%. El ratio de morosidad es del 2,66%, con una cobertura del 96%.

### Venezuela

Banco de Venezuela se mantiene como el segundo banco del país en volumen de negocio (cuota de mercado en depósitos del 12,4% y del 14,9% en créditos) y el primero entre los grandes bancos del país por calidad de activos. Cuenta con casi 250 oficinas y una amplia base de clientes.

Aunque la situación económica ha ido mejorando a lo largo del año, Venezuela acaba 2003 con una recesión en su PIB en el entorno del 10%, una inflación de 27 puntos, y unos tipos de interés medios – en descenso a lo largo del año – que se han situado en un 19,7% al finalizar 2003. El régimen de control de cambios, establecido desde febrero de 2003, fijó la paridad del bolívar en 1.598 unidades por dólar.

La gestión del Grupo en Venezuela en 2003 se ha ajustado a la situación del país, enfocándose a fortalecer el margen básico neto, a través del crecimiento del volumen de negocio de clientes (básicamente con los clientes actuales del Banco), la preservación de la calidad del riesgo, una política flexible de precios y mejora en los ingresos por comisiones. La capacidad instalada también ha sido optimizada, mientras se mantiene controlado el gasto y la inversión. Esta estrategia ha permitido mantener adecuados niveles de calidad, con unos índices de morosidad y cobertura en diciembre de 2003 del 5,7% y 153%, respectivamente.

El beneficio neto atribuido disminuye un 35,2%, hasta 107,9 millones de euros (+6,8% al eliminar el efecto tipo de cambio). De este resultado, la banca comercial absorbe un 90%. El margen básico neto se incrementa en un 27,2% (sin efecto tipo de cambio), sensiblemente por encima del crecimiento de los gastos, de un 5,1% (sin efecto tipo de cambio). Los indicadores de eficiencia y recurrencia se sitúan en, respectivamente, un 43,3% y un 48,6%, mientras que el ROE alcanza un 36,1%.

### Colombia

El entorno político y económico está mejorando. El Grupo ha terminado el proceso de reestructuración de su presencia en el país enfocándose de nuevo (muy prudentemente) hacia el crecimiento selectivo del negocio. De hecho, el Grupo en Colombia ha obtenido un beneficio neto de 24,8 millones de euros, frente a 12,0 millones en 2002.

### Otros países

En Bolivia y Uruguay el Grupo ha continuado enfocado en 2003 en la reducción de los riesgos, el redimensionamiento de la capacidad instalada y la generación de liquidez.

Bolivia ha logrado un beneficio atribuido de 8,9 millones de euros (11,6 millones en 2002).

Uruguay ha contabilizado una pérdida neta atribuida de 37,1 millones (-65,4 millones en 2002).

De otro lado, en el último trimestre de 2002 el Grupo vendió a una entidad financiera peruana su negocio de banca minorista en ese país, con lo que el núcleo de la presencia del Grupo en Perú se ha llevado a cabo en 2003 a través del negocio de pensiones, con una cuota del 27%. En 2003, este negocio ha generado un beneficio neto atribuido de 19,3 millones de euros (29,1 millones en 2002).

## Informe por áreas de negocio

## Gestión de Activos y Banca Privada

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>93,6</b>	<b>114,3</b>	<b>(20,7)</b>	<b>(18,09)</b>
Comisiones netas	677,1	721,3	(44,2)	(6,13)
<b>Margen básico</b>	<b>770,7</b>	<b>835,6</b>	<b>(64,9)</b>	<b>(7,77)</b>
Resultados por operaciones financieras	28,1	34,2	(6,2)	(18,00)
<b>Margen ordinario</b>	<b>798,7</b>	<b>869,8</b>	<b>(71,1)</b>	<b>(8,17)</b>
Gastos generales de administración	(351,4)	(364,8)	13,4	(3,66)
a) Explotación	(333,8)	(344,3)	10,5	(3,05)
<i>De personal</i>	(211,7)	(209,8)	(1,9)	0,91
<i>Otros gastos administrativos</i>	(122,1)	(134,5)	12,4	(9,24)
b) Imputados	(17,6)	(20,5)	2,8	(13,91)
Amortización del inmovilizado	(29,4)	(28,0)	(1,5)	5,18
Otros resultados de explotación	(1,3)	(0,6)	(0,6)	103,58
<b>Margen de explotación</b>	<b>416,6</b>	<b>476,4</b>	<b>(59,8)</b>	<b>(12,55)</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	69,5	48,7	20,8	42,72
Provisiones netas para insolvencias	(4,1)	(4,2)	0,1	(1,50)
Otros resultados	(6,3)	(38,7)	32,3	(83,62)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>475,6</b>	<b>482,2</b>	<b>(6,6)</b>	<b>(1,37)</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>336,8</b>	<b>331,3</b>	<b>5,5</b>	<b>1,66</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>319,6</b>	<b>327,0</b>	<b>(7,4)</b>	<b>(2,26)</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	1.548,7	1.448,8	99,8	6,89
Deudas del Estado	4,5	11,0	(6,5)	(59,11)
Entidades de crédito	6.036,1	6.732,2	(696,1)	(10,34)
Cartera de valores	845,3	701,7	143,6	20,47
Otras cuentas de activo	521,5	571,9	(50,4)	(8,82)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>8.956,0</b>	<b>9.465,6</b>	<b>(509,6)</b>	<b>(5,38)</b>
Débitos / cesión temporal de activos	6.136,2	7.216,8	(1.080,6)	(14,97)
Valores negociables	—	—	—	—
Pasivos subordinados	—	—	—	—
Entidades de crédito	1.405,6	893,7	512,0	57,29
Otras cuentas de pasivo	821,2	835,4	(14,2)	(1,70)
Capital asignado	593,0	519,7	73,3	14,11
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>18.387,1</b>	<b>14.583,9</b>	<b>3.803,3</b>	<b>26,08</b>
Fondos de inversión	14.735,2	11.603,9	3.131,3	26,98
Planes de pensiones	104,3	72,2	32,1	44,53
Patrimonios administrados	3.547,7	2.907,8	639,9	22,00
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>24.523,4</b>	<b>21.800,7</b>	<b>2.722,7</b>	<b>12,49</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>27.343,2</b>	<b>24.049,5</b>	<b>3.293,7</b>	<b>13,70</b>
<b>Ratios (%) y Medios operativos</b>				
ROE (cash-basis)	59,38	66,08		
Eficiencia (Gastos generales de administración / Margen ordinario)	43,99	41,94		
Recurrencia (Comisiones netas / Gastos generales de administración)	192,68	197,75		
Tasa de morosidad	0,19	0,24		
Cobertura	—	—		
Número de empleados (directos + imputados)	6.606	6.149	457	7,43
Número de oficinas	189	195	(6)	(3,08)

## Informe por áreas de negocio

**Gestión de Activos y Banca Privada** ha cerrado 2003 con el mejor trimestre del año por beneficio, en una tendencia de mejora continua a lo largo del ejercicio. El beneficio neto atribuido del cuarto trimestre asciende a 85,8 millones de euros, un 21,2% superior al mismo periodo del 2002. Para el conjunto del año, el área ha alcanzado un beneficio atribuido de 319,6 millones de euros, un 2,3% inferior al de 2002 por efecto de la depreciación de las divisas iberoamericanas, dado que sin este impacto el beneficio crecería a tasas de dos dígitos. Esta evolución se apoya en la buena gestión comercial de las distintas unidades de negocio que en el ejercicio han logrado superar los 100.000 millones de euros de patrimonio gestionado.

**Gestión de Activos España.** Dos aspectos definen la gestión del área en el ejercicio: el liderazgo en la captación de fondos de inversión y el crecimiento de márgenes y de cuota de ingresos.

Con más de 6.000 millones de euros de captación neta en el año, nuestra gestora ha liderado el crecimiento en fondos de inversión en España, lo que consolida nuestro liderazgo (28% de cuota por patrimonio), y se ha situado entre las gestoras líderes europeas por incremento de fondos. Este crecimiento del 15,5% se fundamenta en dos pilares: el éxito en las campañas de fondos garantizados innovadores y la fuerte demanda en productos de alto valor añadido (gestión alternativa, fondos inmobiliarios y fondos de riesgo controlado). El aumento en fondos de nueva generación, con mayor margen y más rentabilidad para el cliente, y una acertada gestión en el mix de productos, han permitido recuperar los márgenes del negocio (+3,1 p.b. en comisión media), lo que nos sitúa como el primer grupo en crecimiento de comisiones en España y eleva nuestra cuota de ingresos por encima del 29%.

Destaca la evolución de Santander Alternative Investment, unidad que agrupa las actividades de gestión con filosofía de retornos no dependientes de la dirección del mercado y de gestión dinámica del riesgo, que ya supera los 6.300 millones de euros gestionados. También en fondos inmobiliarios hemos mantenido el liderazgo en España, alcanzando un patrimonio gestionado cercano a los 1.900 millones que permite al Grupo controlar dos tercios del mercado.

**Gestión de Activos Iberoamérica.** En la región el Grupo supera los 24.000 millones de euros en activos bajo gestión a través de fondos de inversión y fondos de pensiones, tras aumentar un 14,6% en el año por los fuertes crecimientos en moneda local. Este crecimiento, unido a la adecuada gestión de márgenes y costes, ha impulsado el aumento de los resultados generados en moneda local. Sin embargo, la fuerte apreciación del tipo de cambio medio del euro en 2003 ha reducido la aportación del área a los resultados del Grupo.

**Banca Privada.** Banco Banif ha consolidado en el año la estrategia puesta en marcha a finales de 2002 que le permite reafirmar su liderazgo en el mercado español de banca privada. Su posicionamiento, centrado en el segmento de clientes con más de 150.000 euros, se basa en un asesoramiento global (financiero, patrimonial, empresarial e inmobiliario) y en el lanzamiento de productos y servicios novedosos y de alto valor añadido.

El asesoramiento y la alta especialización en fondos de inversión, ha permitido un crecimiento de estos saldos del 26%, muy por encima del mercado. Además el esfuerzo comercial realizado ha elevado la base de clientes objetivo en un 15%, con un crecimiento de sus saldos del 20%, lo que unido a la contención de costes, ha permitido aumentar el margen de explotación y el beneficio de Banif por encima del 50%.

En Banca Privada Internacional, el ejercicio ha venido marcado por la adquisición del negocio iberoamericano de banca privada del Royal Bank of Scotland -Coutts (USA) Internacional y Coutts Securities Inc. - con la consiguiente aportación de clientes, banqueros y activos gestionados. Esta adquisición y la buena marcha del negocio propio (+19% de recursos gestionados en dólares) han elevado el margen de explotación un 29% en dólares (+7,5% en euros).

**Seguros.** En 2003 el Grupo ha finalizado la reorganización de las actividades de seguros en España, materializada en el aumento en la participación en el negocio de seguros individuales (aumento hasta el 100% del capital de Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros) y en la venta de la cartera de seguros de vida colectivos. Esta venta, acordada en el último trimestre, permite focalizar el esfuerzo del área en la comercialización de seguros individuales a través de su red bancaria, dirigiendo el negocio de previsión colectiva hacia el desarrollo de planes de pensiones de empleo.

En 2003 Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros ha incrementado en un 122% las primas generadas (172 millones de euros), ha duplicado su beneficio hasta los 30 millones, y ha elevado la aportación a los resultados del Grupo (incluyendo comisiones cedidas) en un 142%, hasta los 98 millones.

En Iberoamérica, el área de seguros continúa su tendencia positiva en la contribución a resultados. Destacan Brasil por el elevado volumen en primas (171 millones de euros), y México por su dinamismo comercial (+30% de primas en moneda local).

### Patrimonio gestionado en España

Millones de euros	Activos gestionados 2003	Cuota de mercado (%)	% var. s/ 2002
Fondos y sociedades de inversión	60.725		15,2
Fondos de inversión	56.350	28,0	15,5
<i>De los que: inmobiliarios</i>	1.866	66,2	19,3
Planes de pensiones individuales	5.768	18,3	13,7
Otros activos	1.566		(19,2)
<b>Total</b>	<b>68.059</b>		<b>13,9</b>

## Informe por áreas de negocio

**Banca Mayorista Global**

Millones de euros	Variación 2003/2002			
	2003	2002	Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>379,0</b>	<b>455,1</b>	<b>(76,0)</b>	<b>(16,71)</b>
Comisiones netas	330,8	326,0	4,8	1,48
<b>Margen básico</b>	<b>709,8</b>	<b>781,0</b>	<b>(71,2)</b>	<b>(9,12)</b>
Resultados por operaciones financieras	76,3	(6,0)	82,2	—
<b>Margen ordinario</b>	<b>786,1</b>	<b>775,1</b>	<b>11,0</b>	<b>1,42</b>
Gastos generales de administración	(373,7)	(399,1)	25,4	(6,36)
a) Explotación	(295,0)	(314,9)	19,9	(6,33)
<i>De personal</i>	(197,2)	(218,2)	21,0	(9,63)
<i>Otros gastos administrativos</i>	(97,7)	(96,7)	(1,1)	1,11
b) Imputados	(78,7)	(84,2)	5,5	(6,48)
Amortización del inmovilizado	(27,3)	(29,8)	2,4	(8,20)
Otros resultados de explotación	(1,8)	(1,3)	(0,5)	38,32
<b>Margen de explotación</b>	<b>383,2</b>	<b>344,9</b>	<b>38,3</b>	<b>11,11</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	(4,0)	(1,7)	(2,3)	130,46
Provisiones netas para insolvencias	(43,3)	(65,4)	22,1	(33,80)
Otros resultados	(30,3)	(18,9)	(11,4)	60,25
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>305,7</b>	<b>258,9</b>	<b>46,8</b>	<b>18,06</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>229,0</b>	<b>176,9</b>	<b>52,1</b>	<b>29,42</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>225,6</b>	<b>176,3</b>	<b>49,2</b>	<b>27,93</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	16.356,9	19.350,7	(2.993,8)	(15,47)
Deudas del Estado	4.869,6	6.142,9	(1.273,3)	(20,73)
Entidades de crédito	26.244,8	33.160,0	(6.915,2)	(20,85)
Cartera de valores	6.406,4	5.615,0	791,4	14,10
Otras cuentas de activo	8.209,6	5.504,5	2.705,1	49,14
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>62.087,3</b>	<b>69.773,1</b>	<b>(7.685,8)</b>	<b>(11,02)</b>
Débitos / cesión temporal de activos	20.430,2	24.542,3	(4.112,1)	(16,76)
Valores negociables	508,5	1.227,5	(719,1)	(58,58)
Pasivos subordinados	32,4	32,4	0,0	0,00
Entidades de crédito	20.477,1	22.050,2	(1.573,1)	(7,13)
Otras cuentas de pasivo	19.073,5	20.153,2	(1.079,7)	(5,36)
Capital asignado	1.565,7	1.767,4	(201,8)	(11,42)
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>1.034,0</b>	<b>902,4</b>	<b>131,7</b>	<b>14,59</b>
Fondos de inversión	441,7	391,4	50,3	12,86
Planes de pensiones	575,6	488,7	86,8	17,77
Patrimonios administrados	16,8	22,3	(5,5)	(24,57)
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>22.005,1</b>	<b>26.704,6</b>	<b>(4.699,5)</b>	<b>(17,60)</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>63.121,3</b>	<b>70.675,4</b>	<b>(7.554,1)</b>	<b>(10,69)</b>
<b>Ratios (%) y Medios operativos</b>				
ROE (cash-basis)	13,32	9,34		
Eficiencia (Gastos generales de administración / Margen ordinario)	47,54	51,49		
Recurrencia (Comisiones netas / Gastos generales de administración)	88,52	81,68		
Tasa de morosidad	0,70	1,21		
Cobertura	308,38	196,37		
Número de empleados (directos + imputados)	2.288	2.559	(271)	(10,59)
Número de oficinas	36	38	(2)	(5,26)

## Informe por áreas de negocio

**Banca Mayorista Global** ha obtenido en 2003 un beneficio neto atribuido de 225,6 millones de euros, un 27,9% más que en 2002, tras un cuarto trimestre que acelera el crecimiento interanual del beneficio, confirmando la tendencia iniciada en trimestres anteriores. La capacidad creciente de generación de ingresos recurrentes de clientes, la mejora de eficiencia y la optimización del uso del capital han constituido las prioridades básicas de gestión. Así, destaca que las comisiones representan ya el 89% de los gastos del área (82% en 2002) y la mejora de 4 puntos porcentuales del ratio de eficiencia.

Esta clara progresión ascendente recoge los primeros resultados de la implementación durante el presente ejercicio de un nuevo modelo de negocio para fortalecer y optimizar las relaciones comerciales con los clientes corporativos a nivel global. El modelo de gestión global otorga mayor énfasis al desarrollo de productos de valor añadido y a la integración en los equipos de relación de especialistas de producto de Banca de Inversiones, apalancados en nuestra amplia presencia geográfica.

El negocio de **Banca Corporativa Global** ha mantenido una evolución muy favorable, pese al impacto de la bajada de tipos de interés. De un lado, la gestión activa de precios ha permitido elevar el diferencial medio de la cartera de inversión en España en 9,3 puntos básicos sobre 2002; de otro lado, la venta cruzada de productos de valor añadido está impulsando los ingresos recurrentes. Todo ello, unido al rigor en el control de costes, a la prudencia en la concesión de créditos y a la menor necesidad de provisiones para insolvencias, han permitido crecimientos de doble dígito en el beneficio neto atribuido.

El negocio de **Banca de Inversiones Global** ha aprovechado la difícil coyuntura de los mercados durante este año para potenciar su liderazgo en los mercados naturales donde opera, recuperar el nivel de ingresos y reducir significativamente los costes. Ello ha permitido que el margen de explotación y el beneficio neto atribuido casi dupliquen las cifras del año anterior.

Corporate Finance ha culminado un ejercicio muy positivo. Destaca la actividad en España de M&A, que figura en los primeros puestos de los *league tables* (primeros en *Thomson Financiel* en 2003 por número de transacciones anunciadas y segundos por volumen). Entre las operaciones cerradas en el año destacan los asesoramientos: a Sacyr en la adquisición de ENA, a Enel en la adquisición de los activos eólicos de Unión Fenosa, a SEPI en la privatización de Musini y a Auna en la venta de Retevisión Audiovisual.

En Renta Variable, Santander Central Hispano Bolsa mantiene su posición de liderazgo de renta variable en España con una cuota acumulada en intermediación del 11,2% (16,3% si se incluye a Banesto Bolsa). En Portugal, nuestro broker se situaba en 2ª posición en el ranking con una cuota del 15,2%. En acciones iberoamericanas ordinarias y ADRs ocupamos la 2ª y 7ª posición, respectivamente, con cuotas respectivas del 23,7% y 6,1%. Destacan los buenos resultados obtenidos por nuestro departamento de análisis: segundo mejor broker para España y Portugal por *Thomson Extel* y primeros en compañías de mediana y pequeña capitalización; tercer mejor

broker para Latinoamérica según *Institutional Investor* y segundos según *Latin Finance*. En equity capital markets, destaca la colocación de acciones preferentes de Endesa y Unión Fenosa y la colocación de Red Eléctrica.

En Financiaciones Estructuradas se ha cerrado un buen ejercicio, destacando entre otras operaciones, el diseño y estructuración de la financiación de la adquisición de ENA (por importe de 1.600 millones de euros), y la formalización de la compra a las compañías eléctricas de los derechos del "Déficit Tarifario" (1.400 millones de euros).

En Custodia, se ha reforzado el liderazgo en las tres áreas principales: en "clientes residentes", con una mejora en su posición como entidad depositaria de Instituciones de Inversión Colectiva tanto vinculadas como ajenas al Grupo; en "no residentes", con importantes nuevas captaciones, como la de JPMorgan Chase y SIS SEGA InterSettle; y en "Servicios a Emisores", ampliando la gama de productos.

La **Tesorería** ha desempeñado una buena gestión en el ejercicio tanto en los mercados profesionales como en la actividad relacionada con clientes. En 2003, se han puesto en marcha estrategias de relación con clientes integradas en el nuevo modelo de gestión global del área.

En España se ha potenciado la actividad con clientes corporativos e institucionales, e impulsado nuevas estrategias para incrementar la colocación de productos de tesorería a través de la red comercial. Hemos mantenido posiciones de liderazgo en negociación por Senaf (líderes con el 9,6% de cuota acumulada a diciembre) y en warrants (segundos con el 33,1% de primas negociadas hasta diciembre). También destaca la consecución por el Banco en 2003 del status de miembro del mercado electrónico del *Chicago Board of Trade*, el primero en España. En Portugal, la tesorería sigue aportando soluciones a los clientes, principalmente en coberturas de tipo de cambio y de interés, aprovechando las sinergias existentes con tesorería Madrid.

En Nueva York se mantuvo la actividad con clientes en la negociación de deuda soberana, corporativa y monedas iberoamericanas, con nuevas iniciativas para aprovechar la experiencia del Grupo en los mercados locales iberoamericanos.

En Iberoamérica, la tesorería de Brasil ha mantenido su buen desempeño gracias a la recuperación económica del país. En México se mantiene el liderazgo en la negociación de renta fija y de sus derivados en el mercado local. Seguimos ocupando el primer puesto en el ranking de formadores de mercado del Banco de México. En el mercado cambiario mantenemos una cuota del 20%. En Chile continuamos con una presencia significativa, especialmente en derivados con clientes institucionales locales y en divisas al contado, donde ocupamos el primer lugar con una cuota del 17,6%.

## Informe por áreas de negocio

## Gestión financiera y participaciones

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
Margen de intermediación (sin dividendos)	(434,5)	(660,3)	225,7	(34,19)
Dividendos	321,8	386,0	(64,1)	(16,62)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>(112,7)</b>	<b>(274,3)</b>	<b>161,6</b>	<b>(58,92)</b>
Comisiones netas	11,4	9,9	1,5	14,96
<b>Margen básico</b>	<b>(101,3)</b>	<b>(264,4)</b>	<b>163,1</b>	<b>(61,68)</b>
Resultados por operaciones financieras	217,6	128,5	89,0	69,30
<b>Margen ordinario</b>	<b>116,2</b>	<b>(135,9)</b>	<b>252,1</b>	<b>—</b>
Gastos generales de administración	(114,6)	(69,2)	(45,3)	65,49
a) Explotación	(108,9)	(63,2)	(45,7)	72,42
<i>De personal</i>	(16,8)	(19,7)	2,9	(14,67)
<i>Otros gastos administrativos</i>	(92,1)	(43,4)	(48,6)	112,00
b) Imputados	(5,7)	(6,1)	0,4	(6,70)
Amortización del inmovilizado	(59,4)	(99,0)	39,5	(39,94)
Otros resultados de explotación	(4,5)	33,9	(38,3)	—
<b>Margen de explotación</b>	<b>(62,3)</b>	<b>(270,2)</b>	<b>208,0</b>	<b>(76,96)</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	258,7	162,4	96,3	59,33
Provisiones netas para insolvencias	(212,7)	115,9	(328,6)	—
Otros resultados	1.615,8	626,6	989,2	157,89
Amortización acelerada del fondo de comercio	(1.719,2)	(702,9)	(1.016,3)	144,59
<b>Beneficio antes de impuestos (cash-basis*)</b>	<b>(119,6)</b>	<b>(68,3)</b>	<b>(51,3)</b>	<b>75,21</b>
<b>Beneficio neto consolidado (cash-basis*)</b>	<b>128,6</b>	<b>123,8</b>	<b>4,8</b>	<b>3,89</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo (cash-basis*)</b>	<b>(237,9)</b>	<b>(264,6)</b>	<b>26,7</b>	<b>(10,10)</b>

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

**Balance**

Deudas del Estado, CBÉs y otros	22.224,4	14.805,1	7.419,2	50,11
Cartera de valores	21.891,1	10.002,8	11.888,3	118,85
Fondo de comercio	7.379,5	9.950,1	(2.570,7)	(25,84)
Liquidez prestada al Grupo	23.986,1	17.847,1	6.139,1	34,40
Dotación capital al resto del Grupo	15.629,5	14.334,4	1.295,1	9,03
Otras cuentas de activo	13.991,6	12.600,1	1.391,5	11,04
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>105.102,1</b>	<b>79.539,6</b>	<b>25.562,5</b>	<b>32,14</b>
Cesión temporal de activos	23.393,2	13.438,4	9.954,8	74,08
Valores negociables	26.499,0	17.285,9	9.213,1	53,30
Pasivos subordinados	9.445,4	10.796,1	(1.350,7)	(12,51)
Acciones preferentes	3.984,4	4.916,8	(932,4)	(18,96)
Otras cuentas de pasivo	24.582,8	16.379,7	8.203,1	50,08
Capital y reservas del Grupo	17.197,3	16.722,7	474,6	2,84
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Fondos de inversión	—	—	—	—
Planes de pensiones	—	—	—	—
Patrimonios administrados	—	—	—	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>39.580,2</b>	<b>34.144,1</b>	<b>5.436,1</b>	<b>15,92</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>105.102,1</b>	<b>79.539,6</b>	<b>25.562,5</b>	<b>32,14</b>

**Medios operativos**

Número de empleados (directos + imputados)	271	184	87	47,28
--	-----	-----	----	-------

## Informe por áreas de negocio

**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 78 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, que en el conjunto del año 2003 ha sido del 2,31%, frente al 3,28% de igual periodo de 2002.

Esta área también incorpora negocios de gestión centralizada (como participaciones), la gestión financiera, saneamientos (como fondo de comercio acelerado y riesgo-país), y los negocios en proceso de lanzamiento o liquidación. Recoge por tanto un elevado conjunto de actividades de tipo centralizado, que podemos estructurar en tres subáreas:

- **Participaciones:** centraliza la gestión de las participaciones financieras e industriales. En el ejercicio 2003 el beneficio neto atribuido procedente de las **participaciones financieras en Europa** se ha situado en 331,7 millones de euros, un 66,2% inferior al pasado ejercicio. Esta disminución se justifica en una realización de plusvalías por enajenaciones muy inferior en el presente ejercicio (0,88% de Royal Bank of Scotland), frente a las obtenidas en la desinversión del 1,5% de Société Générale en el primer semestre de 2002 y en la venta del 3% de Royal Bank of Scotland en el cuarto trimestre de dicho ejercicio, las cuales suponen además una menor aportación al resultado, y menores dividendos cobrados.

Al cierre del ejercicio las plusvalías latentes en participaciones financieras se estiman en 1.500 millones de euros.

En **participaciones industriales** se ha obtenido en el año 2003 un beneficio neto atribuido de 378,5 millones de euros, un 47,1% menos que en el año 2002.

La diferencia se debe al menor importe de plusvalías realizadas en 2003 (en 2002 se registraron las ventas del 23,5% de Dragados y el 24,5% de Vallehermoso); sin embargo, el mar-

gen antes de plusvalías y gastos es superior en el año 2003 en un 99,8% debido, fundamentalmente, a la disminución de los costes financieros y el incremento en los resultados por puesta en equivalencia.

En el año 2003 se han producido ventas de participaciones por un importe de 1.021 millones de euros, fundamentalmente por: el 20,21% de Antena 3TV, el 0,51% de Vodafone y el 28,35% de Home Mart.

En dicho periodo las inversiones han sido de 951 millones de euros, principalmente por el incremento de la participación en un 12,13% de Cepsa.

El Grupo mantiene su estrategia de equilibrar la contribución de resultados negativos de las sociedades participadas que est n en desarrollo con las aportaciones de resultados positivos de las participaciones en sociedades con beneficios y que distribuyen dividendos. Unido a ello, procede a realizar plusvalías en las participaciones en las que se dan las condiciones oportunas.

Al cierre de 2003 las plusvalías latentes en participaciones industriales se estiman en 2.100 millones de euros.

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

La evolución de tipos de interés y de cambio en el ejercicio, contraria al negocio comercial, está parcialmente compensada en las posiciones de la cartera ALCO y en las de cambio estructurales. La gestión centralizada de los tipos de cambio y la cartera ALCO ha aportado 355 millones en ingresos ordinarios del ejercicio.

En esta área figura el coste de la cobertura del capital en Iberoamérica, que ha ascendido en 2003 a 169 millones de euros.

### Participaciones financieras en Europa

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
Contribución a resultados*	242,3	285,8	(43,5)	(15,22)
Coste de financiación	(82,5)	(146,6)	64,1	(43,73)
<b>Margen</b>	<b>159,9</b>	<b>139,3</b>	<b>20,6</b>	<b>14,79</b>
Costes de explotación	(2,3)	(2,3)	0,0	(1,63)
Resultados por enajenaciones y otros	125,2	979,2	(854,1)	(87,22)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>282,7</b>	<b>1.116,2</b>	<b>(833,5)</b>	<b>(74,67)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>331,7</b>	<b>980,2</b>	<b>(648,5)</b>	<b>(66,16)</b>

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

## Informe por áreas de negocio

**Participaciones Industriales**

Millones de euros	2003	2002	Variación 2003/2002	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
Contribución a resultados*	356,9	271,4	85,5	31,50
Coste de financiación	(85,5)	(135,6)	50,1	(36,92)
<b>Margen</b>	<b>271,3</b>	<b>135,8</b>	<b>135,6</b>	<b>99,84</b>
Costes de explotación	(17,9)	(17,5)	(0,4)	2,06
Resultados por enajenaciones y otros	196,7	713,9	(517,1)	(72,44)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>450,2</b>	<b>832,1</b>	<b>(381,9)</b>	<b>(45,90)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>378,5</b>	<b>716,2</b>	<b>(337,6)</b>	<b>(47,14)</b>

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

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 último ejercicio la cifra ha sido negativa por 925,6 millones de euros, por una pérdida de 1.214,6 millones en 2002.

• **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.

La cuenta de resultados del total del área recoge, por tanto, distintos efectos positivos y negativos que se pueden resumir, en sus principales apartados, en:

- Los resultados positivos por operaciones financieras proceden de los menores saneamientos, algunos resultados por venta y diferencias de cambio positivas.
- Los resultados por puesta en equivalencia, antes de deducir los dividendos, disminuyen como consecuencia de las ventas realizadas entre ambos periodos.
- Otros resultados reflejan en 2003 las plusvalías obtenidas en las operaciones de venta de participaciones financieras e industriales ya comentadas en otros apartados de este Informe.
- Las plusvalías obtenidas en las operaciones anteriores se han compensado con la amortización acelerada de fondos de comercio.
- Finalmente, figura el coste de la remuneración de las acciones preferentes que, de acuerdo con la normativa, se contabiliza en la línea de intereses minoritarios.

## La Acción

### Evolución de la acción

La acción Santander ha cerrado el año con una cotización de 9,39 euros por título, lo que supone un significativo avance del 43,6% respecto al cierre del año anterior, mostrando un comportamiento superior al del mercado: en España el Ibex-35 (selectivo que recoge los valores españoles con mayor capitalización y volumen de contratación) se revalorizó un 28,2% y el Dow Jones Euro Stoxx 50 (índice que recoge los valores de mayor relevancia en términos de capitalización, de la Zona Euro) un 15,7%. Nuestra cotización máxima anual ha sido de 9,44 euros el día 30 de diciembre.

A 31 de diciembre de 2003, este cambio nos coloca por capitalización bursátil en el 1<sup>er</sup> puesto entre las entidades financieras en España y 11<sup>o</sup> del mundo, al situarse en los 44.775,3 millones de euros, 13.589,9 millones más que a diciembre del 2002.

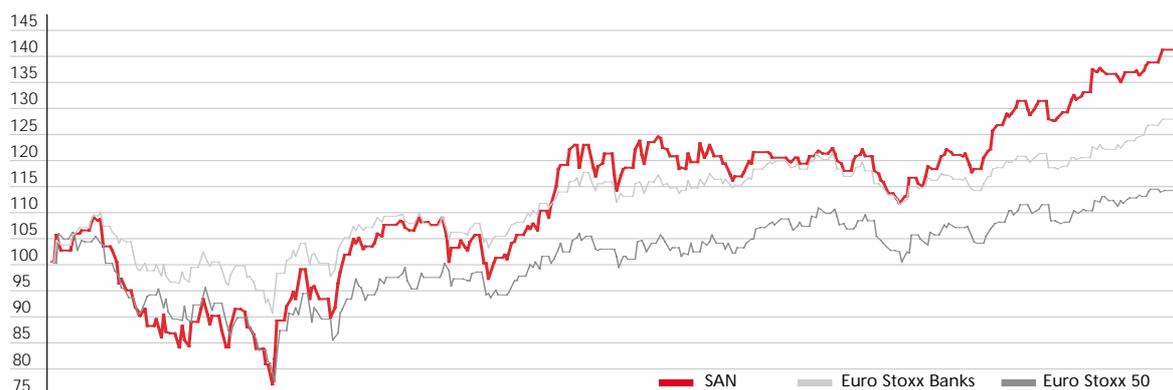
El PER del Grupo Santander al cierre de 2003 ascendía a 17,15.

Nuestra acción cotiza en la actualidad en las cuatro Bolsas españolas a través del Mercado Continuo y en Milán, Nueva York, Lisboa y Buenos Aires. Está incluida en 37 índices a nivel mundial, llegando a alcanzar nuestra ponderación un 41,868% en el Ibex financiero.

	SAN (euros)	Ibex-35	Dow Jones Euro Stoxx 50	IGBM
30/12/2002	6,54	6.036,9	2.386,41	633,99
31/01/2003	5,75	5.947,7	2.248,17	623,96
28/02/2003	5,95	5.999,4	2.140,73	626,46
31/03/2003	5,85	5.870,5	2.036,86	614,05
30/04/2003	7,04	6.489,5	2.324,23	675,04
30/05/2003	6,88	6.508,5	2.330,06	679,75
30/06/2003	7,63	6.862,0	2.419,51	719,87
31/07/2003	8,00	7.061,7	2.519,79	742,62
29/08/2003	7,77	7.111,3	2.556,71	749,89
30/09/2003	7,28	6.703,6	2.395,87	713,22
31/10/2003	8,25	7.129,5	2.575,04	755,09
28/11/2003	8,67	7.252,5	2.630,47	768,38
30/12/2003	9,39	7.737,2	2.760,66	807,98

### Evolución comparada de cotizaciones (30-dic-02 vs. 30-dic-03)

30-dic-02 = 100



### Negociación

El volumen de títulos de Santander negociados en el año 2003 ascendió a 11.362 millones (83.271 millones de euros), cifra 9.965 millones superior a la registrada en el ejercicio 2002, que la sitúa como el segundo valor más negociado del Mercado Continuo español y primero entre los de su sector. La contratación media diaria ha sido de 45,4 millones de acciones.

## La Acción

Los volúmenes de negociación de futuros sobre acciones Santander Central Hispano han alcanzado los 3,52 millones en el año 2003, mientras que el del número de opciones alcanza los 2,18 millones. Así, el volumen de derivados del Santander Central Hispano contratados en el MEFF de renta variable supone un 18,1% sobre el total contratado.

El saldo vivo en préstamos sobre la acción Santander a finales de 2003 era de 709.719.444 acciones, un 14,88% del capital social existente en aquel momento, aumentando en 457.828.568 títulos respecto al año anterior.

### Contratación (Títulos)



### Retribución al accionista

De aprobarse la propuesta que se someterá a la Junta General Ordinaria del mes de junio, la retribución directa al accionista en forma de dividendos con cargo al ejercicio 2003 asciende a 0,3029 euros, distribuido en cuatro pagos trimestrales (ver tabla adjunta). Nuestros accionistas siguen disfrutando de una elevada rentabilidad por dividendo que, utilizando el cambio medio del ejercicio, asciende al 4,14%.

### Dividendo por acción con cargo al beneficio de 2003

	bruto	neto
Primer dividendo 01.08.03	0,0775	0,065875
Segundo dividendo 01.11.03	0,0775	0,065875
Tercer dividendo 01.02.04	0,0775	0,065875
Cuarto dividendo 01.05.04	0,0704	0,059840
<b>Total</b>	<b>0,3029</b>	<b>0,257465</b>

A lo largo del año 2003 se han producido 3.351 nuevas adhesiones al *Plan de Reinversión del Dividendo Accionistas Santander Central Hispano*, lo que supone un incremento de un 0,77% respecto a 2002. Al cierre del ejercicio, el 22,14% de los accionistas del Banco se encuentran adheridos a dicho Plan en sus dos modalidades.

### Rentabilidad comparada de la acción

El cuadro de rentabilidad comparada de la acción Santander Central Hispano que se presenta a continuación muestra el análisis de la rentabilidad de mercado de nuestra acción en los últimos 10 años para diferentes hipótesis temporales de inversión y desinversión, comparándola con el Índice General de la Bolsa de Madrid y el Ibex-35. Para la elaboración de este cuadro se supone la reinversión anual de los dividendos cobrados en el año natural al precio de cierre del último día del año. También se consideran los splits, devoluciones de nominal y las ampliaciones de capital, pero en ningún caso se contempla que el accionista lleve a cabo desembolsos de efectivo adicionales a los del día en que compró las acciones.



## Gestión Financiera

### Gestión Financiera

Grupo Santander gestiona activamente los riesgos financieros derivados de la actividad con clientes, que constituye el núcleo de su negocio, así como los del resto del balance estructural. Esta gestión abarca los riesgos de tipo de interés, tipo de cambio y liquidez, y la gestión del capital.

La gestión financiera persigue dar estabilidad y recurrencia al margen financiero de la actividad comercial y al valor económico del Grupo, manteniendo unos niveles adecuados de liquidez y solvencia.

El área de Gestión Financiera es la encargada de la gestión centralizada de los riesgos estructurales del Grupo. Esta centralización permite aplicar metodologías homogéneas, adaptadas a la realidad de cada mercado en los que se opera.

En el área euro-dólar, Gestión Financiera gestiona directamente los riesgos de la matriz y coordina la gestión del resto de unidades que operan en monedas convertibles. En los bancos de Iberoamérica, Gestión Financiera tiene equipos locales que gestionan bajo los mismos esquemas los riesgos de balance, en coordinación con el área global de Gestión Financiera de la matriz.

Las decisiones de gestión de estos riesgos se toman a través de los Comités ALCO de cada país y, en última instancia, por el Comité de Mercados de la matriz.

### Gestión de la liquidez estructural

La gestión de la liquidez estructural persigue financiar la actividad recurrente del Grupo en condiciones óptimas de plazo y coste y evitando asumir riesgos de liquidez no deseados.

El Grupo mantiene una cartera diversificada de activos líquidos o liquidables en el corto plazo adecuada a sus posiciones. Además, cuenta con una presencia activa en un conjunto amplio y diversificado de mercados de financiación, limitando la dependencia de mercados concretos y manteniendo disponibles amplias capacidades de apelación a los mercados.

La gestión de la liquidez estructural supone planificar las necesidades de recursos, estructurar las fuentes de financiación optimizando la diversificación por plazos, instrumentos y mercados y definir planes de contingencia.

En el área euro-dólar, se elabora un plan de liquidez anual, partiendo de las necesidades de financiación derivadas de los presupuestos de negocio. A partir de dichas necesidades de liquidez, y teniendo en cuenta los límites de apelación a los mercados de corto plazo, se establece el plan de emisiones y titulizaciones para el ejercicio. A lo largo del año se realiza un seguimiento periódico de la evolución real de las necesidades de financiación, que da lugar a las consiguientes actualizaciones del plan.

En ejecución del plan de financiación en monedas convertibles, durante el año 2003 el Grupo captó un total de 26.000 millones

de euros, de los que el 54% corresponde a emisiones de medio y largo plazo, incluidas las emisiones de preferentes y subordinadas que computan como fondos propios del Grupo. Las titulizaciones de activos a medio y largo plazo realizadas en el año ascendieron a unos 8.000 millones de euros.

Cabe destacar la significativa reducción de los spreads de crédito del Grupo y consecuentemente de los costes de financiación experimentados durante 2003, debido a una mejor percepción del riesgo del Grupo en los mercados financieros. Esto se vio apoyado también por la revisión al alza de los ratings de las tres principales agencias de calificación (Fitch y Moody's en noviembre 2003 y Standard & Poor's en enero 2004)

Los bancos Iberoamericanos son autónomos en términos de liquidez, no recurriéndose a líneas de la matriz para la financiación de su actividad. Cada banco realiza por tanto sus propios planes de liquidez y de contingencia sin apelar a la financiación del Grupo. Los riesgos cross border y reputacional derivados de la financiación externa son limitados y autorizados por la matriz.

A diferencia de lo que en general ocurre en el área euro-dólar, la actividad comercial de los bancos de Iberoamérica es excedentaria en recursos, por lo que no requiere de financiación estructural de los mercados de forma generalizada.

### Riesgo de tipo de interés

Gestión Financiera analiza el riesgo de tipo de interés derivado de las diferentes fechas de vencimiento y reprecación de las partidas de activo y pasivo en cada una de las monedas en que se opera. Como medidas de riesgo, se utilizan para cada moneda, el gap de tipo de interés, las sensibilidades de margen financiero y valor económico y la duración de los recursos propios.

En base al posicionamiento de tipo de interés del balance, y considerando la situación y perspectivas del mercado, se acuerdan las medidas financieras para adecuar dicho posicionamiento al deseado por el Banco. Estas medidas pueden abarcar desde la toma de posiciones en mercados hasta la definición de las características de tipo de interés de los productos comerciales.

Existen dos ámbitos de gestión diferenciados: monedas convertibles (principalmente euro y dólar) y monedas no convertibles (fundamentalmente Iberoamérica). El Comité de Mercados, a través de Gestión Financiera, gestiona directamente el ámbito de monedas convertibles y coordina la gestión de los ALCOs locales de los bancos iberoamericanos.

Esta actividad adquiere especial relevancia en momentos de tipos de interés históricamente bajos como los que han prevalecido en el área euro y dólar, o en contextos de descensos acusados de tipos como los que se han producido en los principales mercados en los que opera el Grupo en Iberoamérica.

En estos escenarios la adecuada gestión del riesgo de interés estructural derivado de la actividad comercial lleva a una protección de los ingresos vía margen financiero sin exponer los balances a los riesgos excesivos de posiciones puramente especulativas.

## Gestión Financiera

En el año 2003, la gestión de la cartera ALCO de la matriz aportó 317 millones de euros a los resultados del Grupo. La sensibilidad del valor económico de la matriz a una variación de 100 pb en la curva de mercado se situaba a fin de año en 129 millones de euros.

### Riesgo de tipo de cambio

El riesgo de tipo de cambio estructural se deriva de las operaciones del Grupo en divisas, que incluyen principalmente las inversiones financieras permanentes, los resultados y dividendos de dichas inversiones y la compra/venta de otros activos.

En relación a la gestión del riesgo de cambio de las inversiones permanentes, la política general es financiarlas en la moneda de la inversión siempre que la profundidad del mercado lo permita y que el coste se justifique con la depreciación esperada. También se realizan coberturas puntuales cuando se considera que una divisa local puede debilitarse respecto al euro significativamente más rápido que lo que el mercado está descontando.

En la actualidad, se mantienen cubiertas la totalidad de las inversiones en Venezuela, Chile y México y aproximadamente una tercera parte de Brasil. No hay posiciones significativas de riesgo de cambio abiertas en otras monedas de países emergentes.

Adicionalmente, se gestiona el riesgo de cambio de los resultados y dividendos del Grupo en Iberoamérica. Las unidades locales gestionan el riesgo de cambio entre la moneda local y el dólar, que es la divisa de presupuestación en el área. Gestión Financiera a nivel matriz es responsable por su parte de la gestión del riesgo entre el dólar y/u otras divisas y el euro. A cierre de diciembre, la posición derivada de la gestión dólar/euro quedó registrada al tipo de cambio medio del año 2003, lo mismo que los resultados objeto de la cobertura.

### Gestión del capital

La gestión del capital trata de optimizar la estructura y el coste del mismo tanto desde el punto de vista regulatorio como económico, para lo cual se utilizan diferentes instrumentos y políticas: ampliaciones de capital y emisiones computables (preferentes y subordinadas), resultados, política de dividendos y titulizaciones.

Desde el punto de vista regulatorio (criterio BIS), en el ejercicio 2003 el Grupo ha aumentado sus recursos computables con mejora de su composición: se han generado 3.200 millones de euros de core capital pasando de un ratio de 5,07% al 6,14% y el porcentaje de preferentes sobre Tier I ha pasado del 37% al 26%.

Además de la gestión del capital regulatorio, el Grupo gestiona y trata de optimizar el retorno sobre el capital económico. Se asigna capital económico a las unidades de negocio al objeto de medir de forma homogénea el retorno de cada unidad y por tanto su aportación de valor al Grupo.

El retorno sobre el capital económico es una métrica básica a la hora de valorar la gestión realizada por cada unidad, lo cual permite alinear los intereses de los gestores con los del accionista.

Gestión Financiera valora los diferentes negocios en función de la creación de valor de los mismos y las tasas de crecimiento esperadas y analiza alternativas de gestión de la cartera de negocios.

Por otro lado, el principal riesgo y por tanto el principal consumo de capital económico del Grupo es debido al riesgo de crédito, por lo cual Gestión Financiera está desarrollando un proyecto tendente a realizar una gestión activa de carteras crediticias que permita incrementar la diversificación, disminuir el capital económico consumido y mejorar el retorno sobre capital.

### Gap de vencimientos y depreciaciones a 31.12.03

#### Gap en euros

Millones de euros	No sensible	Hasta 1 año	1-3 años	3-5 años	Más de 5 años	Total
Mercado monetario y de títulos	15.148,4	39.051,1	12.033,7	3.011,3	12.522,5	81.766,9
Inversión crediticia	1.816,8	102.769,8	22.160,9	3.812,7	2.328,6	132.888,8
Otros Activos	13.199,4	13.174,6	131,2	107,3	185,4	26.797,9
<b>Activos</b>	<b>30.164,6</b>	<b>154.995,5</b>	<b>34.325,9</b>	<b>6.931,3</b>	<b>15.036,5</b>	<b>241.453,7</b>
Mercado monetario y de títulos	94,9	44.957,2	285,0	100,5	20,0	45.457,7
Acreedores	97,8	34.457,0	16.125,0	6.797,7	18.972,6	76.450,1
Emisiones a medio y largo plazo	90,3	43.537,4	796,8	3.024,8	4.267,0	51.716,3
Recursos propios y otros pasivos	43.094,4	11.758,6	913,4	773,1	2.603,2	59.142,7
<b>Pasivos</b>	<b>43.377,4</b>	<b>134.710,2</b>	<b>18.120,2</b>	<b>10.696,1</b>	<b>25.862,8</b>	<b>232.766,8</b>
<b>Gap balance</b>	<b>(13.212,9)</b>	<b>20.285,2</b>	<b>16.205,6</b>	<b>(3.764,9)</b>	<b>(10.826,3)</b>	<b>8.686,8</b>
Gap fuera de balance estructural	—	(9.204,6)	(3.781,3)	2.966,9	2.928,4	(7.090,6)
<b>Gap total</b>	<b>(13.212,9)</b>	<b>11.080,6</b>	<b>12.424,3</b>	<b>(797,9)</b>	<b>(7.897,9)</b>	<b>—</b>
<b>Gap acumulado</b>	<b>—</b>	<b>11.080,6</b>	<b>23.504,9</b>	<b>22.707,0</b>	<b>14.809,1</b>	<b>—</b>

## Gestión del Riesgo

### 1. Organización de la función de riesgos

La gestión del riesgo es uno de los ejes fundamentales de la estrategia del Grupo Santander para generar valor de forma sostenida y sólida.

Esta gestión se encuentra alineada con los principios que inspiran el Nuevo Acuerdo de Basilea.

La División de Riesgos del Grupo se encuentra bajo la dependencia directa del Vicepresidente Tercero y Presidente de la Comisión Delegada de Riesgos.

La Comisión Delegada de Riesgos desarrolla las siguientes funciones:

- Establece las políticas de riesgo para el Grupo, de acuerdo con la Comisión Ejecutiva del Consejo.
- Fija los límites de riesgo y los niveles de autoridad delegados.
- Supervisa que los niveles de riesgos asumidos, tanto globales como individualizados, cumplen los objetivos fijados.
- Resuelve operaciones por encima de las facultades delegadas a los órganos inferiores.
- Delega en otros Comités de rango inferior facultades para la asunción de riesgos.
- Recibe información sobre los asuntos de importancia que debe conocer o decidir.
- Revisa sistemáticamente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas, tipos de riesgo, etc.
- Supervisa el cumplimiento de los objetivos de riesgos, las herramientas de gestión, iniciativas de mejora y cualquier otra actuación relevante relacionada con la materia.
- Conoce, valora y sigue las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formula periódicamente la autoridad supervisora en el ejercicio de su función.
- Supervisa que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia de riesgo previamente decidido.

Las actividades de la Comisión están referidas a todos los distintos tipos de riesgo: crédito, mercado, liquidez, operativo, contrapartida, etc.

Otros principios que inspiran también la gestión de riesgos del Grupo, son los siguientes:

- Independencia funcional con jerarquía compartida, consecuente con que los objetivos y metodologías son establecidas desde la División de Riesgos, mientras que la estructura organizativa se adapta a las necesidades comerciales y proximidad al cliente, cuya promoción de negocio se apoya preservando los criterios de calidad del riesgo.

- Capacidad ejecutiva soportada en el conocimiento y proximidad al cliente, en paralelo con el gestor de negocio, así como en las decisiones colegiadas a través de los correspondientes Comités de Riesgos.

- Alcance global de la función (diferentes tipos de riesgo) y tratamiento único del cliente (no admisión de riesgos desde distintas unidades), sin perjuicio de especializaciones por tipo de riesgo o segmento de clientes.

- Decisiones colegiadas (incluso a partir de la propia Oficina) que aseguren el contraste y que no comprometan resultados por decisiones sólo individuales.

- Perfil de riesgos medio-bajo como objetivo, lo que implica la consistencia cultural en una serie de políticas y procedimientos, entre los que destacan los siguientes:

- Importancia acentuada del seguimiento de riesgos para prevenir con suficiente antelación posibles deterioros.
- Diversificación del riesgo limitando, con carácter general, la participación del Grupo en la cuota que los clientes mantienen en el sistema crediticio.
- Eludir la exposición con firmas de rating o calificación insuficiente, aunque se perciba una prima de riesgo proporcionada al nivel del rating interno.

En los órganos del Consejo están aseguradas las capacidades e independencia necesarias para supervisar el desarrollo de la estrategia general de la Organización, así como de las decisiones tomadas por la Alta Dirección que, a su vez, fija los planes de negocio, supervisa las decisiones de la actividad diaria del negocio y asegura su consistencia con los objetivos y políticas determinados por el Consejo.

En la gestión de los riesgos del Grupo se utilizan una serie de técnicas y herramientas, a las que se hace referencia detallada en los distintos epígrafes de este capítulo. Destacan entre ellas las siguientes:

- Ratings internos, con valoración de los distintos componentes que, por cliente y operación (garantías, plazos, etc.), permiten la estimación, primero, de probabilidades de fallo y, posteriormente y en función de los estudios de severidad, de la pérdida esperada.
- RORAC (retorno ajustado a riesgo), utilizado desde herramienta de "pricing" por operación ("bottom up"), hasta el análisis de portfolios y unidades ("top down").
- Capital económico estimado a partir de la valoración de toda clase de riesgos (crédito, negocio, etc.), tanto como referente de la gestión realizada por los distintos "building blocks" y la rentabilidad obtenida, como en los procesos de admisión y límite de referencia de las clasificaciones globales de los grandes clientes.

## Gestión del Riesgo

- Value at risk como elemento de control y fijación de límites de las distintas carteras.
- Stress testing complementario de los análisis de riesgo de mercado y de crédito, a efectos de valorar los impactos de escenarios alternativos, incluso en provisiones y capital.
- Metodologías.
- Control Interno.
- Análisis Global.
- Riesgo Operativo.
- Sistema de Información.

A finales del ejercicio 2003 se ha procedido a adaptar la estructura organizativa de la División de Riesgos, con una doble finalidad.

Por una parte agrupar las funciones ejecutivas y adaptar de forma más precisa la estructura organizativa de las unidades de riesgos a las áreas y segmentos de negocio.

Con estos objetivos, se integran bajo una sola dirección las funciones de riesgos de crédito y riesgos de mercado que quedan organizadas por grandes segmentos de clientes, abarcando admisión, seguimiento y recuperación en todo el ámbito geográfico donde el Grupo está presente de acuerdo con el siguiente esquema organizativo:

- Riesgos Corporativos y de Contrapartida.
- Riesgos de Banca Minorista Empresas.
- Riesgos de Banca Minorista Estandarizados.

Por otra parte y de acuerdo con los requisitos de independencia orgánica establecidos en el Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (BIS II), se define otra dirección separada para la gestión integral y el control interno de los riesgos, cuyas funciones estarán caracterizadas por aportar visión global, medición integradora, calidad de análisis y metodologías consistentes para las diferentes exposiciones de riesgo, así como el adecuado control que garantiza la consistencia y homogeneidad de procesos y herramientas, a través de la siguiente organización funcional:

Ambas direcciones se encuentran bajo la dependencia directa del responsable de la División de Riesgos y Vicepresidente Tercero del Grupo.

### 2. Análisis global del riesgo. Marco integral de riesgos.

El Grupo ha concluido en 2003 el desarrollo de una herramienta para la asignación y agregación del capital económico del Grupo y de sus principales unidades de negocio.

Esta herramienta, denominada M.I.R. (Marco Integral de Riesgos), contempla los principales riesgos a que está expuesta la actividad del Grupo: riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo estructural ALM, riesgo operativo y riesgo de negocio, así como el grado de correlación (diversificación) entre dichos riesgos y entre las diferentes unidades de negocio. De esta manera este modelo proporciona una medición razonablemente precisa del capital económico necesario para soportar el riesgo asumido por el Grupo con el nivel de confianza asociado a un rating objetivo de AA. Permite asimismo obtener mediciones de rentabilidad ajustada a riesgo de las principales unidades de negocio y del Grupo en su conjunto.

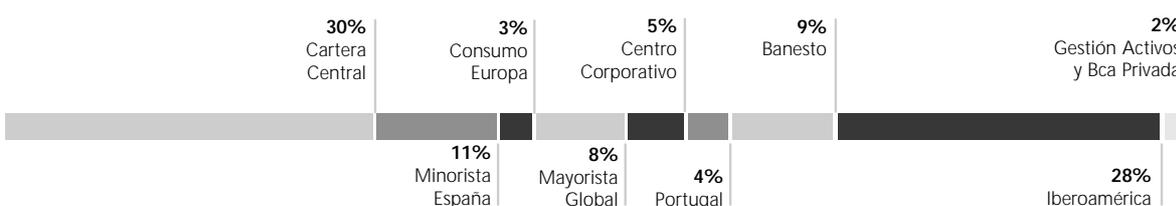
De la comparación de los resultados de capital económico con los recursos del capital disponibles se concluye que el Grupo está suficientemente capitalizado para soportar el riesgo de su actividad con un nivel de confianza equivalente a un rating objetivo de AA.

De acuerdo con el MIR el mapa global de riesgo del Grupo al 31-dic-03 y la distribución del capital económico entre los diferentes tipos de riesgo y entre las principales unidades de negocio se reflejaría en los siguientes gráficos:

#### Distribución capital económico Grupo por tipos de riesgo



#### Distribución capital económico por unidades de negocio



## Gestión del Riesgo

Puede apreciarse que el riesgo de crédito constituye la principal fuente de riesgo del Grupo y explica un 42% del riesgo total en términos de capital económico. El riesgo de mercado, que además de la actividad de trading y la posición de cambio estructural (Mercado Resto) incluye también el de la cartera industrial y de alianzas del Grupo (Mercado Participaciones), representaría algo más de 1/3 del riesgo total. El resto de riesgos supondrían el 21%. La diversificación del Grupo permite un ahorro del 15% del capital, es decir el capital agregado es un 15% inferior a la suma del capital de las unidades consideradas aisladamente.

De acuerdo con los resultados del MIR, la rentabilidad ajustada a riesgo del Grupo alcanza un 16,6% frente a un coste estimado de capital del 10,75%, lo que se traduce en una alta capacidad de generación de valor.

La metodología utilizada para el riesgo operativo es la propuesta por el Comité de Basilea (modelo estandarizado), mientras que para los modelos del riesgo de negocio se han utilizado benchmarks internacionales.

Para la estimación del capital económico agregado y su asignación por unidades se utiliza un modelo multifactorial y técnicas de simulación, que permiten la cuantificación del efecto de diversificación consustancial a la actividad multinacional y multinegocio del Grupo.

Las utilidades prácticas del modelo son numerosas:

- Proporciona una evaluación cuantitativa del perfil de riesgo agregado y capital necesario, facilitando información para la adecuada gestión financiera del capital y la adopción de decisiones estratégicas.
- Facilita el proceso de revisión supervisora de la adecuación del capital, en el marco del Pilar II dentro del futuro Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.
- Hace posible la medición del rendimiento de los principales ne-

gocios del Grupo sobre bases homogéneas y, de esta manera, una asignación más eficiente del capital del Grupo. El Grupo tiene previsto utilizar el modelo a partir de 2004 para este fin.

- Permite la simulación de escenarios económicos y estratégicos para evaluar el impacto de los mismos en términos de pérdidas esperadas y capital económico.

### 3. Riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito en el Grupo Santander se ocupa de la identificación, medición, integración, control y valoración de las diferentes exposiciones, así como de la rentabilidad ajustada a riesgo.

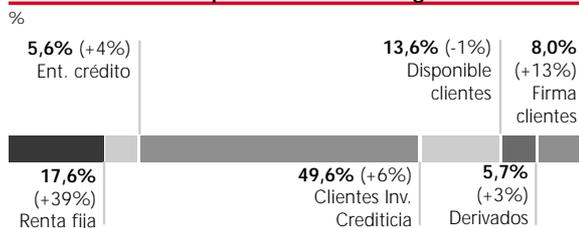
La organización de la función de riesgos en las diferentes entidades bancarias del Grupo Santander comparte, tanto en España como en el exterior, los principios y la estructura organizativa básica del banco matriz en España sin perjuicio de la necesaria adaptación a las particularidades de los mercados locales.

#### Mapa Global de Exposición a Riesgo de Crédito

La exposición bruta (antes de factores de conversión) a riesgo de crédito del Grupo, distinguiendo entre riesgo de crédito con clientes, renta fija y entidades de crédito, se detalla en el siguiente cuadro y gráfico (entre paréntesis en el gráfico variación sobre 2002):

#### Grupo Santander.

##### Distribución de la exposición bruta a riesgo de crédito



#### Grupo Santander - Exposición bruta a riesgo de crédito

	Dispuesto clientes	Disponible clientes	Renta fija	Entidades de crédito	Derivados	Total	%
<b>ESPAÑA</b>	134.062	30.596	42.971	6.990	15.169	229.778	65,4
Banco Matriz	81.057	18.320	36.118	2.174	12.322	149.992	42,7
Banesto	38.753	8.434	6.817	2.637	2.587	59.227	16,9
Resto España	14.251	3.843	36	2.179	260	20.569	5,9
<b>RESTO EUROPA</b>	34.025	5.263	5.035	4.961	1.547	50.831	14,5
Alemania	9.339	986	364	328	13	11.030	3,1
Portugal	20.039	2.164	4.559	2.043	1.391	30.196	8,6
Resto Europa	4.648	2.112	111	2.590	143	9.604	2,7
<b>IBEROAMERICA</b>	30.934	6.094	13.285	3.278	2.155	55.746	15,9
Brasil	4.998	1.171	3.946	190	395	10.701	3,0
Chile	9.536	335	1.815	240	923	12.848	3,7
México	8.782	3.505	2.783	1.808	732	17.609	5,0
Puerto Rico	4.192	478	2.814	195	83	7.763	2,2
Venezuela	935	319	655	600	0	2.508	0,7
Resto Iberoam.	2.490	287	1.272	246	23	4.317	1,2
<b>RESTO MUNDO</b>	3.324	5.716	387	4.467	1.124	15.017	4,3
<b>TOTAL GRUPO SAN</b>	<b>202.344</b>	<b>47.669</b>	<b>61.678</b>	<b>19.696</b>	<b>19.995</b>	<b>351.382</b>	<b>100</b>

Datos a 31/12/2003. Importes en millones de euros. No incluye activos dudosos, ni renta fija de negociación. Entidades de crédito no incluye adquisición temporal de activos (incluidos como Derivados). Derivados en valores REC.

## Gestión del Riesgo

Por su parte, la exposición por riesgo de crédito de clientes se distribuye por segmentos como sigue:

### Distribución riesgo con clientes por segmentos

	Total	Sector público	Empresas	Particulares hipotecarios	Particulares Resto	Resto segmentos
<b>ESPAÑA</b>	164.658	6.745	104.693	32.584	19.044	1.593
Banco Matriz	99.377	5.367	58.232	24.258	9.928	1.593
Banesto	47.187	833	35.979	7.524	2.851	0
Resto España	18.094	546	10.481	803	6.265	0
<b>RESTO EUROPA</b>	39.288	485	20.164	5.914	12.725	0
Alemania	10.325	0	1.708	0	8.616	0
Portugal	22.203	485	13.226	5.914	2.578	0
Resto Europa	6.760	0	5.229	0	1.531	0
<b>IBEROAMERICA</b>	37.027	4.735	19.728	3.853	6.912	1.800
Brasil	6.169	12	4.367	165	1.591	33
Chile	9.870	198	5.726	1.762	2.184	0
México	12.287	4.330	4.767	678	2.511	0
Puerto Rico	4.670	165	2.960	1.155	390	0
Venezuela	1.254	6	1.058	18	162	11
Resto Iberoam.	2.777	23	850	75	73	1.756
<b>RESTO MUNDO</b>	9.039	0	8.554	0	485	0
<b>TOTAL GRUPO SAN</b>	<b>250.013</b>	<b>11.965</b>	<b>153.139</b>	<b>42.350</b>	<b>39.166</b>	<b>3.393</b>
<b>% s/total</b>	<b>100,0%</b>	<b>4,8%</b>	<b>61,3%</b>	<b>16,9%</b>	<b>15,7%</b>	<b>1,4%</b>

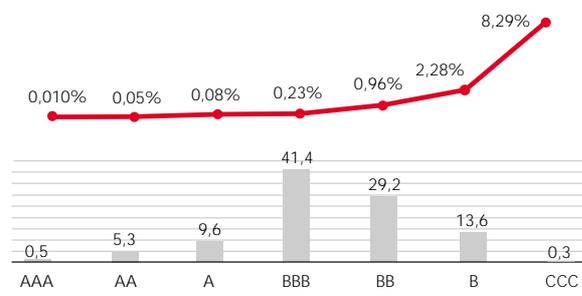
Datos a 31/12/2003. Importes en millones de euros

España significa cerca de dos tercios, 65,4%, de la exposición crediticia del Grupo. Iberoamérica representa un 15,9%, el resto de Europa (principalmente Portugal y Alemania) otro 14,5% y el restante 4,3% otras partes del mundo.

En los gráficos siguientes se muestra la distribución de la exposición (EAD) según el rating externo equivalente de las principales agrupaciones de riesgo de crédito y la pérdida esperada para cada tramo (en rojo):

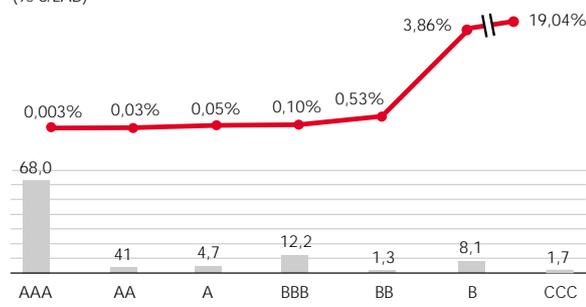
### Cientes

(% S/EAD)



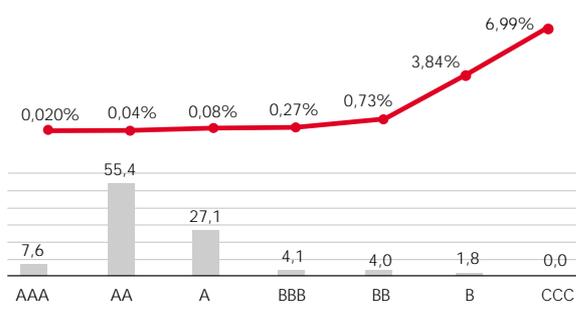
### Renta Fija

(% S/EAD)



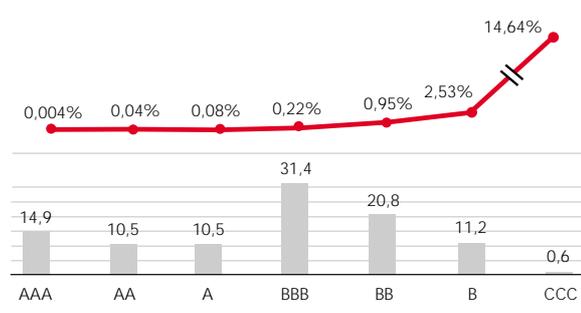
### Entidades Crédito y Derivados

(% S/EAD)



### TOTAL

(% S/EAD)



## Gestión del Riesgo

La distribución de rating en la cartera de clientes corresponde a un perfil típico de predominio de banca comercial. En los tramos de rating por debajo de BBB tienen un peso mayoritario las carteras de pymes, consumo y parte de las carteras hipotecarias del Grupo, caracterizadas por un alto grado de atomización, menor consumo proporcional de capital y niveles de pérdida esperada ampliamente cubiertos con el margen de las operaciones.

### Segmentación de los clientes para la gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito se desarrolla de forma diferenciada según los distintos segmentos de clientes y las características de los productos.

El tratamiento de los clientes de carácter global (gobiernos, grandes corporaciones y grupos financieros multinacionales) se realiza de forma centralizada para todo el Grupo Santander, para lo que se fijan límites globales de exposición. Del análisis de este tipo de riesgos globales se ocupan departamentos específicos con personal especializado: dptos. de riesgo-país y Soberano, Dpto. de Riesgo de Contrapartida, etc.

Durante 2003 se ha puesto en marcha un nuevo sistema de autorización para los grandes grupos corporativos, mediante la fijación de límites internos (preclasificaciones) basados en consumo de capital económico.

Tanto los clientes globales descritos anteriormente como las grandes empresas e instituciones locales son gestionados de forma personalizada por parte de analistas de riesgos, especializados por sector o país, a los que se asigna una cartera de clientes, sobre los que realizan un análisis y seguimiento continuo. Esta estructura de gestión del riesgo refleja de forma similar la estructura de gestión de negocio.

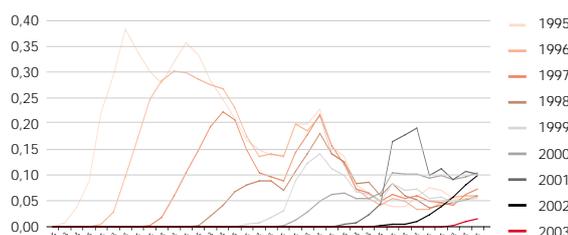
El riesgo con clientes minoristas (pequeñas empresas, negocios y particulares) es gestionado de forma descentralizada, siguiendo políticas y pautas diseñadas centralmente, y con el apoyo de sistemas automáticos de valoración y decisión que permiten un tratamiento del riesgo eficaz y también eficiente en términos de recursos.

### Herramientas de rating

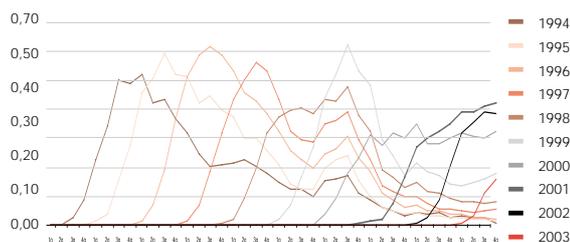
Para la valoración y seguimiento individualizado del riesgo el Banco emplea desde hace más de 10 años la asignación de calificaciones de solvencia o rating internos, con la que se pretende medir el grado de riesgo que comporta un cliente o una transacción. Cada rating se corresponde con una determinada probabilidad de incumplimiento o impago, fruto de la experiencia histórica de la entidad.

Cada una de las curvas de los gráficos siguientes refleja la morosidad de las operaciones de particulares otorgadas en España cada año ("añadas") hasta su vencimiento. La antigüedad de esta base permite simular comportamientos futuros.

### Hipotecarios: curvas de morosidad por añadas



### Consumo: curvas de morosidad por añadas



En el caso de las empresas el proceso para la asignación de rating varía en función del segmento de pertenencia. El peso en la valoración del juicio del analista es mayor en el caso de los grandes clientes, de análisis más complejo, mientras que la calificación de clientes u operaciones con los segmentos minoristas se apoya más en reglas de valoración preestablecidas que permiten un tratamiento más automatizado. El proceso de valoración puede diferir dependiendo del sector de actividad (entidades financieras, instituciones públicas, compañías industriales, promociones inmobiliarias, etc).

Durante la fase de seguimiento, los ratings son revisados periódicamente, al menos de forma anual, incorporando la nueva información financiera disponible y la experiencia en el desarrollo de la relación bancaria.

Gestión	Herramienta Valoración	Criterio análisis
Gobiernos	Centralizada Grupo	Rating
Corporaciones y Grupos Financieros Multinacionales	Centralizada Grupo	Rating
Corporaciones y Grupos Financieros Locales	Centralizada Entidad	Rating
PYMES	Descentralizada	Rating / Scoring
Microempresas y Negocios	Descentralizada	Scoring
Particulares	Descentralizada	Scoring

100% juicio analista

100% juicio analista

100% juicio analista

Juicio analista + valoración automática

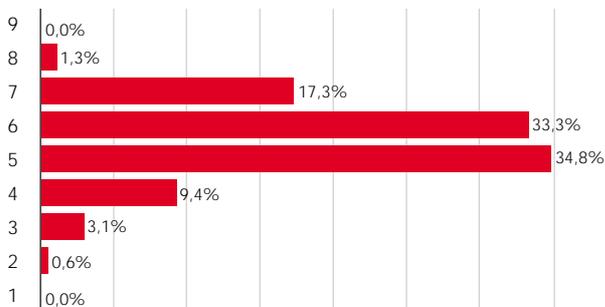
Valoración automática

Valoración automática

## Gestión del Riesgo

### Santander Central Hispano España: Distribución de empresas por rating

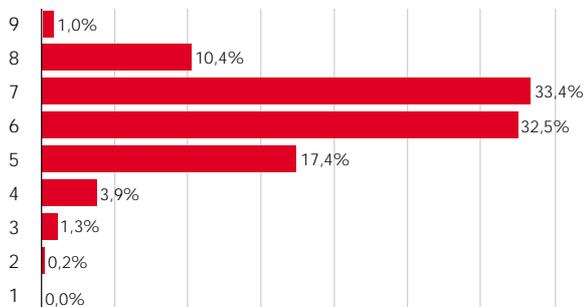
Nº de empresas por rating (%)



Nota: La distribución de rating está elaborada redondeando al rating entero más próximo.

### Santander Central Hispano España: SalDOS por rating

Nº de saldos por rating (%)



Nota: La distribución de rating está elaborada redondeando al rating entero más próximo.

El sistema de valoración de empresas está extendido a otras filiales del Grupo tanto en España como en el exterior, incluyendo los bancos filiales en Portugal e Iberoamérica. Mientras que en las unidades en España se dispone de datos históricos suficientes para determinar la probabilidad de incumplimiento asociada a cada rating, en el exterior el Grupo ha finalizado la mejora de las herramientas de rating y se están consolidando estas mediciones.

#### Escala Maestra de Ratings

El Grupo dispone de una Escala Maestra, cuya finalidad es hacer equivalentes, a igual tasa de morosidad anticipada, las distintas graduaciones de los "rating" que se vienen utilizando en los diversos segmentos homogéneos de riesgo.

#### Concepto de pérdida esperada

Además de la valoración del cliente, el análisis de las operaciones implica la consideración de aspectos como el plazo, el tipo de producto y las garantías existentes, que ajustan el rating inicial del cliente. De esta manera no sólo se tiene en cuenta la probabilidad de que el cliente incumpla sus obligaciones contractuales ("Probability of Default" o PD en la terminología de Basilea), sino también la estimación de la exposición en el momento del incumplimiento ("Exposure at Default" o EAD) y el porcentaje que se estima no podrá ser recuperado sobre el montante impagado ("Loss Given Default" o LGD).

La estimación de los tres factores mencionados permite el cálculo anticipado de la pérdida probable en cada operación ó pérdida esperada. Su correcto cálculo resulta fundamental para que el precio recoja adecuadamente la prima de riesgo resultante, de manera que la pérdida esperada se repercuta como un coste más de la actividad.

Los gráficos de la página siguiente, elaborados a partir de la base de datos de incumplimientos en España, recogen la distribución de las operaciones de consumo e hipotecarias incumplidas desde 1995 según su porcentaje recuperado, una vez desconta-

#### Escala maestra de rating

Rating externo	Rating interno	Probabilidad de fallo
AAA	9,3	0,01%
AA+	9,2	0,02%
AA	9,0	0,02%
AA-	8,6	0,03%
A+	8,1	0,05%
A	7,7	0,07%
A-	7,3	0,10%
BBB+	6,8	0,15%
BBB	6,3	0,25%
BBB-	5,7	0,44%
BB+	5,2	0,70%
BB	4,6	1,24%
BB-	4,0	2,19%
B+	3,4	3,87%
B	2,8	6,83%
B-	2,2	12,06%
CCC	1,5	23,42%

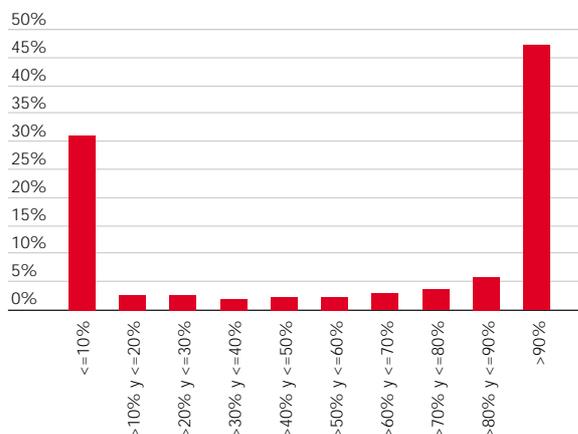
do todos los costes -incluso el financiero o de oportunidad- incurridos en el proceso de recuperación.

El concepto de pérdida esperada, además, es la pieza básica de la nueva regulación, tanto nacional como internacional, del riesgo de crédito.

La Circular 9/99 del Banco de España estableció la obligación de dotar trimestralmente una provisión "estadística", de carácter apriorístico, que depende del riesgo intrínseco de cada operación o pérdida esperada. El cálculo de la provisión puede efectuarse bien mediante la aplicación de coeficientes estándar fijados por el regulador para cada grupo homogéneo de riesgo o bien mediante la utilización de estimaciones internas, previamente validadas por el Supervisor.

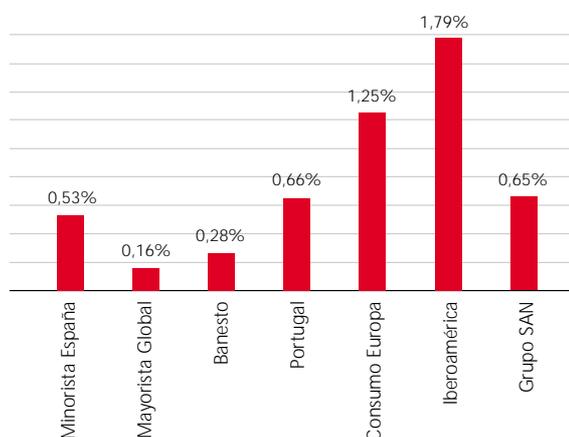
## Gestión del Riesgo

### Consumo: distribución operaciones según % recuperado

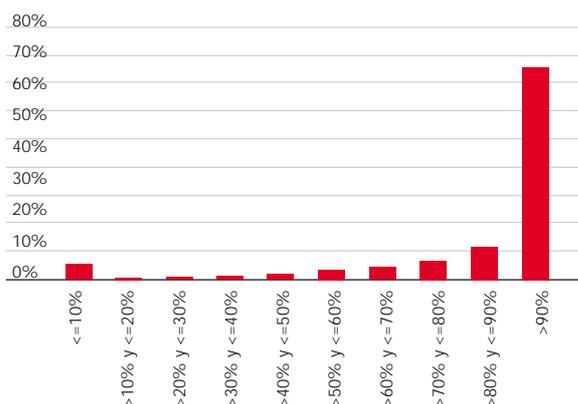


### Pérdida esperada riesgo de crédito

% sobre exposición EAD



### Hipotecarios: distribución operaciones según % recuperado



La pérdida esperada por riesgo de crédito del Grupo, de acuerdo con datos a diciembre 2003, era de 1.973 millones de euros o un 0,65% de la exposición (equivalente a un 0,56% de la exposición bruta y a un 0,98% del riesgo dispuesto de clientes).

La distribución de la pérdida esperada por áreas de actividad se detalla en el gráfico superior.

Mientras que las estimaciones de pérdida esperada de las unidades en España son el resultado "bottom-up" de los modelos internos de medición, las estimaciones para el resto de unidades – salvo excepciones – son resultado en general de aproximaciones "top-down", en tanto se consolidan las mediciones de los modelos internos en dichas unidades.

#### Prueba de razonabilidad Pérdida Esperada de Banco Matriz:

En el plano internacional, la propuesta del Comité de Basilea para la reforma del Acuerdo de Capital de 1988, se basa también en el concepto de pérdida esperada para, en este caso, determinar los niveles mínimos de capital regulatorio en los enfoques más avanzados basados en ratings internos.

La dilatada experiencia en modelos internos de rating y medición de pérdida esperada sitúa al Grupo Santander en una posición de privilegio para aprovechar las posibilidades de estos nuevos enfoques regulatorios.

#### Mediciones de pérdida esperada

Para contrastar el modelo de cálculo de la pérdida esperada, la tabla siguiente compara las provisiones específicas, netas de recuperaciones, realmente dotadas sobre cartera media en el Banco Santander Central Hispano durante los últimos años con la pérdida esperada estimada.

Las dotaciones cayeron sustancialmente durante el período 1995-1999, volviendo a crecer en el último período en consonancia con la desaceleración de la economía española, reflejando así su carácter cíclico, y volviendo a disminuir en 2003.

### Banco Santander Central Hispano. Negocio en España: Dotaciones para insolvencias netas y pérdida esperada

Banco Matriz - España (% del riesgo medio)

Año	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Media 95-03	Media ajustada a ciclo	Pérdida esperada
Dotación	0,90%	0,53%	0,40%	0,12%	0,07%	0,11%	0,21%	0,27%	0,19%	0,31%	0,39%	0,44%

## Gestión del Riesgo

### Banco Santander Central Hispano. Negocio en España : Pérdida esperada carteras crediticias

Cartera	Total cartera	Pérdida esperada (%)	Pérdida esperada
Corporativa	16.232	0,15%	23,9
Empresas	27.477	0,42%	115,6
Institucional	6.694	0,19%	12,8
Microempresas	7.660	0,89%	68,1
Particulares	33.254	0,53%	178,0
Particulares Hipotecarios	25.597	0,21%	54,2
Particulares Resto	7.657	1,62%	123,8
<b>Total</b>	<b>91.318</b>	<b>0,44%</b>	<b>398,3</b>

Saldos dispuestos en gestión a 31/12/2003. Importes en millones de euros.

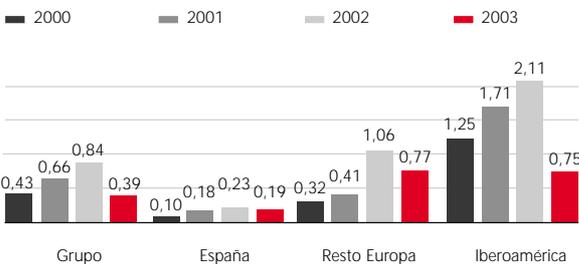
El promedio de pérdidas debe ajustarse en términos de ciclo (la serie contiene más años "buenos" que "malos"), obteniéndose una media ajustada de 0,39% que compara razonablemente con la pérdida esperada de 0,44% prevista por el modelo.

#### Mediciones de coste de crédito (pérdida observada)

El coste de riesgo crediticio en el Grupo Santander y en sus principales áreas de actividad durante 2003 y su comparativa con años anteriores, medido a través de diferentes enfoques, se puede apreciar en los siguientes gráficos:

#### Dotaciones netas insolvencias\*

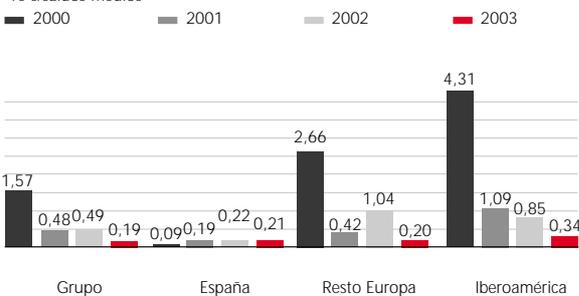
% s/saldos medios



\* Dotaciones específicas netas menos fallidos recuperados

#### Entradas netas morosidad\*

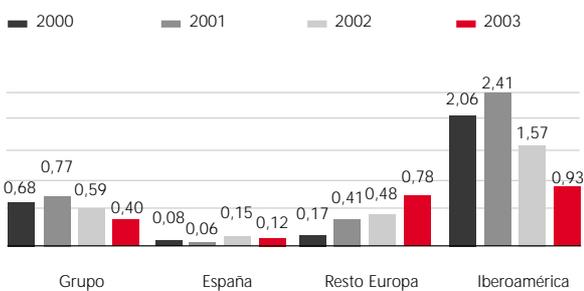
% s/saldos medios



\* Variación saldos dudosos más fallidos netos

#### Fallidos netos\*

% s/saldos medios



\* Fallidos menos fallidos recuperados

#### Cuantificación de la prima de riesgo

La política de riesgo del Grupo Santander está orientada a mantener un perfil de riesgo medio-bajo, tanto en el riesgo de crédito como en el de riesgo de mercado.

En el ámbito de riesgo de crédito este objetivo cualitativo puede cuantificarse en términos de pérdida esperada. De esta manera la pérdida esperada objetivo para el negocio en España no debe exceder de 0,40% del saldo dispuesto de riesgo (inversión más avales), mientras que para el Grupo en su conjunto no debe situarse por encima del 1,00%.

## Gestión del Riesgo

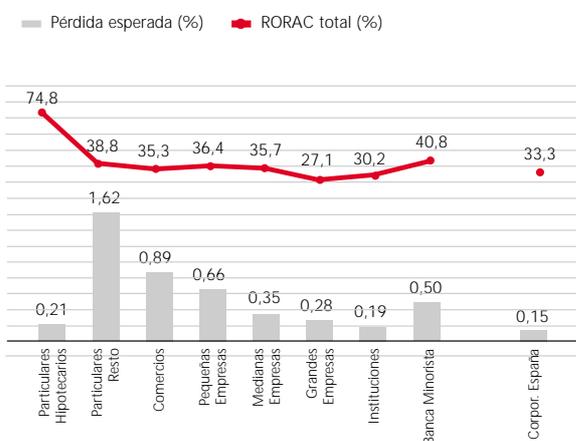
### Concepto de Capital económico. Metodología RORAC

Las pérdidas crediticias pueden exceder por diversas razones (ciclo económico, concentración de la exposición, errores en la modelización) el nivel de la pérdida esperada. Dicha volatilidad de las pérdidas o pérdida no esperada constituye el verdadero riesgo de crédito. Mientras que las provisiones responden de las pérdidas esperadas, y el margen en la medida en que la prima de riesgo se repercute en los precios, las entidades se dotan de capital para cubrir la contingencia de pérdidas crediticias superiores a lo esperado.

Conceptualmente, el capital económico es el necesario para soportar las pérdidas de crédito con un nivel de confianza que depende del rating objetivo de la institución. En el caso del Grupo Santander, el nivel de confianza con el que se mide el capital económico es de un 99,97% (las pérdidas podrían exceder el capital 3 veces en 10.000 años) que se corresponde con un rating objetivo de AA.

Tradicionalmente el concepto de capital económico se ha contrapuesto al de capital regulatorio, siendo éste el exigido por la regulación de solvencia y que, hasta su próxima reforma, adolece de una insuficiente sensibilidad al riesgo. No obstante, las reformas en curso del Acuerdo de Capital de 1988 van a acercar indudablemente ambos conceptos.

### Banco Santander Central Hispano. Negocio en España. RORAC por Segmentos



Una vez calculada la pérdida esperada a partir del rating del cliente y del resto de las características de la operación, es posible determinar el capital económico que debería ser asignado para responder de dicho riesgo. Por agregación, se puede calcular el capital económico del resto de operaciones de dicho cliente y, teniendo en cuenta los factores apropiados de diversificación/correlación, el de una cartera de clientes, el de una unidad de negocio o el del banco en su conjunto.

La determinación del capital económico permite una medición de la rentabilidad ajustada de las operaciones de crédito (meto-

dología RORAC), al poner en relación el retorno de la operación – considerando la pérdida esperada como un coste más de la actividad – frente al capital económico consumido.

La metodología RORAC permite comparar sobre bases homogéneas el rendimiento de operaciones, clientes, carteras y negocios, identificando aquéllos que obtienen una rentabilidad ajustada a riesgo superior al coste de capital del Grupo, alineando así la gestión del riesgo y del negocio con el objetivo último de maximizar la creación de valor.

El Grupo Santander viene empleando en su gestión del riesgo de crédito la metodología RORAC desde 1993, con las siguientes finalidades:

- Análisis y fijación de precios en el proceso de toma de decisiones sobre operaciones (admisión) y clientes (seguimiento).
- Estimaciones del consumo de capital de cada cliente, cartera o segmento de negocio.
- Cálculo del nivel de provisiones consecuente con las pérdidas medias esperadas.

El Banco revisa periódicamente el Rorac objetivo o umbral mínimo exigible a sus operaciones de riesgo, con el fin de asegurar que las mismas generan valor para el accionista. Actualmente, el Rorac objetivo está situado en el 29%. Esta cifra equivale, aproximadamente, a un 15% de rentabilidad neta sobre el capital económico una vez deducidos los costes de transformación incurridos.

### Modelos Internos de Riesgos para el cálculo de la Provisión Estadística o Anticíclica (Circular 9/99 del Banco de España)

Con fecha 23-6-00, poco antes de la entrada en vigor de la norma de referencia, el Grupo Santander solicitó al Banco de España el reconocimiento de su método interno de cálculo de provisiones, basado en ratings internos, para la totalidad de su cartera crediticia en España.

El Grupo era la primera de las grandes entidades españolas en utilizar plenamente las posibilidades de la Circular 9/99 del Banco de España que, además, anticipaba reglas y disciplinas propias del BIS II.

En el momento actual, el Grupo tiene autorizado por la Supervisión del Banco de España el modelo interno relativo a Riesgos Corporativos, así como en trámite de revisión (por haber transcurrido ya más de un año desde su validación inicial) el modelo correspondiente a Consumo y Préstamos Hipotecarios.

Aunque esta anticipación ha requerido un esfuerzo considerable, los resultados han sido sumamente positivos por las siguientes razones:

- El proceso de validación por parte de los supervisores contribuye a la mejora y perfeccionamiento del modelo inicial.
- Los controles internos requeridos robustecen el clima de seguridad y la implantación real del modelo, así como la implicación

## Gestión del Riesgo

de otras áreas de la organización (por ejemplo, Auditoría Interna) en su mantenimiento.

- Sirve de contraste a las metodologías utilizadas y su evolución, fomentando las capacidades para llevar a cabo las calificaciones de forma coherente, acreditada y válida.
- Contribuye a clarificar la elaboración de las reglas y protocolos con que la información ha de ser tratada en los sistemas y asegurar su fiabilidad.
- Introduce la necesidad de análisis cualitativos recurrentes, sobre datos o hechos observados, tendencias y sensibilidades, así como comparaciones con fuentes externas e identificación de diferencias que pueden dar lugar a propuestas de actuaciones.
- Permite anticiparse con alta aproximación y seguridad a lo que, en su momento, representarán los Modelos Internos de BIS II, facilitando y, al propio tiempo, asegurando un proceso de tránsito que, en otras circunstancias, puede resultar muy difícil y complejo.

La experiencia obtenida en este campo ha servido también para entender, en toda su extensión, la utilidad y necesidad de las funciones orgánicamente independientes de gestión integrada e independiente del riesgo, propugnados por Basilea y en que se fundamenta una parte de la reciente reestructuración de la División.

### *Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (BIS II)*

En línea con su tradicional utilización de las técnicas más avanzadas en materia de riesgos, el Grupo Santander comparte plenamente los principios que inspiran el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, en la certeza de que los beneficios y robustez que proporcionan son de carácter general y sobrepasan el ámbito de las entidades financieras.

En especial, el Grupo ha venido aplicando, con continuidad inalterada, el mayor énfasis en la gestión del riesgo y el fomento de mejoras continuas para su mejor evaluación.

Asimismo, el Grupo viene participando muy activamente en distintos foros sobre el particular, tanto nacionales como internacionales, así como manteniendo contactos con autoridades reguladoras de distintos países y trabajando, desde su inicio, en los sucesivos estudios de impacto cuantitativo que se han realizado, contribuyendo así y de forma constructiva, a mejorar aquellos aspectos técnicos del Acuerdo que podrían resultar más asimétricos, desfavorables o alejados de los objetivos principales.

En consecuencia con todo lo anterior, el Grupo Santander ha venido preparándose desde hace tiempo para optar, tan pronto la nueva normativa lo permita, al reconocimiento formal de sus modelos internos de riesgos y de acuerdo con los requisitos exigidos por BIS II.

Con este objetivo el Grupo desarrolló en su día el Proyecto Li-

derazgo que ya ha permitido alcanzar la aprobación de sus modelos internos en España, así como el Plan Director aprobado en el ejercicio 2002 para la implantación de los modelos internos BIS II antes referidos en sus diversas unidades y áreas geográficas.

El desarrollo de dicho Plan Director ha dado lugar a una serie de actuaciones durante este tiempo, entre las que se encuentran las siguientes:

- Desarrollo de Planes Directores adaptados a la realidad de los países y unidades concretas.
- Designación de equipos de "Local Risk Controllers" en cada uno de los países/unidades, cuyas funciones vienen ya ejerciendo desde hace más de un año en total coordinación con las organizaciones locales.
- Envío de bases de datos mensuales con toda la información necesaria para su futura incorporación a los modelos internos.
- Identificación de México como unidad piloto donde desarrollar e implantar las metodologías necesarias, para su posterior y sucesiva extensión a otras unidades/países del Grupo, en aspectos tan concretos como:
  - Captura de la información necesaria para la mejora de herramientas de rating por segmentos de clientes.
  - Modelos de simulación.
  - Modelo de capitalización del VaR de riesgos de mercado.
  - Integración de riesgo de crédito con riesgo-país.
- Extensión al resto de unidades del perímetro previsto.
- Identificación de requerimientos de información en aplicaciones y sistemas.

En síntesis, al término del ejercicio 2003, la situación es la siguiente:

- Finalizadas las mejoras en herramientas de rating por segmentos sobre el perímetro previsto de países y unidades. Desde el principio del ejercicio 2004 se comenzará a capturar y conservar la información necesaria para su posterior medición, así como, en su caso, para realizar los ajustes y recalibraciones que, por el transcurso del tiempo, puedan resultar necesarios.
- Se ha abierto, por el Comité de Planificación de Sistemas, un proyecto de trabajo en dos fases que dando continuidad a los progresos ya realizados, asegure el mantenimiento y disponibilidad de información necesaria coordinándola para el conjunto del Grupo.

Como consecuencia de toda esta serie de actuaciones, y una vez realizadas las estimaciones efectuadas para el conjunto del Gru-

## Gestión del Riesgo

po en los estudios de impacto cuantitativo, puede concluirse que el impacto en capital por el nuevo acuerdo sería prácticamente neutro en estos momentos, incluso tras absorber los nuevos requerimientos por riesgo operativo.

La Dirección de la unidad orgánicamente independiente que, dentro de la División de Riesgos, se encarga de desarrollar los trabajos necesarios para Basilea, dará la cobertura necesaria que permite satisfacer los principios ineludibles del Nuevo Acuerdo que, entre otros, son los siguientes:

- Colaborar en el proceso interno de evaluación del capital y en el establecimiento de objetivos de capital que guarden relación con el perfil de riesgo y el entorno de control del Grupo, a través de las metodologías necesarias.
- Facilitar los sistemas necesarios para el seguimiento a nivel global de la composición y calidad de las diferentes carteras de riesgos.
- Evaluación integral incluyendo en el proceso de estimación del capital todos los riesgos a que se enfrenta el Grupo.
- Participar activamente, y de forma independiente, en el desarrollo, selección, aplicación y validación de los modelos de calificación. Asimismo se encargará de examinar los criterios de calificación, analizará y documentará los cambios, y verificará que las definiciones de las calificaciones se apliquen de forma coherente en las distintas unidades y en las diversas áreas geográficas. También se responsabilizará de la elaboración, análisis de informes sobre los sistemas, datos históricos, migración y tendencias.
- A través de la estructura de control interno, esencial para el proceso de evaluación del capital, se asegurará la existencia de un proceso de medición de los diversos riesgos, el sistema para relacionar el riesgo con el nivel de capital y la observación de políticas internas.
- En materia de metodologías, se estará a disposición del Supervisor para demostrar que se satisfacen tanto los requisitos iniciales como los sucesivos, de forma tal que los sistemas y procesos de estimación de riesgos proporcionen una evaluación significativa, con diferenciación indicadora del riesgo y unos resultados cuantitativos razonablemente precisos y coherentes, así como que tales procesos son consistentes con el uso interno.

### Sistemas de control y seguimiento

La función de control es fundamental para asegurar una adecuada gestión del riesgo crediticio y mantener el perfil de riesgo de la Institución en los parámetros definidos por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

Esta función es desempeñada a través de diversos mecanismos dentro y fuera de la División de Riesgos.

Dentro de la propia División de Riesgos, y con la independencia respecto a las áreas de negocio que caracteriza a la División, la toma de decisiones en la fase de admisión está sujeta a un sistema

de facultades delegadas para la autorización y gestión de riesgos que parte de la Comisión Delegada de Riesgos del Consejo. Las decisiones en la fase de admisión tienen un carácter predominantemente colegiado. Asimismo en la organización de la División se distingue una función específica de seguimiento de los riesgos asumidos, como fase diferenciada del ciclo crediticio, para la que están identificados recursos y responsables concretos. Durante la fase de seguimiento se revisan en particular:

- Cumplimiento de límites y detección de eventuales excesos.
- Ratings asignados. La periodicidad de su revisión es como mínimo anual, pero la frecuencia puede ser mayor en función del propio rating o si se han detectado signos de vulnerabilidad.
- Sistema de Seguimiento Especial. El Grupo mantiene un sistema de seguimiento especial (Firmas en Vigilancia Especial o FEVE) en los que se incluyen aquellos riesgos con empresas en los que se ha apreciado signos reales o potenciales de deterioro. El sistema contempla varios niveles (seguir; reducir; afianzar; extinguir) que condicionan la gestión futura del riesgo al implicar actuaciones concretas (reducción de la exposición, asunción de nuevas garantías, etc) y reducen las facultades delegadas en los grados de mayor gravedad. La inclusión de una firma o grupo en FEVE puede ser el resultado de la propia labor de seguimiento, del cambio de rating asignado, de la revisión realizada por la auditoría interna, o de alarmas automáticas.

### Banco Santander Central Hispano. Negocio en España Calificación sistema vigilancia FEVE

Millones de euros	saldos	%
No calificadas	44.715	87,0
Seguir	4.954	9,6
Reducir	1.297	2,5
Afianzar	63	0,1
Extinguir	380	0,7
<b>Total</b>	<b>51.409</b>	<b>100,0</b>

Por su parte, el Area de Gestión Integral del Riesgo, desempeña funciones específicas de control y seguimiento de los modelos internos de riesgo crediticio tales como:

- Control de metodologías y procedimientos
- Control regular de la eficacia y poder predictivo de herramientas de rating y scoring ("backtesting").
- Control de riesgo operativo, considerando la interrelación entre éste y la gestión del riesgo de crédito.
- Revisión global periódica de las carteras crediticias, de las pérdidas registradas por riesgo de crédito y del posicionamiento de riesgo del Grupo mediante la realización de análisis periódicos de cartera y perfiles de riesgo.
- Relación con la auditoría interna, auditoría externa y servicios de inspección del Banco de España u otros órganos supervisores.

Cabe señalar, además, que el reconocimiento desde el campo regulatorio de los modelos internos de gestión del riesgo de crédito (Circular 9/99 o el futuro Nuevo Acuerdo de Capital de Ba-

## Gestión del Riesgo

silea), representa una garantía adicional sobre el grado de control interno en la medida en que éste se exige como parte imprescindible para la validación de dichos modelos.

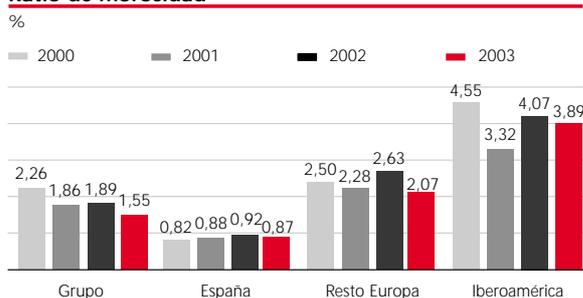
### Evolución Principales Magnitudes en 2003

En 2003 la tasa de morosidad del Grupo Santander ha disminuido de 1,89% a 1,55%, mientras que la cobertura con provisiones ha crecido de 139,9% hasta el 165,2%.

El fortalecimiento del nivel de coberturas ha sido compatible además con una disminución de las dotaciones a insolvencias del Grupo en un 17% y en un 45% si se consideran sólo las de carácter específico. El coste crediticio del Grupo (dotaciones específicas netas de fallidos recuperados) se ha reducido en un 54% hasta 781 millones, lo que equivale a un 0,39% del riesgo crediticio medio del periodo.

Esta evolución favorable de cobertura y morosidad en 2003 ha sido, además, común a las principales áreas de actividad del Grupo: España, Resto de Europa e Iberoamérica, según se puede apreciar en el siguiente gráfico.

### Ratio de morosidad



La morosidad del Grupo en España sigue en niveles reducidos al situarse en un 0,87% en comparación con el 0,92% de diciembre 2002. La banca minorista ha registrado un comportamiento muy favorable, al situarse las entradas netas en morosidad, especialmente en los segmentos de empresas, considerablemente por debajo de los niveles presupuestados para el año. La cobertura con provisiones se eleva a un 223,8%, 33 puntos porcentuales superior a la registrada hace un año.

La cartera hipotecaria de particulares, cuya calidad es objeto de seguimiento permanente, registra una tasa de morosidad del 0,54%, diez puntos básicos por debajo de la de 2002.

En Portugal la tasa de morosidad del Grupo ha sido en diciembre del 2,30%, muy similar a la tasa de diciembre de 2002, a pesar de un contexto económico local poco favorable. La cobertura de los saldos dudosos alcanza en diciembre un 125,4%, 15 puntos porcentuales superior a la del año anterior.

Financiación Consumo en Europa, incluyendo el grupo CC Bank en Alemania, grupo Hispamer en España y Finconsumo en Italia, registró una tasa de morosidad del 2,08%, con clara mejora respecto del 2,84% de diciembre 2002. La tasa de cobertura alcanza un 150,5%, 6,8 puntos porcentuales por encima del año anterior.

### La gestión del Riesgo de Crédito en Iberoamérica

Durante 2003 el riesgo crediticio en la región redujo su peso específico en el balance del Grupo consolidado hasta un 15,9%.

El riesgo crediticio dispuesto con clientes (inversión crediticia y riesgo de firma) del Grupo en el área se cifra al cierre de diciembre en 32.604 millones de euros. Dicha cifra supone una disminución del 11,1% respecto a diciembre de 2002, debido en gran parte a la depreciación de las monedas del área, a excepción del real brasileño y del peso chileno, frente al dólar y al euro, así como al mantenimiento de una política de admisión de riesgos muy selectiva.

El 72,4% de la exposición con clientes se encuentra localizada en México, Chile y Puerto Rico, países calificados como de bajo riesgo ("investment grade") por parte de las agencias internacionales de rating.

La evolución del riesgo del Grupo en el área en términos de morosidad, coberturas y coste de insolvencias ha sido favorable a pesar de una coyuntura económica aún adversa.

Los saldos morosos disminuyeron un 15% y representan en diciembre un 3,89% del riesgo crediticio, con reducción respecto del cierre de 2002 (4,07%). La tasa de cobertura de los saldos dudosos de la región se ha fortalecido en 2003 en más de 11 puntos porcentuales, hasta alcanzar un 125,2%.

Millones de euros

	Riesgo		Tasa morosidad (%)		Cobertura (%)	
	dic-03	dic-02	dic-03	dic-02	dic-03	dic-02
Argentina	2.073	2.413	15,39	18,24	65,2	50,9
Bolivia	197	286	5,19	9,96	100,0	100,0
Brasil	5.145	4.612	2,68	2,86	189,6	189,2
Colombia	449	487	0,98	4,61	776,5	322,9
Chile	10.006	10.385	4,70	4,23	103,1	93,8
México	9.295	12.822	1,33	1,31	284,3	265,2
Puerto Rico	4.307	4.237	2,66	2,37	95,8	106,4
Uruguay	135	252	22,04	34,61	130,1	102,1
Venezuela	995	1.184	5,72	6,10	152,6	94,6
<b>TOTAL</b>	<b>32.604</b>	<b>36.689</b>	<b>3,89</b>	<b>4,07</b>	<b>125,2</b>	<b>113,8</b>

## Gestión del Riesgo

Las dotaciones específicas por insolvencias del Grupo en la región, netas de fallidos recuperados, se han reducido un 74% en 2003 hasta 258,3 millones debido principalmente a las menores necesidades en Argentina, Brasil y Uruguay. El coste sobre el riesgo medio se sitúa en un 0,75% frente al 2,1% en 2002.

Es destacable el caso de México, país de importante actividad del Grupo en la región, que concentrando un 29% del total de riesgo crediticio, ha reducido la morosidad un 26% en el año, como consecuencia de una importante labor recuperatoria.

La gestión del Grupo en Iberoamérica comparte la cultura de riesgos común al Grupo. Se aplican en el área los principios de gestión de riesgo que caracterizan al banco matriz. La organización de la función de riesgos en cada banco latinoamericano replica el esquema de funcionamiento en España, con las necesarias adaptaciones a los mercados locales.

En el ámbito de los sistemas de información de riesgos, el ejercicio se ha caracterizado por el enorme esfuerzo de implantación del modelo de información de gestión homogéneo: GARRA.

Este modelo es un conjunto de aplicaciones cuya finalidad es realizar las tareas de solicitud, análisis, resolución, formalización, seguimiento y recuperación de riesgos, en un entorno tecnológico completamente vinculado al resto de los sistemas corporativos de cada banco (básicamente plataforma ALTAIR). En resumen, GARRA supone la automatización de la gestión sobre la base de aplicaciones desarrolladas de acuerdo a la cultura de Riesgos del Grupo. Funciones de gran importancia como la gestión del riesgo de particulares han alcanzado un alto grado de automatización en 2003 en países como Chile y México.

La previsión para 2004 es completar la implantación de GARRA en Brasil e iniciar el proyecto en Venezuela.

Asimismo y en relación a la futura implantación del Nuevo Acuerdo de Capital, la previsión para 2004, una vez realizado el mapa de "gaps" funcionales, es incorporar los ajustes necesarios en las plataformas para el almacenamiento y proceso de los datos sobre los factores de riesgo necesarios.

### Dotaciones netas insolvencias. Año 2003

Millones de euros

	Dotaciones específicas	Activos suspenso recuperados	Dotaciones netas insolvencias	% s/cartera
Argentina	78,3	26,0	52,4	2,18
Bolivia	(8,0)	3,6	(11,5)	(4,88)
Brasil	186,8	31,4	155,4	3,07
Chile	150,0	43,6	106,4	1,08
Colombia	(11,9)	5,5	(17,4)	(3,76)
México	(5,4)	40,1	(45,5)	(0,42)
Puerto Rico	13,7	9,3	4,4	0,10
Uruguay	14,5	11,6	2,9	1,48
Venezuela	21,6	10,4	11,2	1,31
<b>Total</b>	<b>439,7</b>	<b>181,4</b>	<b>258,3</b>	<b>0,75</b>

Entre otros aspectos relevantes, ha destacado también durante el 2003 el desarrollo de distintas actividades formativas en materia de riesgo de crédito, sobrepasando la cifra de 70.000 horas impartidas y atendiendo a un colectivo de más de 7.000 asistentes.

### Riesgo de concentración

El Grupo efectúa un seguimiento continuo del grado de concentración de las carteras de riesgo crediticio bajo diferentes dimensiones relevantes: áreas geográficas y países, sectores económicos, productos y grupos de clientes.

La Comisión Delegada de Riesgos del Consejo establece las políticas de riesgo y revisa los límites de exposición apropiados para la adecuada gestión del grado de concentración de las carteras de riesgo crediticio.

Al 31 de diciembre de 2003, los 20 primeros grupos económico-financieros acreditados representaban un 9,7% del riesgo de crédito de clientes del Grupo, porcentaje que representa un bajo grado de concentración del riesgo de crédito.

En el marco del modelo MIR de medición y agregación de capital económico, se considera en particular el riesgo de concentración en especial para las carteras de carácter mayorista. A estos efectos el Grupo utiliza como referencia complementaria el modelo de portfolio de Moody's-KMV ampliamente utilizado por otras entidades financieras.

### Aportación sectorial al riesgo total

	España	Portugal	Iberoam.	Resto	Grupo
Agricultura	1,2	0,1	0,4	0,0	1,6
Ind. Manufactureras	9,1	1,0	2,7	0,9	13,7
Energía	2,2	0,3	0,5	0,1	3,1
Construcción	5,5	0,8	0,9	0,0	7,3
Com. por mayor	2,9	0,4	0,4	0,1	3,8
Com. por menor	2,2	0,5	0,7	0,0	3,3
Hostelería	1,3	0,1	0,1	0,0	1,5
Líneas aéreas	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2
Otros Transportes	1,6	0,6	0,3	0,0	2,5
Telecomunicaciones	1,6	0,5	0,2	0,0	2,3
Intermediarios financieros	2,2	0,3	1,0	0,5	4,0
Seguros	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3
Inmobiliario	7,4	0,3	0,5	0,0	8,1
Serv. Empresariales	2,8	0,4	1,0	0,0	4,3
Medios comunicación	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3
Serv. Personales	1,5	0,2	0,7	0,0	2,4
Pers. Físicas, AAPP y resto	23,3	4,6	6,3	7,1	41,2
<b>Total</b>	<b>65,5</b>	<b>9,9</b>	<b>15,7</b>	<b>8,9</b>	<b>100,0</b>

### Riesgo-país

El riesgo-país es un componente del riesgo de crédito que incorporan todas las operaciones de crédito transnacionales (cross border). Sus elementos principales son el riesgo soberano y el riesgo de transferencia, pudiendo incluirse también, a raíz de las últimas crisis cambiarias, el riesgo de fluctuación intensa del ti-

## Gestión del Riesgo

### Gestión del riesgo-país

	2003		2002	Variación 2003/2002		2001
	Mill. euro	Mill. US\$	Mill. US\$	Absoluta	(%)	Mill. US\$
Riesgo bruto	497,1	627,9	429,4	198,5	46,23	1.071,9
Saneamientos	406,2	513,0	353,9	159,1	44,96	284,8
<b>Riesgo neto</b>	<b>91,0</b>	<b>114,9</b>	<b>75,5</b>	<b>39,4</b>	<b>52,19</b>	<b>787,1</b>

po de cambio de la moneda local ya que puede derivar en un riesgo de crédito colectivo en economías con un alto grado de endeudamiento en divisa.

La gestión del riesgo-país, encuadrada dentro de las misiones del Área de Riesgos, incluye el análisis y asignación de rating país, el control de la posiciones de riesgo y establecimiento de límites, de acuerdo a las políticas de riesgo establecidas.

La asignación de rating país se hace en función de unos parámetros de valoración, cualitativos y cuantitativos, que determinan la capacidad del país para hacer frente al cumplimiento de sus obligaciones externas. Los límites de riesgo-país se establecen sobre la base de la calidad crediticia o rating del país y de las oportunidades de negocio, diferenciándose entre distintos productos y plazos de riesgo.

A lo largo del 2003, y pese al mejor clima presente en los mercados emergentes, se ha mantenido el grado de exposición al riesgo cross border en niveles bajos.

El riesgo-país provisionable del Grupo con terceros, de acuerdo con los criterios del Banco de España, se situó en diciembre en 627,9 millones de dólares, con aumento del 46,2% sobre diciembre 2002, estando provisionado en un 82%. Este incremento obedece a la aplicación de criterios más estrictos en diciembre sobre las operaciones con cobertura de riesgo político por agencias privadas.

Los principios de gestión de riesgo-país han seguido obedeciendo a un criterio de máxima prudencia, asumiéndose el riesgo-país de una forma muy selectiva en operaciones claramente rentables para el Banco, y que refuerzan la relación global con sus clientes.

#### Riesgo Medioambiental

El análisis del riesgo medioambiental de las operaciones crediticias constituye uno de los puntos comprometidos en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

Tras las iniciativas finalizadas en el pasado ejercicio (cursos presenciales impartidos por CESCE-Garrigues, inclusión de cláusulas en documentos contractuales, entre otras iniciativas), se han continuado desarrollando las actividades previstas, siendo de destacar las siguientes:

- Plan de Formación específico de carácter corporativo, para todos los Bancos del Grupo y áreas geográficas, dirigidos a directores de negocio corporativo y minorista, analistas de riesgos,

auditores internos, etc., de acuerdo con las siguientes fases:

- Fase I – España: Realizados 18 cursos para 312 asistentes.
- Fase II – Chile, Puerto Rico, Brasil, México, Portugal y Formación de Formadores: Realizados 44 cursos para 659 asistentes.
- Fase III – Transmisión de criterios medioambientales utilizados en la gestión del riesgo y entrenamiento en el uso de herramienta de evaluación. Previsto a partir de enero de 2004.

- 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, con el grado de profundidad determinado por la política del Grupo, el riesgo medioambiental inherente a cada una de las firmas, ya sean clientes o puedan serlo en el futuro.

El proyecto se ha desarrollado de acuerdo con las siguientes características:

- Sencillez: fácil de utilizar con información disponible.
- Automatismo: reglas de valoración y parámetros administrables.
- Objetividad: valoraciones basadas en normas legales y estándares internacionalmente aceptados.
- No interferencia: interfiere lo mínimo posible en la relación con clientes.
- Escalabilidad: integración en los sistemas del Banco y tratamiento masivo de carteras completas.

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.

## Gestión del Riesgo

El resultado final 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, desde el primer momento, como referencia adicional en el proceso de toma de decisiones.

Con la implantación de esta metodología, el Grupo Santander 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, por tanto, ha de ser tenido crecientemente en cuenta tanto desde el punto de vista de contingencia de riesgos como de oportunidad de negocio.

### Riesgo de Contrapartida

Bajo esta denominación se incluye el riesgo con entidades de crédito, dentro y fuera de balance, así como el riesgo con contrapartidas financieras y no financieras instrumentado mediante derivados financieros y otros productos de tesorería fuera de balance.

El control se realiza mediante un sistema integrado y en tiempo real que permite conocer en cada momento la línea de crédito disponible con cualquier contrapartida, en cualquier producto y plazo y en cualquier oficina del Grupo. Durante este año se ha procedido a la sustitución del sistema que llevaba funcionando en el Grupo desde el año 1991, por un nuevo sistema más avanzado tecnológicamente (incluyendo conexiones vía Intranet) y que, incorporando las mejores prácticas del mercado, sigue manteniendo la filosofía de control y gestión del riesgo de crédito del Grupo.

El riesgo se continúa midiendo tanto por su valor actual como potencial (valor de las posiciones de riesgo considerando la variación

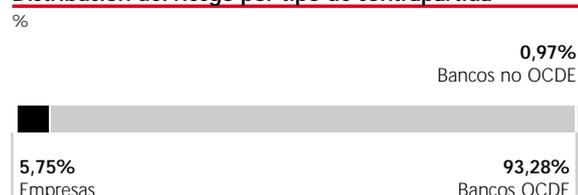
futura de los factores de mercado subyacentes en los contratos). El Valor Neto de Reposición (VNR) de la cartera de productos derivados OTC que el Grupo mantenía con sus contrapartidas a 31 de Diciembre de 2.003 alcanzaba 3.279,6 millones de dólares, cifra que representaba un 0,68% del valor nominal de dichos contratos, muy similar al 0,65% del ejercicio anterior.

El Riesgo Equivalente de Crédito, esto es, la suma del Valor Neto de Reposición más el Máximo Valor Potencial de estos contratos en el futuro, alcanzó la cifra de 23.819,7 millones de dólares (un 11,9% más que en 2002), incremento debido fundamentalmente a un mayor Riesgo Potencial tanto en la operativa en derivados de Tipo de Interés (al aumentar la vida media de las operaciones) como en la operativa en derivados de Renta Variable (al aumentar el volumen en este tipo de transacciones).

Las operaciones de derivados se siguen desarrollando en contrapartidas de excelente calidad crediticia, de tal forma que se mantiene un 95,4% del riesgo con contrapartidas con rating igual ó superior a A-.

En relación con la distribución geográfica del riesgo de derivados, las variaciones frente al ejercicio anterior son poco significativas, aumentando ligeramente el riesgo en España y disminuyendo en Norteamérica y la Unión Europea. El riesgo de Iberoamérica continúa constituido fundamentalmente por la operativa local de las filiales del Grupo en la región.

### Distribución del riesgo por tipo de contrapartida



### Grupo Santander. Nacionales de productos derivados por vencimiento (a 31.12.2003)

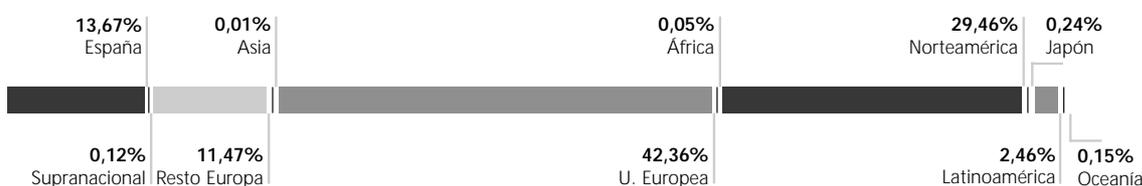
Millones de dólares

	< 1 año	1-5 años	5-10 años	>10 años	Total	Trading	Hedging	Valor neto de reposición		
								Total	Trading	Hedging
IRS	96.511	147.342	61.296	31.398	336.547	260.319	76.228	2.520	1.280	1.240
Fras	22.359	—	—	—	22.359	21.433	926	5	5	—
Opciones Tipo Interés	8.588	20.470	7.945	1.451	38.454	38.252	202	258	102	156
Asset Swaps	26	1.508	—	—	1.534	756	777	—	—	—
<b>Subtotal OTC intereses</b>	<b>127.485</b>	<b>169.319</b>	<b>69.241</b>	<b>32.849</b>	<b>398.894</b>	<b>320.760</b>	<b>78.133</b>	<b>2.782</b>	<b>1.387</b>	<b>1.395</b>
Cambios a Plazo	48.262	1.338	137	—	49.737	6.074	43.663	96	33	64
Swaps Tipo Cambio	4.372	5.786	774	—	10.933	4.895	6.037	(391)	152	(543)
Opciones Tipo Cambio	2.173	297	—	—	2.470	484	1.986	83	28	55
<b>Subtotal OTC cambio</b>	<b>54.807</b>	<b>7.422</b>	<b>911</b>	<b>—</b>	<b>63.140</b>	<b>11.453</b>	<b>51.687</b>	<b>(212)</b>	<b>212</b>	<b>(425)</b>
Renta Fija Estructurada	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Opciones Deuda	103	723	—	—	826	826	—	1	1	—
<b>Subtotal OTC opciones deuda</b>	<b>103</b>	<b>723</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>826</b>	<b>826</b>	<b>—</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>—</b>
Derivados Renta Variable	4.899	16.543	173	—	21.614	1.800	19.814	708	90	618
<b>Subtotal OTC renta variable</b>	<b>4.899</b>	<b>16.543</b>	<b>173</b>	<b>—</b>	<b>21.614</b>	<b>1.800</b>	<b>19.814</b>	<b>708</b>	<b>90</b>	<b>618</b>
<b>Total derivados</b>	<b>187.294</b>	<b>194.007</b>	<b>70.325</b>	<b>32.849</b>	<b>484.474</b>	<b>334.839</b>	<b>149.634</b>	<b>3.280</b>	<b>1.691</b>	<b>1.589</b>

## Gestión del Riesgo

### Distribución del riesgo por áreas geográficas

%



La distribución del riesgo en derivados OTC por tipo de contrapartida sigue reflejando un peso mayoritario de los bancos de países desarrollados que representan un 93,3%, sólo un 1,0 % corresponde a entidades de crédito de países emergentes, mientras que el 5,8% de riesgo restante se mantiene con clientes corporativos.

### Grupo Santander Riesgo equivalente y vida media (a 31.12.2003)

	Riesgo equivalente (millones de dólares)			Vida Cobert. media (%) (meses)	
	Total	Trading	Hedging	(%)	(meses)
IRS	11.784	6.980	4.804	3,50	63,01
Fras	8	8	—	0,04	2,30
Opciones Tipo Interés	980	110	870	2,55	42,39
Asset Swaps	306	267	39	19,97	26,20
<b>Subtotal derivados de interés OTC</b>	<b>13.078</b>	<b>7.365</b>	<b>5.713</b>	<b>3,28</b>	<b>60,56</b>
Forex	4.437	269	4.168	8,92	3,70
Swaps Tipo Cambio	1.356	427	929	12,41	24,24
Opciones Tipo Cambio	335	131	204	13,56	7,32
<b>Subtotal derivados de cambio OTC</b>	<b>6.129</b>	<b>827</b>	<b>5.301</b>	<b>9,71</b>	<b>8,40</b>
Renta Fija Estructurada	—	—	—	—	—
Opciones Deuda	6	6	—	0,67	11,57
<b>Subtotal derivados de deuda OTC</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>—</b>	<b>0,67</b>	<b>11,57</b>
Derivados Renta Variable	3.778	539	3.239	17,48	23,67
<b>Subtotal derivados de renta variable OTC</b>	<b>3.778</b>	<b>539</b>	<b>3.239</b>	<b>17,48</b>	<b>23,67</b>
Swap Credito Compra protec.	1.306	—	1.306	—	38,85
Swap Credito Venta protec.	957	—	957	—	41,74
<b>Subtotal derivados de credito OTC</b>	<b>2.263</b>	<b>—</b>	<b>2.263</b>	<b>—</b>	<b>40,07</b>
Collateral recibido operat. OTC	(1.435)	—	(1.435)	—	—
<b>Total</b>	<b>23.820</b>	<b>8.737</b>	<b>15.082</b>	<b>4,92</b>	<b>40,53</b>

### 4. Riesgo operativo

Dentro del Grupo Santander se define el riesgo operativo como el riesgo de pérdida resultante de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien derivados de circunstancias externas imprevistas.

El objetivo del Grupo consiste en identificar, mitigar, gestionar y cuantificar el riesgo operativo.

La experiencia obtenida con el modelo organizativo adaptado por el Grupo en esta materia, ha puesto de manifiesto y confirmado las siguientes ventajas:

- Gestión integral y efectiva, desde la identificación inicial hasta el reporte final.
- Mejora del conocimiento de los riesgos operativos existentes y su responsabilidad por parte de los gestores de las líneas de negocio.
- Recopilación de datos de pérdidas que, entre otros aspectos, facilita el cálculo de capital tanto económico como regulatorio. A título ilustrativo se acompaña en la página siguiente, la distribución de eventos de riesgo operativo por la totalidad (sin exclusiones) de número e importe en las principales unidades de Portugal, Brasil y banca comercial en España.
- Información utilizada para mejorar procesos y controles, así como para reducción pérdidas y volatilidad de los ingresos.

Los fundamentos de dicha estructura organizativa son los siguientes:

- La función de valorar y controlar estos riesgos recae en la División de Riesgos.
- La Unidad Central que supervisa los riesgos operativos depende directamente de la División de Riesgos y es la responsable del programa corporativo global de la entidad.
- La estructura efectiva de gestión de Riesgo Operativo en el Grupo se basa en el conocimiento y la experiencia de los directivos y profesionales de sus distintas áreas y unidades, dando relevancia fundamental al papel de los Coordinadores Responsables de Riesgo Operativo, figuras clave dentro de este marco organizativo, en línea con el documento "Sound practices" del Comité de Basilea.

## Gestión del Riesgo

### Distribución eventos riesgo operativo por número

	Banca Comercial Santander Central Hispano	Grupo Hispaner (España y Portugal)	Grupo Santander Portugal	Banespa Brasil
Procesos	65%	55%	88%	0%
Fraude externo	30%	6%	4%	71%
Fraude interno	0%	1%	0%	1%
Sistemas	2%	25%	2%	0%
Clientes	4%	10%	5%	21%
Normativa laboral externa	0%	3%	0%	7%

### Distribución eventos riesgo operativo por importe

	Banca Comercial Santander Central Hispano	Grupo Hispaner (España y Portugal)	Grupo Santander Portugal	Banespa Brasil
Procesos	72%	5%	41%	4%
Fraude externo	15%	95%	21%	29%
Fraude interno	3%	0%	8%	5%
Sistemas	1%	0%	0%	0%
Clientes	9%	0%	23%	18%
Normativa laboral externa	0%	0%	2%	44%

Este marco organizativo satisface los criterios cualitativos contenidos en el Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea, tanto para Métodos Estándar como de Medición Avanzada, así como en "Advance Notice of Proposed Rulemaking" de la FED, en relación con la independencia de la unidad global de gestión del riesgo operativo, responsabilidad en el diseño y aplicación de políticas, procedimientos y estrategias, sistemas de información, etc. En la misma línea, la Auditoría Interna mantiene su independencia respecto a la gestión del riesgo operativo, sin perjuicio de su revisión efectiva sobre la estructura de gestión en esta materia.

En el momento actual se encuentran incorporados al proyecto la totalidad de las unidades del Grupo, con análoga homogeneidad y variando sólo la profundidad histórica de las respectivas bases de datos, en función de la fecha en que se inicia el almacenamiento de la información.

La base de datos propia del Grupo acumula, desde su establecimiento, un total de 136.500 eventos, no truncados, ésto es, sin exclusiones por razón del importe, y tanto con impacto contable como no contable.

### Portugal. Cuestionarios generales de autoevaluación (ejemplo obtenido de un caso real) Febrero 2003/Por Categoría de Suceso

Asignación Categoría de Suceso	Media todas las áreas		Media áreas de negocio		Media áreas de soporte	
	Impacto RO	Cobertura	Impacto RO	Cobertura	Impacto RO	Cobertura
I-Fraude interno	3	3	3	2	3	3
II- Fraude externo	3	2	3	2	3	2
III- Practicas de empleo, salud y seguridad en el trabajo	3	3	2	2	3	3
IV- Practicas con clientes, productos y de negocio	3	2	3	2	3	3
V- Daños en activos físicos	3	4	3	4	3	4
VI- Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	3	3	3	2	3	3
VII- Ejecución, entrega y gestión de los procesos	3	2	3	2	3	2
VIII- Cambios en el entorno económico-jurídico	3	2	3	2	3	2
IX- Gestión del cambio, nuevas actividades y productos	3	2	2	2	3	3
X- Estructura organizativa	3	2	2	2	3	2
XI- Adecuación de recursos humanos	3	2	3	2	3	2
Media total	3	3	3	2	3	3

Impacto en Riesgo Operativo: 1- Sin impacto, 2- Impacto pequeño, 3- Impacto mediano, 4- Impacto alto, 5- Impacto máximo  
Cobertura del Riesgo Operativo: 1- Máxima, 2- Alta, 3- Mediana, 4- Pequeña, 5- Nula

## Gestión del Riesgo

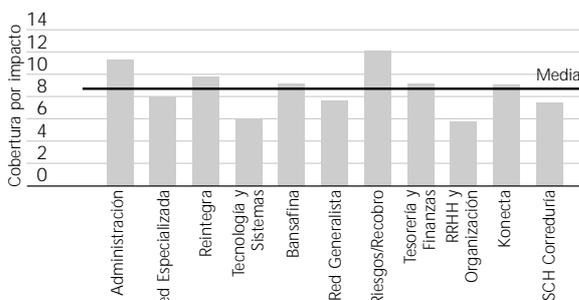
Con carácter general:

- Se reciben bases de datos clasificadas de quebrantos con periodicidad mensual, sin exclusión de importes.
- Se identifican y analizan los sucesos más significativos, con adopción de medidas de mitigación (en el caso de algún país, con reducción de pérdidas del 40,7% sobre la cifra registrada en 2002 y con objetivo inicial del 37%).
- Están designados Coordinadores en áreas de negocio y soporte en número suficiente.
- Se realizan procesos de conciliación de bases de datos con contabilidad.
- Se reciben y analizan cuestionarios de autoevaluación.

### Santander Consumer Finance Cuestionarios generales de autoevaluación

(ejemplo obtenido de un caso real)

Febrero 2003/Por Área



Impacto en Rgo. Operativo: 1- Sin impacto, 2- Impacto pequeño, 3- Impacto mediano, 4- Impacto alto, 5- Impacto máximo  
Cobertura del Rgo. Operativo: 1- Máxima, 2- Alta, 3- Mediana, 4- Pequeña, 5- Nula

En el caso de Tesorería, están implantadas herramientas tanto cualitativas como cuantitativas, más cuestionarios de autoevaluación, tanto en España como en unidades más importantes del exterior.

Adicionalmente a todo lo anterior, en el marco funcional de la Unidad Central se incluyen otras diversas actividades vinculadas con la gestión del Riesgo Operativo como, por ejemplo, las siguientes:

- Elaboración y revisión de normativa.
- Revisión de documentación y calidad de datos relativos a credit scoring.
- Análisis reclamaciones de clientes.
- Seguimiento específico operaciones de extranjero.
- Análisis nuevos productos y participación en Comité.
- Análisis irregularidades y participación en Comité.
- Participación en implantación gestión de riesgo medioambiental.

- Coordinación en Departamento de Costes Iberoamérica en la gestión de seguros bancarios.

### 5.- Riesgo reputacional

El Grupo Santander, en todas las Áreas de su Organización, considera la función del riesgo reputacional de sus actividades como un aspecto esencial de su actuación. Los principales elementos en que se sustenta la gestión de este riesgo son:

#### Comité Global de Nuevos Productos

Es obligatorio que todo nuevo producto o servicio que pretenda comercializar cualquier Entidad del Grupo Santander sea sometido a este Comité para su autorización.

En el año 2003, el Comité ha celebrado 13 sesiones en las que se han analizado 96 productos o familias de productos.

En cada país donde radique una Entidad del Grupo Santander se crea un Comité Local de Nuevos Productos. Este Comité, una vez tramitado un nuevo producto o servicio conforme al procedimiento, deberá solicitar del Comité Global de Nuevos Productos su aprobación. En España, la figura del Comité Local de Nuevos Productos recae en el propio Comité Global de Nuevos Productos.

Las Áreas que participan en el Comité Global de Nuevos Productos son: Asesoría Fiscal, Asesoría Jurídica, Atención al Cliente, Auditoría Interna, Banca Comercial, Banca Corporativa Global, Banca Privada Internacional, Control Operacional de Tesorería, Intervención General, Operaciones y Servicios, Riesgo País y de Contrapartida, Riesgo de Crédito, Riesgos de Mercado, Riesgo Operativo, Tecnología, Tesorería Global y, por último, la unidad proponente del nuevo producto o el Comité Local de Nuevos Productos.

Previo al lanzamiento de un nuevo producto o servicio, dichas Áreas, así como, en su caso, otros expertos independientes que se consideren necesarios para evaluar correctamente los riesgos incurridos, analizan exhaustivamente los aspectos que puedan tener una implicación en el proceso, manifestando su opinión sobre la comercialización del producto o servicio.

El Comité Global de Nuevos Productos, a la vista de la documentación recibida, una vez revisado que se cumplen todos los requisitos para la aprobación del nuevo producto o servicio y teniendo en cuenta las directrices de riesgo establecidas por la Comisión Delegada de Riesgos del Grupo Santander, aprueba, rechaza o establece condiciones al nuevo producto o servicio propuesto.

El Comité Global de Nuevos Productos considera especialmente la adecuación del nuevo producto o servicio al marco donde va a ser comercializado ("suitability"). A este fin, presta especial atención a:

- Que cada producto o servicio se vende por quien sabe cómo venderlo.
- Que el cliente sabe en lo que invierte y el riesgo que com-

## Gestión del Riesgo

porta el producto o servicio en el que invierte y que ello pueda acreditarse documentalmente.

- Que cada producto o servicio se vende en donde puede venderse, no sólo por razones de tipo legal o fiscal, esto es, de su encaje en el régimen legal y fiscal de cada país, sino en atención a la cultura financiera del mismo.
- Que al aprobarse un producto o servicio se fija el límite máximo que, en cuanto a su importe, puede venderse en cada país.

### Manual de Procedimientos de Comercialización de Productos Financieros

Santander Central Hispano se ha convertido en la primera Entidad financiera en obtener la aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores a su Manual de comercialización minorista de productos financieros.

Dicha aprobación supone la culminación del proceso iniciado en junio de 2003 con la adhesión a la Guía de Procedimientos elaborado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En este proyecto han participado equipos de Secretaría General, Banca Comercial, Gestión de Activos, Operaciones y Servicios, Tecnología, Sistemas, Banca Mayorista Global, División Financiera, Formación y Publicidad.

El objetivo de este Manual consiste en mejorar la calidad de la información puesta a disposición de los inversores en relación con los productos comercializados y procurar la comprensión por los mismos de las características, rentabilidad y riesgo de tales productos.

El Manual establece la segmentación de los clientes en tres categorías, que inicialmente coinciden con las de Banca Privada, Banca Personal y Banca de Particulares. Asimismo, los productos se segmentan en tres categorías: verde, roja y amarilla, en función de su complejidad y de las garantías que ofrecen para recuperar el capital y obtener una cierta rentabilidad.

Son objeto de este Manual los productos financieros que se comercialicen a los clientes minoristas personas físicas, como por ejemplo, participaciones en fondos de inversión y acciones objeto de colocación pública. No obstante, el Comité Global de Nuevos Productos podrá incluir otros en el ámbito del Manual de Procedimientos.

En la práctica, la implantación del Manual requiere: (I) ser rigurosos en la utilización de la documentación comercial y en la documentación contractual, y (II) prestar atención al segmento al que pertenece el cliente antes de ofrecerle el producto.

### Comisión Delegada de Riesgos

La Comisión Delegada de Riesgos, como máximo órgano responsable de la gestión global del riesgo y de toda clase de operaciones bancarias, valora el riesgo reputacional en su ámbito de actuación y decisión.

## 6. Riesgo de Mercado

### Activades sujetas a riesgo de mercado

Se considera dentro de este riesgo el que proviene de la variación en precio de los diversos factores considerados: tipo de interés, tipo de cambio, renta variable, volatilidad de éstos, riesgo de solvencia, riesgo de liquidez, ... de los distintos productos y mercados en los que opera. Por política general el Grupo Santander no opera en mercados de materias primas.

En función de la intención de riesgo las actividades se agrupan de la forma siguiente:

#### Carteras de Negociación

Bajo este epígrafe se incluyen todas aquellas actividades de toma de posiciones, siendo su característica principal la liquidez de los productos con los que opera.

#### Gestión de Balance / Carteras de Inversión

Esta actividad incluye las carteras de renta fija principalmente contabilizadas por devengo de margen cuya naturaleza responde a la visión estratégica de mercado a medio/largo plazo de las áreas de negocio implicadas; así como la propia actividad de gestión de gaps del balance. Esta última se caracteriza por la utilización de instrumentos financieros para inmunizar el gap de activos y pasivos derivado básicamente de la operativa de banca de clientes, así como gestionar la liquidez estructural del Grupo.

#### Posiciones Estratégicas

- Tipo de Cambio: Posiciones tomadas local o globalmente para: cobertura de capital, cobertura de resultados, cobertura de dividendos, cumplimientos regulatorios
- Renta Variable: Inversiones permanentes en empresas

Cada una de estas actividades son medidas y analizadas con herramientas diferentes con el objetivo de mostrar de la forma más precisa el perfil de riesgo de las mismas.

### Metodologías

#### Actividad de negociación

La metodología estándar aplicada durante el ejercicio 2003 dentro del Grupo Santander para actividad de negociación es el Valor en Riesgo VaR. Se utiliza como base el estándar de Simulación Histórica con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de un día y se han aplicado ajustes estadísticos que nos han permitido incorporar de forma eficaz y rápida los acontecimientos más recientes que condicionan los niveles de riesgos asumidos.

El VaR no es la única medida. Éste se viene utilizando por su facilidad de cálculo y por su buena referencia del nivel de riesgo en que incurre el Grupo. Adicionalmente, y en función de que el tamaño o naturaleza de las carteras así lo requieran, el Grupo aplica otras metodologías como Simulación de Montecarlo y modelos paramétricos, así como otros instrumentos que permiten tener un mayor control de los riesgos en todos los mercados donde el Grupo es partícipe.

## Gestión del Riesgo

Dentro de estas medidas está el Análisis de Escenarios, que define escenarios del comportamiento de distintas variables financieras y obtiene el impacto en los resultados al aplicarlos sobre las actividades. Estos escenarios pueden replicar hechos o circunstancias críticas ocurridos en el pasado o determinar escenarios plausibles que no se corresponden con eventos pasados. Se definen como mínimo tres tipos de escenarios: posibles, severos y extremos, obteniendo junto con el VaR un espectro mucho más completo del perfil de riesgos.

Asimismo, se lleva a cabo un seguimiento diario de las posiciones realizando un control exhaustivo de los cambios que se producen en las carteras con el fin de detectar las posibles incidencias que puedan haber para su inmediata corrección. La elaboración diaria de la cuenta de resultados es un excelente indicador de riesgos, en la medida que permite ver y detectar la incidencia que han tenido variaciones en las variables financieras o en las carteras.

### Gestión de Balance / Carteras de Inversión

#### • Riesgo de Interés

El Grupo realiza análisis de sensibilidad del Margen Financiero y del Valor Patrimonial ante variaciones de los tipos de interés. Esta sensibilidad está condicionada por los desfases en las fechas de vencimiento y de revisión de los tipos de interés que se producen entre las distintas partidas del balance.

El Comité de Activos y Pasivos gestiona las distintas partidas del balance para mantener dichas sensibilidades dentro del rango objetivo.

Las medidas usadas por el Grupo para el control del riesgo de interés en la Gestión de Balance son el gap de tipos de interés, las sensibilidades del margen financiero y del valor patrimonial a variaciones en los niveles de tipos de interés, el Valor en Riesgo (VaR) y el análisis de escenarios.

#### a) Gap de Tipos de Interés de Activos y Pasivos

El análisis de gaps de tipos de interés trata los desfases entre los plazos de reevaluación de masas patrimoniales dentro de las partidas tanto del balance (activo y pasivo) como de las cuentas de orden (fuera de balance). Facilita una representación básica de la estructura del balance y permite detectar concentraciones de riesgo de interés en los distintos plazos. Es, además, una herramienta útil para las estimaciones de posibles impactos de eventuales movimientos en los tipos de interés sobre el Margen Financiero y en el Valor Patrimonial de la entidad.

Todas las masas del balance y de fuera de balance deben ser descompuestas en sus flujos y colocadas en el punto de reproceso/vencimiento. Para el caso de aquellas masas que no tienen un vencimiento contractual, se utiliza un modelo interno de análisis y estimación de las duraciones y sensibilidades de las mismas (además de los saldos estables e inestables a efectos de liquidez).

#### b) Sensibilidad del Margen Financiero (NIM)

La sensibilidad del Margen Financiero mide el cambio en los devengos esperados para un plazo determinado (12 meses) ante un desplazamiento de la curva de tipos de interés.

El cálculo de la sensibilidad de Margen Financiero se realiza mediante la simulación del margen, tanto para un escenario de movimiento de la curva de tipos como para el escenario actual, siendo la sensibilidad la diferencia entre ambos márgenes calculados.

#### c) Sensibilidad del Valor Patrimonial (MVE)

La sensibilidad del Valor Patrimonial es una medida complementaria a la sensibilidad del Margen Financiero.

Mide el riesgo de interés implícito en el Valor Patrimonial (Recursos Propios) sobre la base de la incidencia que tiene una variación de los tipos de interés en los valores actuales de los activos y pasivos financieros.

#### d) Valor en Riesgo (VaR)

Para la actividad de Balance y Carteras de Inversión se calcula el Valor en Riesgo con el mismo estándar que para Negociación: Simulación Histórica con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de un día. Se han aplicado ajustes estadísticos que permiten incorporar de forma eficaz y rápida los acontecimientos más recientes que condicionan los niveles de riesgos asumidos.

#### e) Análisis de escenarios

Se establecen dos escenarios del comportamiento de los tipos de interés: máxima volatilidad y crisis abrupta. Estos escenarios se aplican sobre las actividades bajo análisis obteniéndose el impacto en el Valor Patrimonial así como las proyecciones de margen financiero para el año.

#### • Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez está asociado a la capacidad del Grupo para financiar los compromisos adquiridos, a precios de mercado razonables, así como para llevar a cabo sus planes de negocio con fuentes de financiación estables. El Grupo realiza una vigilancia permanente de perfiles máximos de desfase temporal.

Las medidas utilizadas para el control del riesgo de liquidez en la Gestión de Balance son el gap de liquidez, ratios de liquidez, escenarios de stress y planes de contingencia.

#### a) Gap de Liquidez

El gap de Liquidez proporciona información sobre las entradas y salidas de caja contractuales y esperadas para un período determinado, en cada una de las monedas en que opera el Grupo. Mide la necesidad o el exceso neto de fondos en una fecha y refleja el nivel de liquidez mantenido en condiciones normales de mercado.

Se realizan dos tipos de análisis del gap de Liquidez:

1.- Gap de Liquidez contractual: Todas las masas de balance y de fuera de balance siempre que aporten flujos de caja, son colocadas en el punto de vencimiento.

## Gestión del Riesgo

2.- Gap de Liquidez Operativo: Constituye una visión de escenario en condiciones normales del perfil de liquidez ya que los flujos de las partidas de balance son colocados en el punto de liquidez probable y no en el punto de vencimiento contractual. En este análisis la definición de escenario de comportamiento: renovación de pasivos, descuentos en ventas de carteras, renovación de activos, ... constituye el punto fundamental.

### b) Ratios de Liquidez

El Coeficiente de Liquidez compara los activos líquidos disponibles para la venta o cesión (una vez aplicados los descuentos y ajustes pertinentes) con el total de los pasivos exigibles (incluyendo contingencias). Muestra, por moneda no consolidable, la capacidad de respuesta inmediata que tiene la entidad frente a los compromisos asumidos.

El coeficiente de liquidez Neta Acumulada queda definido por el gap acumulado a 30 días, obtenido del gap de liquidez modificado. El gap de liquidez contractual modificado se elabora partiendo del gap de liquidez contractual y colocando los activos líquidos en el punto de liquidación o cesión y no en su punto de vencimiento.

### c) Análisis de escenarios/ Plan de Contingencia

La gestión de liquidez de Grupo Santander se centra en adoptar todas las medidas necesarias para prevenir una crisis. No siempre es posible predecir las causas de una crisis de liquidez, por ello, los planes de contingencia se centran en modelar crisis potenciales a través del análisis de distintos escenarios, en la identificación de tipos de crisis, en las comunicaciones internas y externas y en las responsabilidades individuales.

El Plan de Contingencia cubre el ámbito de dirección de una unidad local y de la sede central. Se especifican claras líneas de comunicación ante la primera señal de una crisis y sugiere una amplia gama de respuestas ante distintos niveles de crisis.

Debido a que las crisis pueden evolucionar en una base local o global, se requiere que cada unidad local prepare un Plan de Contingencia de Financiación, indicando la cuantía que podría requerirse potencialmente como ayuda o financiación desde la unidad central. El Plan de Contingencia de cada unidad local debe comunicarse a la unidad central (Madrid) al menos semestralmente, con el fin de ser revisado y actualizado. Sin embargo, estos planes deben ser actualizados en plazos menores siempre que las circunstancias de los mercados así lo aconsejen.

### Posiciones Estratégicas

Debido a su naturaleza, no están permitidas modificaciones en las mismas que no hayan sido previamente aprobadas por las funciones locales / globales en Comité. Se establecerán límites en posición si bien serán medidos bajo VaR, Loss Trigger y Stop Loss. Estas últimas medidas serán indicativas.

Tipo de Cambio: La posición de cambio estructural puede considerarse permanente o temporal. La permanente refleja fundamentalmente el valor teórico contable de las inversiones neto del fondo de comercio inicial, mientras que la posición temporal se genera básicamente por las operaciones de compraventa de moneda realizadas para cubrir el riesgo de cambio. Las diferencias de cambio ge-

neradas por cada una de estas posiciones se registran contablemente en patrimonio y en pérdidas y ganancias respectivamente.

Durante el ejercicio 2003 la política del Grupo respecto al riesgo de cambio de los valores teóricos contables ha sido cubrir la práctica totalidad de los correspondientes a Chile y México, y parte del correspondiente a Brasil, analizando en cada caso las previsiones específicas de cada país y teniendo en cuenta los diferenciales de tipo de interés, así como los niveles de depreciación esperados.

### Medidas complementarias: medidas de calibración y contraste

Las pruebas de contraste "a posteriori" o back-testing, son un análisis comparativo entre las estimaciones del Valor en Riesgo (VaR) y los resultados diarios efectivamente generados. Estas pruebas tienen por objeto verificar y proporcionar una medida de la precisión de los modelos utilizados para el cálculo del VaR.

Los análisis de back-testing que se realizan en Grupo Santander cumplen, como mínimo, con las recomendaciones del BIS en materia de contraste de los sistemas internos utilizados en la medición y gestión de los riesgos de mercado. En definitiva, se contrasta diariamente el VaR diario estimado con los resultados de las carteras de cierre del día anterior valoradas a los precios del día siguiente. Adicionalmente, en el Back-testing se lleva a cabo test de hipótesis: tests de excesos, tests de normalidad, Spearman rank correlation, medidas de exceso medio, etc.

Se calibran y contrastan los modelos de valoración de forma regular por una unidad especializada.

### Sistema de Control

#### Definición de Límites

El proceso de fijación de límites tiene lugar tras el ejercicio de presupuestación y es el instrumento utilizado para establecer el patrimonio del que dispone cada actividad. El establecimiento de límites se concibe como un proceso dinámico que responde al nivel de aceptación de riesgo de la Alta Dirección.

#### Objetivos de la estructura de límites

La estructura de límites tiene en cuenta los siguientes objetivos:

- Identificar y delimitar, de forma eficiente y comprensiva, los principales tipos de riesgo de mercado incurridos, de modo que sean consistentes con la gestión del negocio y con la estrategia definida.
- Cuantificar y comunicar a las áreas de negocio los niveles y el perfil de riesgo que la Alta Dirección considera asumibles, para evitar que se incurra en riesgos no deseados.
- Dar flexibilidad a las áreas de negocio en la toma de riesgo de mercado de forma eficiente y oportuna según los cambios en el mercado, y en las estrategias de negocio, y siempre dentro de los niveles de riesgo que se consideren aceptables por la entidad.

## Gestión del Riesgo

- Permitir a los generadores de negocio una toma de riesgos prudente pero suficiente para alcanzar los resultados presupuestados.
- Establecer alternativas de inversión, a través de la limitación en el consumo de recursos propios.

### Riesgos y resultados en 2003

#### Actividad de Negociación

#### Análisis cuantitativo del VaR en el año

La evolución del riesgo del Grupo relativo a la actividad de negociación en los mercados financieros durante el año 2003, cuantificado a través del VaR, se aprecia en el siguiente gráfico.

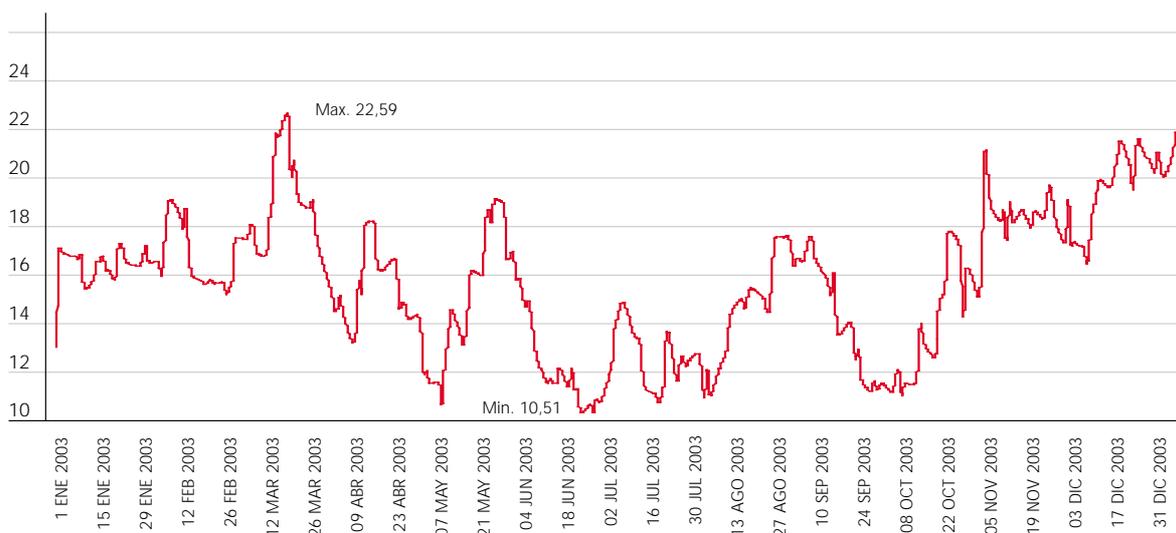
Se puede observar cómo el Grupo mantuvo un perfil de riesgo medio / bajo con gran dinamismo en su gestión a lo largo de to-

do el ejercicio. Esta gestión dinámica del riesgo permite al Grupo adoptar cambios de estrategia, para aprovechar oportunidades en un entorno de incertidumbre y altas volatilidades. En diferentes ocasiones a lo largo del año se pueden observar pronunciadas disminuciones en la exposición al riesgo, mostrando cómo el Grupo es capaz de adaptarse ante un cambio en las expectativas modificando rápidamente su perfil.

El nivel de riesgo máximo se alcanzó el 17 de marzo (22,59 millones de dólares medidos en términos de VaR) y los niveles mínimos (10,51 millones de dólares) el 24 de junio consecuencia de la reducción de posiciones realizada en Madrid y México. A lo largo del 2003 la volatilidad de los mercados ha sufrido altibajos conforme a la evolución de la situación geopolítica y a las expectativas de una recuperación económica más lenta de lo esperado. El riesgo medio en el año se situó en 15,8 millones de dólares de VaR.

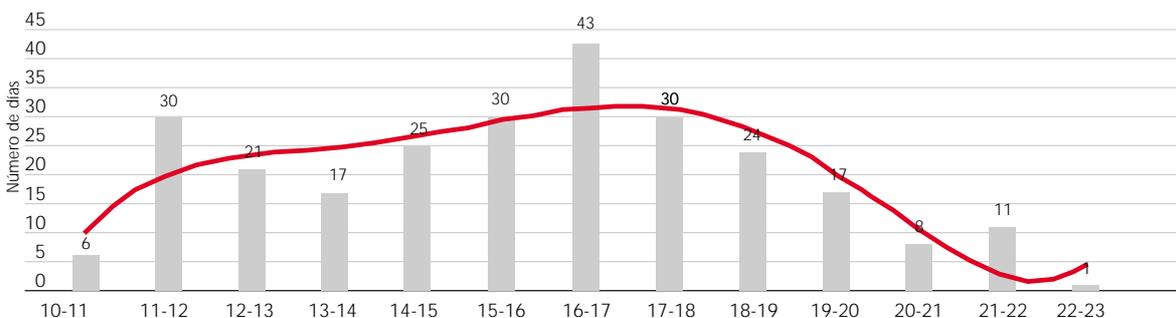
### Evolución del VaR durante el año 2003

Millones de dólares



### Histograma de riesgo

VaR en millones de dólares



## Gestión del Riesgo

El histograma anterior describe la distribución de frecuencias que ha tenido durante el año 2003 el riesgo medido en términos de VaR. Así, se puede decir que los niveles máximos de riesgo, se han alcanzado de forma puntual, observándose que el VaR no superó 23 millones de dólares. Los niveles mínimos, sin embargo, han sido más frecuentes, con un VaR inferior a 12 millones de dólares en treinta y seis ocasiones.

En lo que se refiere a las medidas de contraste, las pruebas realizadas de backtesting, muestran que a lo largo de 2003 el resultado diario superó al VaRD sólo en una ocasión, el 13 de marzo, consecuencia de un movimiento de 20 puntos básicos en los tipos del euro, superior a la volatilidad histórica de entonces. La amplitud relativa de esta excepción fue de un 20,3%.

### Riesgo por producto

Para el año 2003, los valores mínimos, medios, máximos y últimos expresados en términos de VaR, son los siguientes:

Puede observarse que el riesgo medio en Iberoamérica en términos de VaR asciende a 12,5 millones de dólares, cerrando diciembre con un VaR de 17,9 millones de dólares. Dentro del total, los riesgos del Grupo se centran en renta fija y tipo de cambio donde el VaR medio ha sido de 12,7 y 7,5 millones de dólares respectivamente, localizado tanto en Iberoamérica como en Europa.

La observación de la evolución del VaR a lo largo del ejercicio pone de manifiesto la flexibilidad y agilidad del Grupo en adaptar su perfil de riesgo en función de cambios de estrategia provocados por una percepción diferente de las expectativas en los mercados.

### Distribución de Riesgos y Resultados

#### a) Distribución Geográfica

Durante el año 2003 la distribución geográfica de resultados y riesgos de las actividades de negociación del Grupo se caracteriza

por el buen comportamiento de los mercados latinoamericanos, en particular Brasil y México. La aportación de Iberoamérica al VaR total del Grupo es del 58% y Europa un 33%.

### Estadísticas de VaR por producto

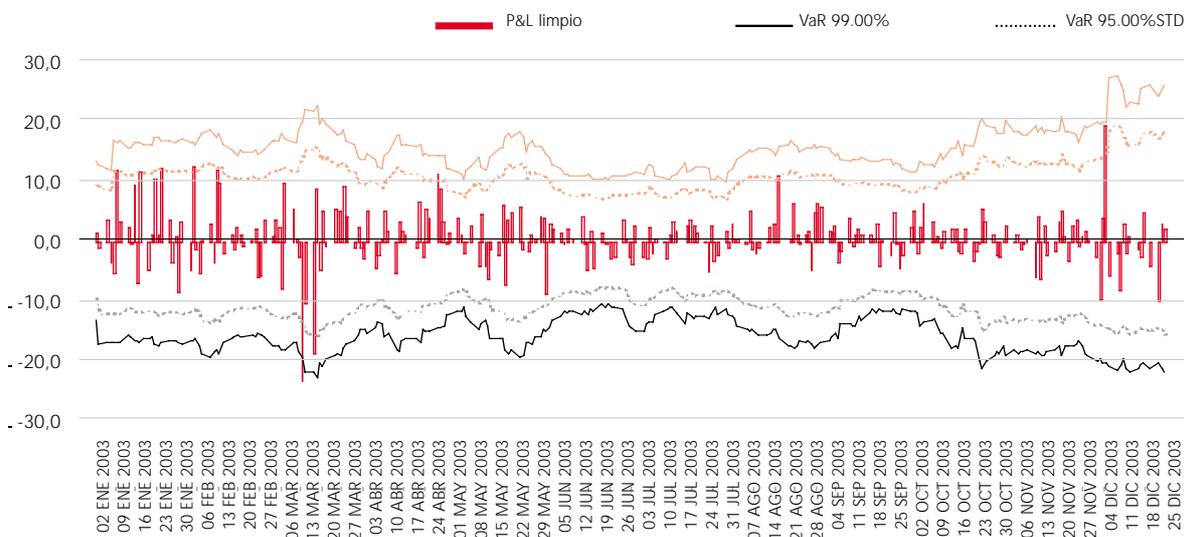
Millones de dólares

	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>Total negociación</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>10,5</b>	<b>15,8</b>	<b>22,6</b>	<b>21,7</b>
Efecto Diversificación	0,3	(6,6)	(14,5)	(10,2)
VaRD Renta Fija	7,0	12,7	21,2	16,1
VaRD Renta Variable	1,2	2,2	4,7	4,7
VaRD Tipo de Cambio	1,9	7,5	11,2	11,2
<b>Iberoamérica</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>8,4</b>	<b>12,5</b>	<b>19,0</b>	<b>17,9</b>
Efecto Diversificación	0,9	(5,5)	(10,4)	(9,3)
VaRD Renta Fija	5,3	9,4	15,1	12,9
VaRD Renta Variable	0,7	1,5	4,3	4,3
VaRD Tipo de Cambio	1,5	7,0	10,1	10,0
<b>EEUU</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>0,6</b>	<b>1,7</b>	<b>3,2</b>	<b>2,6</b>
Efecto Diversificación	0,6	(0,6)	(2,1)	(0,4)
VaRD Renta Fija	0,0	1,3	2,4	1,6
VaRD Renta Variable	0,0	0,1	0,3	0,0
VaRD Tipo de Cambio	0,0	0,9	2,6	1,4
<b>Europa</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>2,8</b>	<b>7,1</b>	<b>16,4</b>	<b>8,8</b>
Efecto Diversificación	1,2	(2,2)	(11,0)	(4,3)
VaRD Renta Fija	0,7	6,4	16,2	7,1
VaRD Renta Variable	0,7	1,5	4,6	1,8
VaRD Tipo de Cambio	0,2	1,5	6,6	4,2

Se expone a continuación la contribución geográfica, en términos de porcentaje, tanto en riesgos como en resultados sobre el VaR total del Grupo, así como el margen ordinario de gestión anual acumulado de la actividad de Negociación.

### Backtesting carteras negociación: resultados diarios vs. valor en riesgo día anterior

VaR en millones de dólares

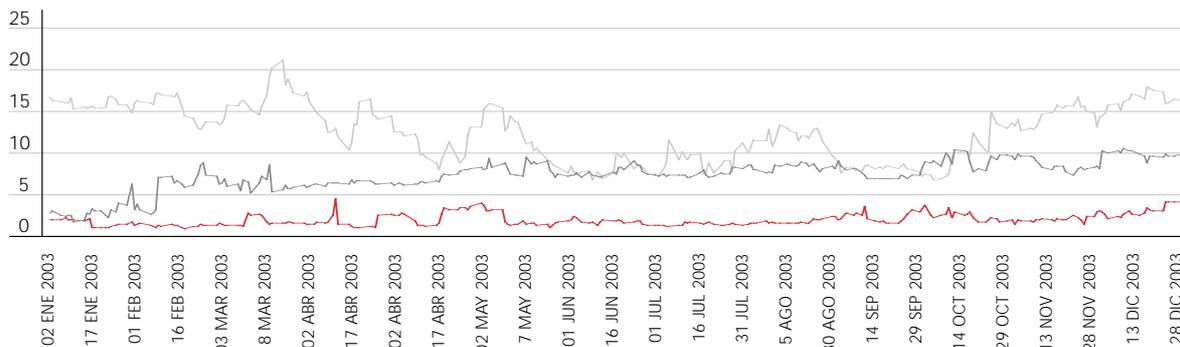


## Gestión del Riesgo

### Histórico de VaR por producto

Millones de dólares

■ VaR R. Fija ■ VaR R. Variable ■ VaR FX



Los valores mínimos, medios, máximos y últimos del riesgo medido en terminos de VaR, por zona geográfica, para el año 2003, son los siguientes:

### Estadísticas de riesgo para el año 2003

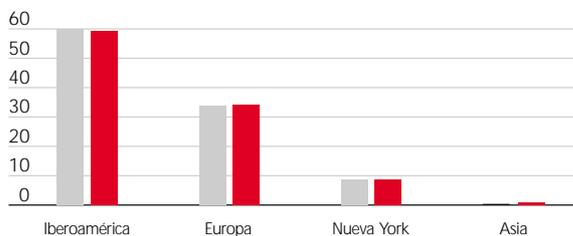
Millones de dólares

	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>Total</b>	<b>10,5</b>	<b>15,8</b>	<b>22,6</b>	<b>21,7</b>
Europa	2,8	7,1	16,4	8,8
EEUU	0,6	1,7	3,2	2,6
Iberoamérica	8,4	12,5	19,0	17,9

### Contribución de riesgos por Unidad

%

■ Rdo Anual ■ VaRD Medio



### b) Distribución temporal

En el gráfico inferior se puede observar las modificaciones que se producen en la asunción de riesgo, con tendencia desigual en la primera parte del año para terciarse en creciente en el segundo semestre. En relación a los resultados, se observa claramente cómo las diferencias con respecto al riesgo que se está asumiendo se acentúan en los meses de mayor volatilidad, enero, abril, mayo, septiembre y octubre.

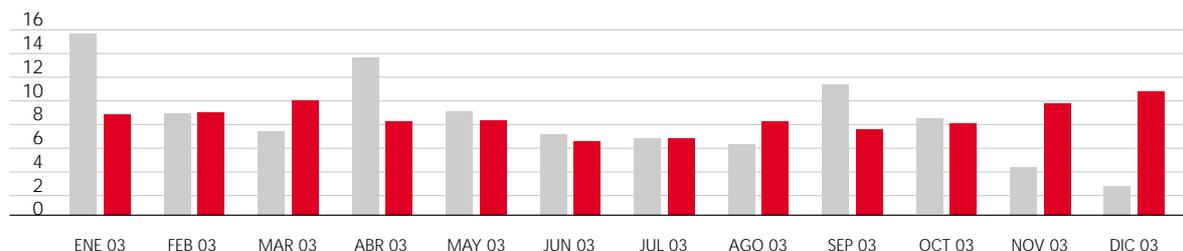
### Histograma de resultados diarios Mark-to-Market (MtM)

El siguiente histograma de frecuencias detalla cómo se han distribuido los resultados en función de su magnitud. Así puede ob-

### Distribución temporal del riesgo

%

■ Rdo Mes ■ VaR Medio

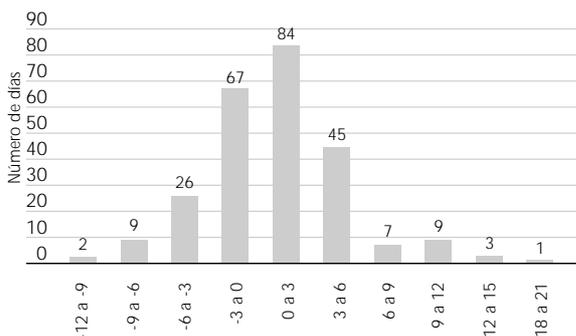


## Gestión del Riesgo

servarse que el intervalo de rendimientos más frecuente es el de 0 a 3 millones de dólares que se ha producido 84 días, lo que supone un 33% de los días del año. El 77% de los días se obtuvieron resultados en el intervalo -3 a 6 millones de dólares.

### Histograma de frecuencia de resultados diarios (MtM)

Resultados diarios en millones de dólares



### Gestión del riesgo de Derivados Estructurados

La actividad de derivados estructurados está orientada principalmente al diseño de productos de inversión y a la cobertura de riesgos para clientes.

Este tipo de operaciones incluye opciones tanto de renta variable, como de renta fija y de tipo de cambio.

Las unidades de gestión donde se ha realizado principalmente esta actividad son: Madrid, Portugal, Brasil y México, si bien encontramos una actividad incipiente en Chile donde estamos abriendo mercado.

En el gráfico inferior se muestra la evolución del riesgo (VaR) del negocio de derivados estructurados durante el año 2003, en el cual se puede observar una tendencia estable del riesgo, aunque situando los niveles medios por encima de los alcanzados en 2002. Adicionalmente se producen incrementos de riesgo

por periodos cortos de tiempo, correspondientes a algunas operaciones puntuales.

El riesgo máximo se alcanzó en el mes de mayo (5,9 millones de dólares) y el mínimo en enero (0,9 millones de dólares). La siguiente tabla refleja los valores medios, máximos y mínimos alcanzados por cada una de las unidades donde se realizaron este tipo de operaciones.

### Estadísticas de riesgo año 2003 por unidad

Millones de dólares	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>VaRD Total</b>	<b>0,9</b>	<b>2,7</b>	<b>5,9</b>	<b>4,8</b>
Madrid	0,6	1,5	4,6	4,6
Portugal	0,0	0,1	0,2	0,1
Brasil	0,2	2,0	5,8	1,3
Chile	0,0	0,1	0,3	0,0
México	0,1	0,6	1,3	0,4

En cuanto al VaR por tipo de producto, en media, es el tipo de cambio el que consume más riesgo, mientras que con respecto a la Renta Fija y la Renta Variable, la exposición es similar en ambos casos. Esto se muestra en la siguiente tabla:

### Estadísticas de riesgo año 2003 por tipo de producto

Millones de dólares	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>VaRD Total</b>	<b>0,9</b>	<b>2,7</b>	<b>5,9</b>	<b>4,8</b>
Efecto Diversificación	(0,3)	(1,3)	(4,1)	(2,3)
VaRD Renta Fija	0,5	1,1	2,4	1,2
VaRD Renta Variable	0,4	1,0	2,9	1,7
VaRD Tipo de Cambio	0,4	2,0	4,7	4,2

### Medidas de Calibración y Contraste

De acuerdo a las recomendaciones que el BIS establece, al efecto de calibrar y controlar la eficacia de los sistemas internos de medición y gestión de los riesgos de mercado, en 2003, el Grupo ha realizado regularmente los análisis y pruebas de contras-

### Evolución del riesgo (VaR) del negocio de derivados estructurados

VaR en millones de dólares



## Gestión del Riesgo

te necesarios, obteniendo de los mismos, conclusiones que permiten constatar la fiabilidad del modelo.

### Stress Test

Durante el año 2003 se han analizado diferentes escenarios de Stress test. A continuación figuran los resultados a 31 de diciembre de 2003 de un escenario de máxima volatilidad, aplicando movimientos de seis desviaciones típicas en los distintos factores de mercado.

### Escenario de máxima volatilidad

La siguiente tabla nos muestra, a 31 de diciembre de 2003, las pérdidas máximas en el valor de cada producto (Renta Fija, Renta Variable, y Tipo de Cambio), ante un escenario en el que se aplica una volatilidad equivalente a 6 desviaciones típicas en una distribución normal.

Del resultado del Stress Test se desprende que el quebranto económico que sufriría el Grupo en el resultado Mark to Market (MTM) sería, si se dieran en el mercado los efectos definidos en este escenario, de 29,2 millones de dólares.

### Stress Test de máxima volatilidad

Millones de dólares

	Renta Fija	Renta Variable	Tipo de cambio	Total
<b>Total</b>	<b>(33,3)</b>	<b>(10,6)</b>	<b>13,4</b>	<b>(29,2)</b>
Latinoamérica	(52,1)	(9,9)	18,8	(43,3)
EEUU	2,7	0,0	4,3	7,0
Europa	16,1	(0,7)	(9,6)	7,2

### Estadísticas de Stress Test

El siguiente análisis se ha efectuado a partir del escenario anteriormente descrito realizado durante el año 2003. En él se observa la mínima, media, máxima, y última pérdida que se obtendría ante los supuestos definidos por dicho escenario.

### Estadísticas de Stress Test

Millones de dólares

Escenarios	Mínimo	Medio	Máximo	Último
Máxima volatilidad	(18,9)	(38,9)	(61,4)	(29,2)

### Gestión de Activos y Pasivos / Cartera de Inversión Iberoamérica

### Análisis cuantitativo de Riesgo de Tipo de Interés en el año

El riesgo de interés en la actividad de gestión de balance en Iberoamérica, medido a través de sensibilidad a 100 pb del valor patrimonial y sensibilidad a 100 pb del margen financiero a un año, se movió dentro de una estrecha banda durante el año 2003 incrementando el riesgo de manera paulatina a lo largo del año con respecto a diciembre de 2002.

Al cierre de diciembre el consumo de riesgo para la región, medido en sensibilidad 100pb del valor patrimonial es de 266,4 millones de dólares; mientras el riesgo en margen financiero a 1 año, medido en sensibilidad 100pb de éste es de 49,6 millones de dólares.

Este perfil de riesgo responde a la toma paulatina de posiciones con el fin de garantizar la cobertura de margen ante las sucesivas rebajas de las tasas por la debilidad de la economía mundial.

### Sensibilidad Margen Financiero

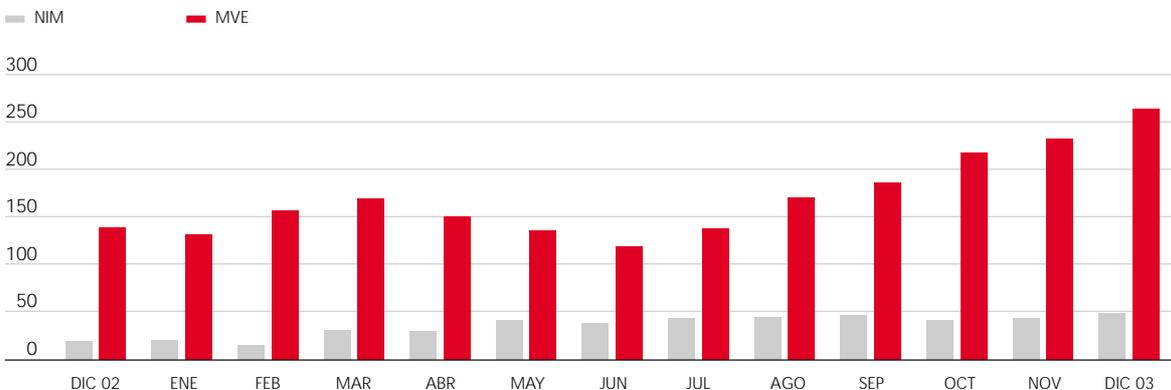
Para el total de Iberoamérica, el consumo a diciembre 2003 es de 49,59 millones de dólares (sensibilidad a 100 puntos básicos), siendo su distribución geográfica la mostrada en el siguiente gráfico.

El 80% del riesgo en Margen Financiero se concentra en Brasil, México y Puerto Rico.

El ejercicio 2003 se ha caracterizado por un incremento del riesgo del margen financiero, debido fundamentalmente a las com-

### Evolución del Riesgo de Gestión de Balance

Millones de dólares



## Gestión del Riesgo

**Gap en moneda local**

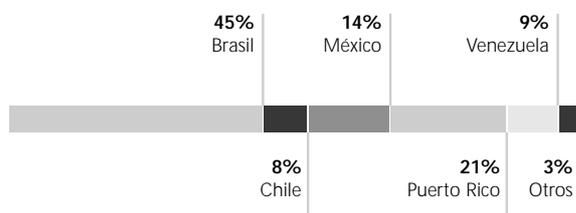
Millones de dólares	Total	0-6 meses	6-12 meses	1-3 años	> 3 años	No sensible
Activo	67.699	40.486	3.861	5.069	8.568	9.714
Pasivo	68.528	42.134	6.912	1.568	4.964	12.950
Fuera de balance	(379)	(1.465)	(6.907)	4.156	3.837	1
Gap	(1.209)	(3.113)	(9.958)	7.657	7.440	(3.235)

**Gap en dólares**

Millones de dólares	Total	0-6 meses	6-12 meses	1-3 años	> 3 años	No sensible
Activo	23.984	12.104	2.707	4.195	3.763	1.215
Pasivo	23.155	12.397	2.374	3.275	3.446	1.662
Fuera de balance	379	1.127	307	(1.506)	453	(2)
Gap	1.209	834	640	(586)	770	(449)

pras de cartera realizadas durante el año en México, Puerto Rico y en menor medida Brasil.

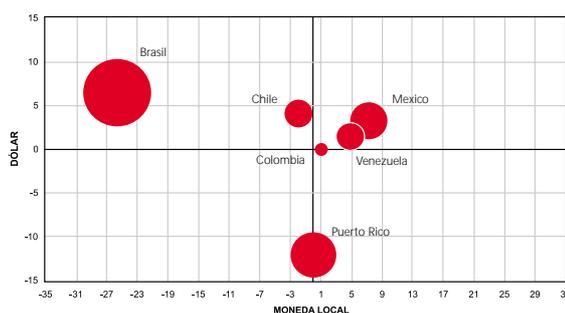
El gráfico de posicionamiento, obtenido a partir de las sensibilidades del Margen Financiero a un movimiento paralelo de 100 puntos básicos en la curva de tipos, muestra la situación de los países con respecto al riesgo en Margen Financiero.

**Distribución sensibilidad NIM 100 pb por países** %

Los dos cuadrantes de la derecha implican una mejora del margen ante subidas de los tipos de interés en moneda local, mientras que los de la izquierda suponen el incremento del margen en caso de bajadas de los tipos. Para el dólar las implicaciones son las mismas, pero referidas a los cuadrantes superiores e inferiores. El tamaño de los círculos representa la sensibilidad total de la unidad.

**Posicionamiento sensibilidad NIM 100 pb**

Millones de dólares



No se muestran Bolivia, Uruguay y Paraguay por tener niveles de sensibilidad poco significativos.

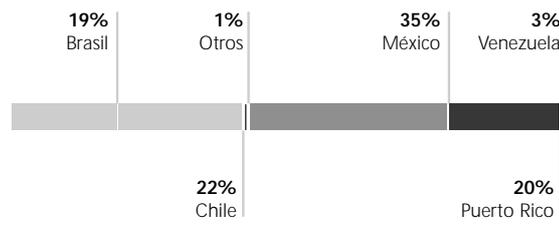
**Perfil de Riesgo de Interés a cierre de año**

Gaps de Riesgo de Interés a 31 de diciembre de 2003

En los cuadros de gaps se muestra el desglose por plazo del riesgo mantenido en Iberoamérica a diciembre 2003.

**Sensibilidad Valor Patrimonial**

Para el total de Iberoamérica, el consumo a diciembre 2003 es de 266,40 millones de dólares (sensibilidad a 100 puntos básicos), siendo su distribución geográfica la mostrada en el siguiente gráfico.

**Sensibilidad MVE por países**

## Gestión del Riesgo

El 96% del Riesgo de Valor Patrimonial está concentrado en México, Chile, Brasil y Puerto Rico.

El ejercicio 2003 se ha caracterizado por un aumento de riesgo patrimonial en los principales países de la región como Brasil, México y P. Rico, debido fundamentalmente al incremento de cartera en los dos últimos y a la apertura de riesgos base (inde-xadores inflación) en Brasil.

El gráfico obtenido a partir de las sensibilidades del Valor Patrimonial a un movimiento paralelo de 100 puntos básicos en la curva de tipos, muestra la posición de los países con respecto al riesgo en Valor Patrimonial. Los dos cuadrantes de la derecha implican una mejora del valor ante subidas de los tipos de interés en moneda local, mientras que los de la izquierda suponen el incremento del valor en caso de bajadas de los tipos. Para el dólar las implicaciones son las mismas, pero referidas a los cuadrantes superiores e inferiores. El tamaño de los círculos representa la sensibilidad total de la unidad.

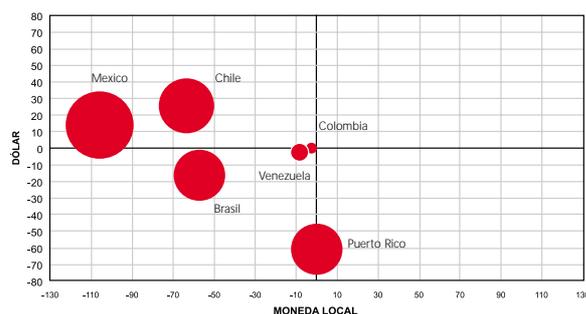
Las carteras de inversión en las unidades iberoamericanas están constituidas principalmente por riesgo público (gobierno o cámara) siendo el riesgo en títulos corporativos mínimo.

### Riesgo de Liquidez

El control y análisis del riesgo de liquidez se realizan con el objetivo de garantizar que el Grupo mantiene unos niveles aceptables de liquidez para cubrir sus necesidades de financiación en el corto y en el largo plazo bajo situaciones normales de mercado. También se realizan diferentes análisis de escenarios donde se recogen las necesidades adicionales que pudieran surgir ante diferentes eventos. De esta manera se pretende cubrir todo un espectro de situaciones donde, con mayor o menor probabilidad, pudiera encontrarse el Grupo, y prepararse para las mismas.

### Posicionamiento sensibilidad MVE 100 pb

Millones de dólares

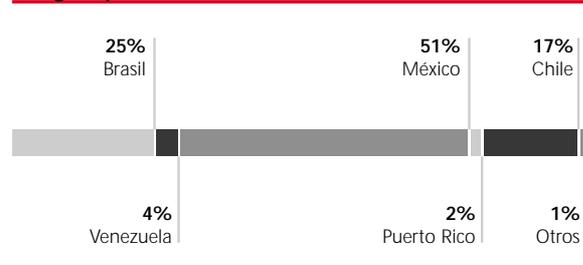


No se muestran Bolivia, Uruguay y Paraguay por tener niveles de sensibilidad poco significativos.

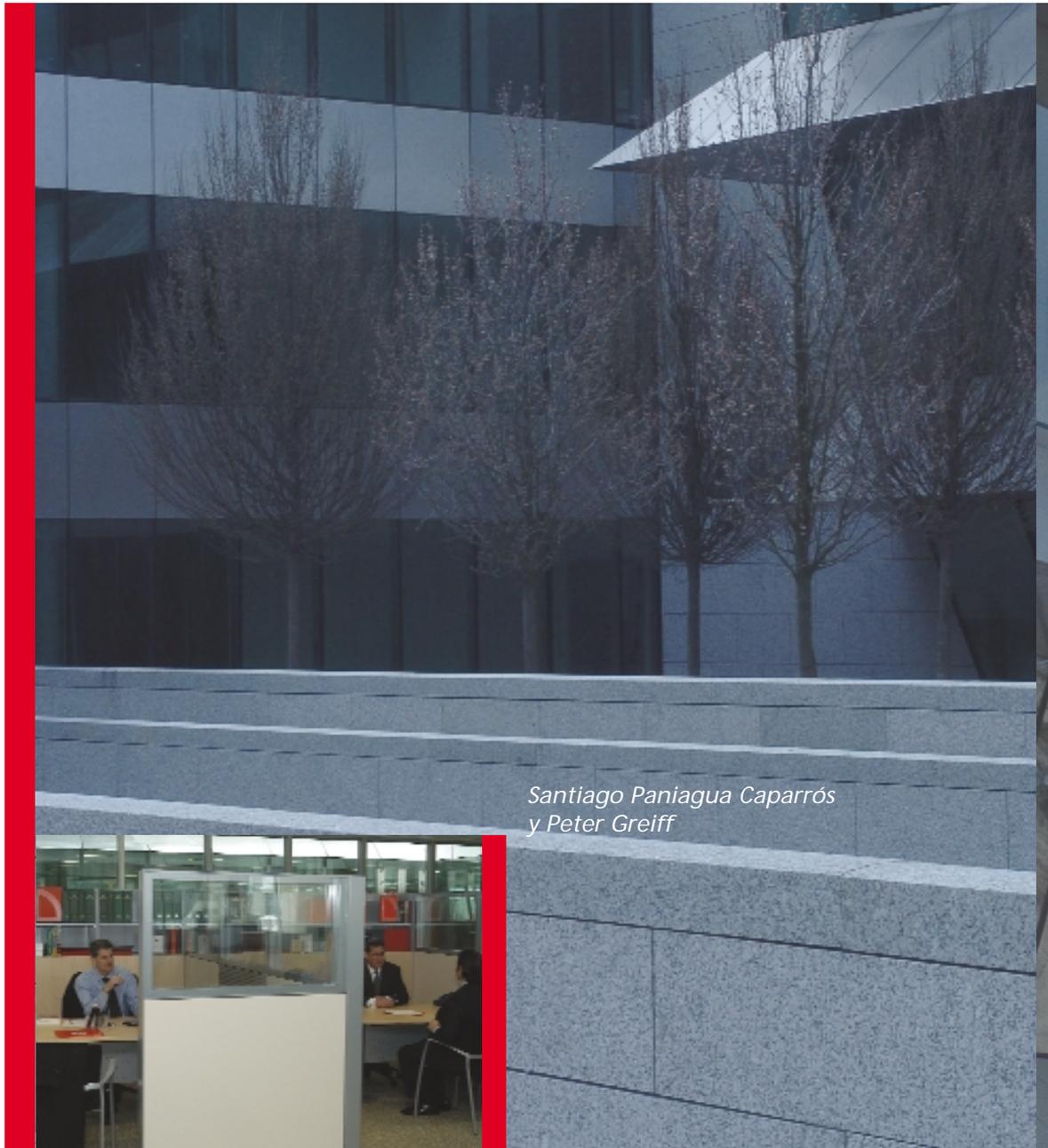
### Carteras de Inversión en Iberoamérica

Como muestra el gráfico correspondiente, el riesgo de las carteras de inversión a diciembre 2003, expresado en equivalente año, se concentra en México, Brasil y Chile consistiendo básicamente todas estas carteras en títulos de deuda pública local y sus coberturas (swaps, repos, etc).

### Riesgo equivalente año al 31.12.2003



## Información Legal



*Santiago Paniagua Caparrós  
y Peter Greiff*

*Acceso a parking, detalle  
Ciudad Grupo Santander*

<b>Información legal</b>	<b>136</b>
Informe de Auditoría	138
Cuentas anuales	140
Informe de gestión	201
Balances y cuenta de resultados	208

*Fernando Silva*



*Fachada este, edificio Manglar  
Ciudad Grupo Santander*

## Información Legal

### Responsabilidad de la información

El Consejo de Administración del Banco asume expresamente la función general de supervisión de las operaciones del Grupo, ejerciendo directamente y con carácter indelegable las responsabilidades que esta función comporta. En su seno, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones en materia de información, control contable y evaluación del sistema de cumplimiento:

1. Informar, a través de su Presidente o Secretario, en la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de su competencia.
2. Proponer la designación del Auditor de Cuentas, las condiciones de su contratación, el alcance de su mandato profesional y, en su caso, su revocación o no renovación.
3. Revisar las cuentas anuales del Banco y las cuentas anuales consolidadas del Grupo, vigilando el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
4. Servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y el Auditor de Cuentas y evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones.
5. Conocer el proceso de generación de información financiera y los sistemas internos de control.
6. Vigilar las situaciones que pueden suponer riesgo para la independencia del Auditor de Cuentas y, en concreto, verificar el porcentaje que representan los honorarios que se le satisfacen por todos los conceptos sobre el total de los ingresos de la firma auditora, informando públicamente de los honorarios pagados.
7. Revisar, antes de su difusión, la información financiera periódica que el Banco y el Grupo facilitan a los mercados y a sus órganos de supervisión, velando por que se elabore conforme a los mismos principios y prácticas que las cuentas anuales.
8. Examinar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo en relación con los Mercados de Valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno del Banco, haciendo las propuestas necesarias para su mejora.

A estos efectos, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe reunirse al menos cuatro veces al año, y cuantas veces lo considere necesario, con los responsables de las áreas de negocio del Grupo, así como con los de las áreas de soporte y gestión del riesgo, especialmente con el Área de Intervención General y con la División de Auditoría Interna del Banco y del Grupo, y con sus auditores externos, para analizar sus informes y sugerencias.

Nuestros auditores externos, de la organización mundial Deloitte, examinan anualmente las cuentas anuales de la práctica totalidad de las sociedades que componen el Grupo Santander con objeto de emitir su opinión profesional sobre ellas. Los auditores externos están regularmente informados sobre nuestros controles y procedimientos, definen y desarrollan sus pruebas de auditoría con total libertad y tienen libre acceso al Presidente, al Vicepresidente Segundo y Consejero Delegado y a los Vicepresidentes del Consejo de Administración del Banco, para exponer sus conclusiones y comentar sus sugerencias para mejorar la eficacia de los sistemas de control interno.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne periódicamente con los auditores externos para garantizar la efecti-

vidad de su revisión y analizar las posibles situaciones que podrían suponer un riesgo para su independencia. En este sentido, y conforme a las prácticas más avanzadas de transparencia en la información suministrada a nuestros accionistas (tal y como se indica en la Nota 25 de la Memoria), se informa de que los honorarios en concepto de auditorías realizadas por la organización mundial Deloitte, ascendieron en el ejercicio 2003 a 8,9 millones de euros, y a 2,2 millones de euros por otros informes requeridos por la normativa legal y fiscal emanada de los organismos supervisores nacionales de los países en los que el Grupo opera, y revisados por la organización mundial Deloitte.

Con objeto de facilitar el análisis de las situaciones que pueden suponer un riesgo para la independencia de nuestros Auditores de Cuentas, desde su doble perspectiva cuantitativa y cualitativa, seguidamente facilitamos información significativa en relación con los criterios establecidos en el "Panel O'Malley" y en otros documentos internacionales relevantes para valorar la efectividad de la función auditora externa:

1. Relación entre los honorarios de auditoría y los honorarios facturados por los auditores por conceptos distintos a la auditoría: En el caso de nuestro auditor principal, esta relación es de 0,4 veces.

Como referencia, y de acuerdo con la información disponible sobre 649 entidades financieras norteamericanas cuyas acciones cotizan en mercados organizados, los honorarios que, por término medio, liquidaron a sus auditores durante el ejercicio 2002 por servicios distintos de la auditoría son del orden de 1,1 veces los honorarios satisfechos por los servicios de auditoría.

Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, así como en la "Sarbanes - Oxley Act of 2002" asumida por la "Securities and Exchange Commission" ("SEC"), y en el Reglamento del Consejo de Administración.

2. Importancia relativa de los honorarios generados en un cliente con respecto a los honorarios totales generados por la firma auditora: el Grupo ha adoptado el criterio de no contratar a aquellas firmas de auditoría en las que los honorarios que prevea satisfacerles, por todos los conceptos, sean superiores al 2% de sus ingresos totales.

En el ejercicio 2003, los honorarios facturados al Grupo por la organización mundial Deloitte fueron inferiores al 0,1% de sus honorarios totales. En el caso de España, el sumatorio de los honorarios facturados a las unidades españolas del Grupo es inferior al 1,6% de la cifra de negocio de nuestro auditor principal.

A la vista de todo lo anterior, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento entiende que no existen razones objetivas que permitan cuestionar la independencia de nuestros Auditores.

\* \* \* \* \*

Las cuentas anuales consolidadas que se incluyen en este Informe Anual se presentan de acuerdo con las normas establecidas por el Banco de España, y han sido obtenidas de las formuladas por los Administradores del Banco Santander Central Hispano, S.A. a partir de los registros de contabilidad del Banco y de sus sociedades dependientes y asociadas; y difieren exclusivamente de las formuladas en que los Anexos I, II y III incluidos en este Informe Anual recogen aquellas sociedades más significativas que integran el Grupo, mientras que los Anexos de las cuentas anuales consolidadas puestas a disposición de todos los accionistas desde la fecha de convocatoria de la Junta General, recogen el inventario de todas las sociedades del Grupo.

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Accionistas de  
Banco Santander Central Hispano, S.A.:

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Banco Santander Central Hispano, S.A. (en lo sucesivo, el "Banco") y de las Sociedades que integran, junto con el Banco, el Grupo Santander (el "Grupo" - véanse Notas 1 y 3), que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2003 y la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores del Banco. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.
2. Los Administradores del Banco presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance de situación, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del cuadro de financiación, consolidados, además de las cifras del ejercicio 2003, las correspondientes a los dos ejercicios anteriores. Nuestra opinión se refiere, exclusivamente, a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003. Con fechas 31 de enero de 2003 y de 22 de enero de 2002 emitimos nuestros informes de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2002 y 2001 en los que expresamos una opinión sin salvedades.
3. En virtud de lo dispuesto en la Norma Decimotercera de la Circular 4/1991 del Banco de España, y tras recibir las autorizaciones de esta institución, el Banco y otras entidades del Grupo constituyeron en el ejercicio 2003, - con cargo a sus reservas de libre disposición (336 millones de euros) y a las correspondientes cuentas de impuestos anticipados (181 millones de euros) - los fondos necesarios para cubrir los compromisos adquiridos con su personal jubilado anticipadamente en dicho ejercicio, hasta la fecha en que la jubilación de ese personal sea efectiva (véanse Notas 2-j, 17 y 21).
4. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, consolidados, del Grupo Santander al 31 de diciembre de 2003 y de los resultados consolidados de sus operaciones y de los recursos consolidados obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.
5. El informe de gestión del ejercicio 2003 adjunto contiene las explicaciones que los Administradores del Banco consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de su negocio y sobre otros asuntos, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las entidades del Grupo y asociadas.

DELOITTE & TOUCHE ESPAÑA, S.L.

Inscrita en el R.O.A.C. Nº S0692

Raimundo Ruiz

15 de marzo de 2004

## Información Legal

**Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que integran el Grupo Santander.  
Balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001 (Notas 1, 2, 3 y 4)**

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Activo</b>			
<b>Caja y depósitos en bancos centrales:</b>			
Caja	1.639.608	1.808.417	2.472.131
Banco de España	3.589.618	775.206	2.109.979
Otros bancos centrales	3.678.214	3.657.955	5.200.089
	8.907.440	6.241.578	9.782.199
<b>Deudas del Estado (Nota 5)</b>	31.107.864	24.988.493	24.694.890
<b>Entidades de crédito (Nota 6):</b>			
A la vista	1.703.538	3.148.911	5.612.648
Otros créditos	35.914.299	37.107.479	37.376.642
	37.617.837	40.256.390	42.989.290
<b>Créditos sobre clientes (Nota 7)</b>	172.504.013	162.972.957	173.822.046
<b>Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8):</b>			
De emisión pública	27.339.738	22.854.792	32.080.620
Otros emisores	16.937.316	9.231.369	10.223.775
	44.277.054	32.086.161	42.304.395
<b>Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 9)</b>	10.064.122	7.866.752	7.807.911
<b>Participaciones (Nota 10)</b>	4.266.425	4.769.738	6.661.805
<b>Participaciones en empresas del Grupo (Nota 11)</b>	1.067.771	1.129.393	1.227.351
<b>Activos inmateriales:</b>			
Gastos de constitución y de primer establecimiento	901	7.675	12.759
Otros gastos amortizables	473.395	635.373	861.022
	474.296	643.048	873.781
<b>Fondo de comercio de consolidación (Nota 12):</b>			
Por integración global	6.065.632	8.970.164	8.792.711
Por puesta en equivalencia	1.319.592	984.571	1.075.986
	7.385.224	9.954.735	9.868.697
<b>Activos materiales (Nota 13):</b>			
Terrenos y edificios de uso propio	2.723.142	3.000.385	3.758.784
Otros inmuebles	286.981	280.711	518.637
Mobiliario, instalaciones y otros	1.573.846	1.659.463	2.076.509
	4.583.969	4.940.559	6.353.930
<b>Acciones propias</b>	10.155	14.746	21.378
<b>Otros activos (Nota 22)</b>	17.983.170	17.554.670	21.076.637
<b>Cuentas de periodificación</b>	6.919.377	6.353.686	9.126.074
<b>Pérdidas de ejercicios anteriores de sociedades consolidadas (Nota 21)</b>	4.621.815	4.435.179	1.527.129
<b>Total Activo</b>	<b>351.790.532</b>	<b>324.208.085</b>	<b>358.137.513</b>
<b>Cuentas de orden (Nota 23)</b>	85.264.845	82.480.069	85.606.110

Las notas 1 a 27 descritas en la Memoria y los Anexos I a IV, adjuntos, forman parte integrante de estos balances de situación consolidados.

## Información Legal

### Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que integran el Grupo Santander. Balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001 (Notas 1, 2, 3 y 4)

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Pasivo</b>			
<b>Entidades de crédito (Nota 14)</b>	75.580.312	50.820.719	53.929.789
<b>Débitos a clientes (Nota 15):</b>			
Depósitos de ahorro-			
A la vista	76.613.017	67.644.766	75.481.038
A plazo	46.973.305	52.286.346	52.759.866
Otros débitos-			
A la vista	309.402	408.544	1.137.361
A plazo	35.439.848	47.476.100	52.149.027
	159.335.572	167.815.756	181.527.292
<b>Débitos representados por valores negociables (Nota 16):</b>			
Bonos y obligaciones en circulación	28.838.892	20.497.329	21.229.154
Pagarés y otros valores	15.602.313	10.791.778	20.379.942
	44.441.205	31.289.107	41.609.096
<b>Otros pasivos (Nota 22)</b>	10.429.976	10.811.902	11.254.425
<b>Cuentas de periodificación</b>	7.539.896	7.029.998	9.473.748
<b>Provisiones para riesgos y cargas (Nota 17):</b>			
Fondo de pensionistas	8.935.148	8.839.081	9.021.366
Otras provisiones	3.792.529	5.008.669	7.895.923
	12.727.677	13.847.750	16.917.289
<b>Fondo para riesgos generales</b>	-	132.223	132.223
<b>Diferencia negativa de consolidación</b>	14.040	15.459	17.333
<b>Beneficios consolidados del ejercicio:</b>			
Del Grupo	2.610.819	2.247.177	2.486.303
De minoritarios (Nota 19)	621.187	538.463	840.606
	3.232.006	2.785.640	3.326.909
<b>Pasivos subordinados (Nota 18)</b>	11.221.088	12.450.228	12.995.991
<b>Intereses minoritarios (Nota 19)</b>	5.439.517	6.036.710	7.433.330
<b>Capital suscrito (Nota 20)</b>	2.384.201	2.384.201	2.329.681
<b>Primas de emisión (Nota 21)</b>	8.720.722	8.979.735	8.651.004
<b>Reservas (Nota 21)</b>	5.510.846	5.573.390	5.423.738
<b>Reservas de revalorización (Nota 21)</b>	42.666	42.666	42.666
<b>Reservas en sociedades consolidadas (Nota 21)</b>	5.170.808	4.192.601	3.072.999
<b>Total Pasivo</b>	<b>351.790.532</b>	<b>324.208.085</b>	<b>358.137.513</b>

## Información Legal

**Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que integran el Grupo Santander.**  
**Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001 (Notas 1, 2, 3 y 4)**

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>(Debe) Haber</b>			
<b>Intereses y rendimientos asimilados (Nota 25)</b>	<b>17.203.740</b>	<b>22.711.338</b>	<b>28.116.759</b>
<i>De los que: cartera de renta fija</i>	<i>3.413.601</i>	<i>5.081.124</i>	<i>5.318.056</i>
<b>Intereses y cargas asimiladas (Nota 25)</b>	<b>(9.686.896)</b>	<b>(13.825.855)</b>	<b>(18.408.400)</b>
<b>Rendimiento de la cartera de renta variable (Nota 25):</b>			
De acciones y otros títulos de renta variable	131.987	120.061	124.734
De participaciones	279.705	311.863	408.165
De participaciones en el Grupo	29.801	41.248	15.506
	<b>441.493</b>	<b>473.172</b>	<b>548.405</b>
<b>Margen de intermediación</b>	<b>7.958.337</b>	<b>9.358.655</b>	<b>10.256.764</b>
<b>Comisiones percibidas (Nota 25)</b>	<b>5.098.879</b>	<b>5.147.086</b>	<b>5.535.183</b>
<b>Comisiones pagadas (Nota 25)</b>	<b>(928.317)</b>	<b>(857.802)</b>	<b>(913.448)</b>
<b>Resultados de operaciones financieras (Nota 25)</b>	<b>998.813</b>	<b>356.250</b>	<b>685.142</b>
<b>Margen ordinario</b>	<b>13.127.712</b>	<b>14.004.189</b>	<b>15.563.641</b>
<b>Otros productos de explotación (Nota 25)</b>	<b>75.460</b>	<b>128.431</b>	<b>118.700</b>
<b>Gastos generales de administración:</b>			
De personal (Nota 25)	(4.049.372)	(4.521.718)	(5.258.297)
<i>De los que:</i>			
<i>Sueldos y salarios</i>	<i>(2.959.515)</i>	<i>(3.208.776)</i>	<i>(3.794.237)</i>
<i>Cargas sociales</i>	<i>(643.144)</i>	<i>(739.448)</i>	<i>(841.104)</i>
<i>De las que: pensiones</i>	<i>(96.603)</i>	<i>(130.054)</i>	<i>(162.910)</i>
Otros gastos administrativos (Nota 25)	(2.428.325)	(2.800.333)	(3.142.686)
	<b>(6.477.697)</b>	<b>(7.322.051)</b>	<b>(8.400.983)</b>
<b>Amortización y saneamiento de activos materiales e inmatrimoniales (Nota 13)</b>	<b>(762.794)</b>	<b>(889.832)</b>	<b>(987.319)</b>
<b>Otras cargas de explotación</b>	<b>(241.990)</b>	<b>(354.913)</b>	<b>(349.585)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>5.720.691</b>	<b>5.565.824</b>	<b>5.944.454</b>
<b>Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia (Notas 10 y 11)</b>			
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	781.243	706.214	1.102.479
Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	(64.474)	(73.205)	(156.930)
Correcciones de valor por cobro de dividendos	(309.506)	(353.111)	(423.671)
	<b>407.263</b>	<b>279.898</b>	<b>521.878</b>
<b>Amortización del fondo de comercio de consolidación (Nota 12)</b>	<b>(2.241.688)</b>	<b>(1.358.616)</b>	<b>(1.872.952)</b>
<b>Beneficios por operaciones del Grupo:</b>			
Beneficios por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global	702.113	10.092	7.314
Beneficios por enajenación de participaciones puestas en equivalencia (Nota 3)	241.341	1.859.277	1.173.987
Beneficios por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	35.841	702	4.520
	<b>979.295</b>	<b>1.870.071</b>	<b>1.185.821</b>
<b>Quebrantos por operaciones del Grupo:</b>			
Pérdidas por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global (Notas 3 y 12)	(13.502)	(808.498)	(451)
Pérdidas por enajenación de participaciones puestas en equivalencia	(4.255)	(35.089)	(5.884)
Pérdidas por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	(5.975)	(17.544)	(10.037)
	<b>(23.732)</b>	<b>(861.131)</b>	<b>(16.372)</b>
<b>Amortización y provisiones para insolvencias (neto) (Nota 7)</b>	<b>(1.495.687)</b>	<b>(1.648.192)</b>	<b>(1.586.017)</b>
<b>Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)</b>	<b>687</b>	<b>(272)</b>	<b>(751)</b>
<b>Dotación al fondo para riesgos bancarios generales</b>	<b>85.945</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Beneficios extraordinarios (Nota 25)</b>	<b>1.337.064</b>	<b>1.270.092</b>	<b>3.005.644</b>
<b>Quebrantos extraordinarios (Nota 25)</b>	<b>(668.398)</b>	<b>(1.608.925)</b>	<b>(2.944.400)</b>
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>4.101.440</b>	<b>3.508.749</b>	<b>4.237.305</b>
Impuesto sobre beneficios (Nota 22)	(341.007)	(314.979)	(465.664)
Otros impuestos (Nota 22)	(528.427)	(408.130)	(444.732)
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>3.232.006</b>	<b>2.785.640</b>	<b>3.326.909</b>
Resultado atribuido a la minoría (Nota 19)	621.187	538.463	840.606
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>2.610.819</b>	<b>2.247.177</b>	<b>2.486.303</b>

Las Notas 1 a 27 descritas en la Memoria y los Anexos I a IV, adjuntos, forman parte integrante de estas cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.

## Información Legal

### **Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que Integran el Grupo Santander.**

#### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2003**

#### **(1) Reseña histórica, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información**

##### **Reseña histórica**

Banco Santander Central Hispano, S.A. (en adelante, el Banco), es una entidad de derecho privado, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España. En la página "web" del Grupo ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)) y en su domicilio social, Paseo de Pereda números 9 al 12 de Santander, pueden consultarse los Estatutos sociales y demás información pública sobre el Banco.

##### **Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas**

Las cuentas anuales consolidadas del Banco y de las sociedades que integran, junto con aquél, el Grupo Santander (en adelante, el Grupo) se presentan siguiendo los modelos establecidos por la Circular 4/1991 del Banco de España y sus sucesivas modificaciones, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados, consolidados, del Grupo. Dichas cuentas anuales consolidadas, que han sido formuladas por los Administradores del Banco, se han preparado a partir de los registros de contabilidad del Banco y de cada una de las sociedades que componen el Grupo e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar los criterios de contabilidad y de presentación seguidos por algunas sociedades dependientes, principalmente las extranjeras, con los aplicados por el Banco (véase Nota 2).

Dadas las actividades a las que se dedican las Sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados, consolidados, del mismo. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria respecto a información de cuestiones medioambientales.

Las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2002 y 2001 fueron aprobadas por las Juntas Generales de Accionistas del Banco celebradas el 21 de junio de 2003 y el 24 de junio de 2002, respectivamente.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2003, las del Banco y las de la casi totalidad de las sociedades incluidas en la consolidación, se encuentran pendientes de aprobación por las respectivas Juntas Generales de Accionistas. No obstante, el Consejo de Administración del Banco opina que dichas cuentas anuales serán aprobadas sin cambios.

##### **Impugnaciones de acuerdos sociales**

Los Administradores del Banco y sus asesores legales estiman que no se producirá ningún efecto en las cuentas anuales del Banco y de su Grupo como consecuencia de la impugnación de determinados acuerdos sociales aprobados por las Juntas Generales de Accionistas del Banco celebradas el 21 de junio de

2003, el 24 de junio y el 9 de febrero de 2002, el 10 de marzo de 2001 y el 18 de enero y el 4 de marzo de 2000.

Por Sentencia de 25 de abril de 2001, el Juzgado de 1ª Instancia nº 1 de Santander desestimó íntegramente la demanda de impugnación de acuerdos adoptados en la Junta General celebrada el 18 de enero de 2000. La Sentencia fue apelada por el demandante. Por Sentencia de 2 de diciembre de 2002, la Audiencia Provincial de Cantabria ha desestimado el recurso de apelación. La Sentencia de la Audiencia Provincial ha sido recurrida en casación.

Por Sentencia de 29 de noviembre de 2002, el Juzgado de 1ª Instancia nº 2 de Santander desestimó íntegramente las demandas de impugnación de acuerdos adoptados en la Junta General celebrada el 4 de marzo de 2000. La sentencia ha sido apelada.

Por Sentencia de 12 de marzo de 2002, el Juzgado de 1ª Instancia nº 4 de Santander desestimó íntegramente las demandas de impugnación de acuerdos adoptados en la Junta General celebrada el 10 de marzo de 2001. La Sentencia ha sido apelada.

Por Sentencia de 9 de septiembre de 2002, el Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Santander desestimó íntegramente la demanda de impugnación de acuerdos adoptados en la Junta General celebrada el 9 de febrero de 2002. Por Sentencia de 14 de enero de 2004, la Audiencia Provincial de Cantabria ha desestimado el recurso de apelación. Contra la Sentencia se ha preparado e interpuesto recurso extraordinario por infracción procesal y recurso de casación.

Por Sentencia de 29 de mayo de 2003, el Juzgado de 1ª Instancia nº 6 de Santander, desestimó íntegramente las demandas de impugnación de acuerdos adoptados en la Junta General celebrada el 24 de junio de 2002. La Sentencia ha sido apelada.

##### **Principios contables**

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo se han seguido los principios contables y los criterios de valoración descritos en la Nota 2, que coinciden con los establecidos por la Circular 4/1991 del Banco de España y sus sucesivas modificaciones. No existe ningún principio contable o criterio de valoración de carácter obligatorio que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar en su preparación.

##### **Principios de consolidación**

Las sociedades cuya actividad está directamente relacionada con la del Banco y en cuyo capital éste participa, directa o indirectamente, en un porcentaje igual o superior al 50% o, siendo inferior, si el Banco ejerce un control efectivo sobre ellas y constituyen, junto con éste, una unidad de decisión, se han consolidado por aplicación del método de integración global.

Todas las cuentas y transacciones significativas entre las sociedades consolidadas han sido eliminadas en el proceso de consolidación y la participación de terceros en el Grupo se presenta en el capítulo y en el epígrafe "Intereses Minoritarios" y "Beneficios Consolidados del Ejercicio - De minoritarios" de los balances de situación consolidados (véase Nota 19).

## Información Legal

Las inversiones en sociedades controladas por el Banco y no consolidables por no estar su actividad directamente relacionada con la del Banco (véase Nota 11) y las inversiones en empresas vinculadas con carácter de permanencia al Grupo, destinadas a contribuir a su actividad, de las que se poseen participaciones, generalmente, iguales o superiores al 20% de su capital social – 3% si cotizan en Bolsa – ejerciendo sobre ellas una influencia significativa, evidenciada por la representación en el Órgano de Administración de la empresa asociada, transacciones significativas entre el resto de sociedades del Grupo y la empresa participada, o intercambio de personal directivo, entre otras (en adelante, empresas “asociadas” - véase Nota 10), se valoran por la fracción que del neto patrimonial de las sociedades representan

esas participaciones, una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales (procedimiento de puesta en equivalencia).

La consolidación de los resultados generados por las sociedades adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio.

### Determinación del patrimonio

Para evaluar el patrimonio neto del Grupo hay que considerar los saldos de los siguientes capítulos y epígrafes de los balances de situación consolidados:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Capital suscrito (Nota 20)	2.384.201	2.384.201	2.329.681
Reservas (Nota 21):			
Primas de emisión	8.720.722	8.979.735	8.651.004
Reservas	5.510.846	5.573.390	5.423.738
Reservas de revalorización	42.666	42.666	42.666
	14.274.234	14.595.791	14.117.408
Reservas en sociedades consolidadas	5.170.808	4.192.601	3.072.999
Pérdidas de ejercicios anteriores de sociedades consolidadas	(4.621.815)	(4.435.179)	(1.527.129)
Total reservas	14.823.227	14.353.213	15.663.278
Más- Beneficios consolidados del ejercicio-Del Grupo	2.610.819	2.247.177	2.486.303
Menos-			
Otros activos- Dividendo activo a cuenta pagado (Nota 4)	(739.102)	(727.782)	(685.380)
Acciones propias	(10.155)	(14.746)	(21.378)
	(749.257)	(742.528)	(706.758)
<b>Patrimonio neto contable al cierre del ejercicio</b>	<b>19.068.990</b>	<b>18.242.063</b>	<b>19.772.504</b>
Menos-			
Tercer dividendo a cuenta (Nota 4)	(369.551)	(358.231)	(350.039)
Cuarto dividendo a cuenta (Nota 4)	(335.734)	(289.595)	(294.043)
<b>Patrimonio neto, después de la aplicación de los resultados del ejercicio</b>	<b>18.363.705</b>	<b>17.594.237</b>	<b>19.128.422</b>

### Recursos propios

Con la publicación de la Ley 13/1992, de 1 de junio, así como de la Circular 5/1993 del Banco de España y sus sucesivas modificaciones, entró en vigor la normativa relativa al cumplimiento de los recursos propios mínimos de las entidades de crédito, tanto a nivel individual como de grupo consolidado.

Al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001, los recursos propios computables del Grupo excedían de los requerimientos mínimos exigidos por la citada normativa, por unos importes de 5.700, 5.500 y 6.300 millones de euros, aproximada y respectivamente.

## Información Legal

### Composición de las provisiones y coberturas para riesgos

De acuerdo con la normativa establecida por el Banco de España, las provisiones y coberturas para riesgos figuran asignadas a los activos a los que se refieren y / o en cuentas específicas. El deta-

lle que se indica a continuación muestra de forma agregada la composición de estas provisiones, coberturas y garantías, con independencia de su clasificación contable:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Fondos de insolvencias:</b>			
Entidades de crédito (Nota 6)	111.735	90.522	107.107
De los que: <i>Riesgo-país</i>	26.923	8.537	67.999
Créditos sobre clientes (Nota 7)	5.116.683	4.938.204	5.287.314
De los que: <i>Riesgo-país</i>	362.604	309.674	262.760
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8)	185.978	135.552	188.453
De los que: <i>Riesgo-país</i>	9.831	257	12.177
	<b>5.414.396</b>	<b>5.164.278</b>	<b>5.582.874</b>
<b>Fondos de fluctuación de valores:</b>			
Deudas del Estado (Nota 5)	10.659	33	10.182
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8)	51.023	198.420	298.775
Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 9)	948.761	569.715	522.640
	<b>1.010.443</b>	<b>768.168</b>	<b>831.597</b>
<b>Fondos por pensiones (*) (Nota 2-j):</b>			
En sociedades españolas	7.627.149	7.448.941	6.626.201
En sociedades extranjeras	3.301.418	3.001.768	4.033.609
	<b>10.928.567</b>	<b>10.450.709</b>	<b>10.659.810</b>
<b>Fondo para riesgos generales (**)</b>	-	<b>132.223</b>	<b>132.223</b>
<b>Fondo de cobertura de activos materiales:</b>			
Activos adjudicados (Nota 13)	316.165	395.406	563.455
Resto de activos	60.819	104.837	131.652
	<b>376.984</b>	<b>500.243</b>	<b>695.107</b>
<b>Otros fondos para activos</b>	<b>154.954</b>	<b>207.750</b>	<b>243.013</b>
<b>Otras provisiones para riesgos y cargas (Nota 17)</b>	<b>3.792.529</b>	<b>5.008.669</b>	<b>7.895.923</b>
<b>Total</b>	<b>21.677.873</b>	<b>22.232.040</b>	<b>26.040.547</b>

(\*) Los balances de situación consolidados no incluyen los compromisos por pensiones de las sociedades extranjeras cubiertos mediante contratos con compañías aseguradoras.

(\*\*) Por aplicación de la normativa establecida por el Banco de España, el saldo de dicho fondo se ha considerado como parte de las reservas patrimoniales del Grupo a efectos del cumplimiento de las exigencias de recursos propios, en los ejercicios 2002 y 2001. En el ejercicio 2003, y tras la previa autorización de Banco de España para ser destinado a amortizar los fondos de comercio originados en la adquisición de Banespa (véase Nota 12), dicho fondo ha sido liberado con abono a resultados, por un importe (neto de impuestos) de 86 millones de euros, que se han registrado en el capítulo "Dotación al Fondo para Riesgos Bancarios Generales" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

### Argentina

Teniendo en cuenta las incertidumbres existentes en dicho país tras los cambios operados en su sistema financiero en el ejercicio 2001 (fuerte devaluación del peso, conversión a pesos de determinados activos y pasivos en moneda extranjera de los balances de las entidades argentinas, reprogramación de depósitos de clientes, entre otros), en espera de la normativa definitiva que corrija las asimetrías actuales y ante eventualidades futuras, en las cuentas anuales consolidadas del Grupo de los ejercicios 2003, 2002 y 2001 se ha procedido del siguiente modo, de acuerdo con la tradicional política de prudencia del Grupo:

1. Los activos y pasivos al 31 de diciembre de 2003 de todas las entidades del Grupo radicadas en Argentina han sido convertidos a euros utilizando un tipo de cambio final de 3,73 pesos argentinos por euro, equivalentes a 2,95 pesos argentinos por cada dólar norteamericano (3,54 y 3,375, respectivamente, al 31 de diciembre de 2002). El impacto patrimonial de dicha conversión (desde el inicio de la devaluación) ha ascendido a

975 millones de euros, aproximadamente (982 millones de euros al 31 de diciembre de 2002 y 505 millones de euros, al 31 de diciembre de 2001, tras la conversión de los estados financieros utilizando un tipo de cambio final de 1,498 pesos argentinos por euro; tipo de cambio representativo del mercado a la fecha de formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2001), y se encuentra registrado, conforme a lo indicado en la Circular 4/1991, en el capítulo "Pérdidas de Ejercicios Anteriores en Sociedades Consolidadas" (véase Nota 21).

2. En el ejercicio 2001 se constituyó un fondo especial por importe de 1.287 millones de euros (de los que, con cargo al capítulo "Quebrantos Extraordinarios" de la cuenta de resultados consolidada fueron dotados 1.244 millones de euros) destinado a cubrir -una vez consideradas las diferencias de conversión indicadas anteriormente- el valor neto contable de los bancos del Grupo radicados en Argentina (774 millones de euros) y los fondos de comercio de consolidación (incluyendo la cobertura de la inversión asociada a la compra sobre accio-

## Información Legal

nes de Banco Río de la Plata, S.A. que se indica en la Nota 3) con origen en esas entidades (513 millones de euros - véase Nota 12), pendientes de amortizar al 31 de diciembre de 2001.

Al 31 de diciembre de 2003, el fondo total constituido asciende a 852 millones de euros (de los que los registrados en "Provisiones para Riesgos y Cargas - Otras provisiones" ascienden a 437 millones de euros - 1.623 y 1.356, respectivamente, al 31 de diciembre de 2002), cubriendo la totalidad del valor neto contable y del fondo de comercio de las inversiones en las sociedades allí radicadas y del riesgo derivado de las operaciones intragrupo, así como las nuevas necesidades regulatorias de dotación por riesgo-país con terceros originadas por el cambio de clasificación de Argentina. En el ejercicio 2003, se ha procedido a cancelar, contablemente, los fondos de comercio contra las provisiones constituidas en ejercicios anteriores (véase Nota 17).

3. En el proceso de consolidación de las sociedades filiales del Grupo radicadas en Argentina, tras la integración de los activos, pasivos y resultados, convertidos a euros, y las eliminaciones patrimoniales y de operaciones intergrupo, se han neutralizado los resultados generados por dichas filiales, sin que se haya realizado cualquier otro ajuste de homogeneización a criterios contables españoles, al mantener cubierto en su totalidad el valor neto contable de dichas sociedades.

Durante los ejercicios 2003 y 2002, no se han realizado aportaciones de liquidez desde otras entidades del Grupo a las filiales radicadas en Argentina.

### (2) Principios de contabilidad y criterios de valoración aplicados

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas se han aplicado los siguientes principios de contabilidad y criterios de valoración:

#### a) Principio del devengo

Con carácter general, los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, aplicándose el método financiero a aquellas operaciones con plazos de liquidación superiores a doce meses. No obstante, siguiendo el principio de prudencia y de acuerdo con lo dispuesto en la normativa del Banco de España, los intereses devengados por los deudores en mora, en litigio y de cobro dudoso, así como los derivados de operaciones sujetas a riesgo-país respecto a aquellos países clasificados en dificultades transitorias y como dudosos y muy dudosos, se reconocen como ingreso en el momento de su cobro.

#### b) Transacciones en moneda extranjera

##### *Criterios de conversión*

Los saldos denominados en moneda extranjera, incluyendo los de las cuentas anuales de las sociedades consolidadas y sucursales radicadas en países no pertenecientes a la Unión Monetaria se han convertido a euros utilizando los tipos de cambio medios oficiales del mercado de divisas de contado español al cierre de cada ejercicio, a excepción de:

1. Los saldos correspondientes a los fondos de dotación a las sucursales radicadas en países no pertenecientes a la Unión Monetaria y a las reservas y beneficios acumulados en sociedades y sucursales en países no pertenecientes a la Unión Monetaria, financiadas en euros, que se han valorado a los tipos de cambio históricos.
2. Las cuentas de ingresos y gastos tanto de las sociedades consolidadas como de las sucursales radicadas en países no pertenecientes a la Unión Monetaria, que se han convertido a los tipos de cambio medios de cada ejercicio.
3. Las operaciones de compraventa a plazo de divisas contra divisas y de divisas contra euros que no son de cobertura, que se convierten a euros al cambio del mercado de divisas a plazo a la fecha de cierre de cada ejercicio.

##### *Registro de las diferencias de cambio*

Las diferencias de cambio que se producen como consecuencia de la aplicación de los criterios indicados en los párrafos anteriores se registran de la siguiente forma:

1. Las diferencias originadas en el proceso de consolidación se registran, según su saldo sea deudor o acreedor, en los capítulos "Pérdidas de Ejercicios Anteriores de Sociedades Consolidadas" o "Reservas en Sociedades Consolidadas" de los balances de situación consolidados, deducida la parte que de dicha diferencia corresponde a accionistas minoritarios (véase Nota 21).
2. Las restantes diferencias de cambio se registran en el capítulo "Resultados de Operaciones Financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas (véase Nota 25), con contrapartida, en el caso de las operaciones a plazo que no son de cobertura, en el capítulo "Otros Activos" u "Otros Pasivos" de los balances de situación consolidados.

Algunas de las sociedades radicadas en países con normas contables específicas para registrar ajustes por inflación (básicamente, Chile, México, Uruguay, Bolivia y Perú) registrarán cargos y abonos en sus cuentas de resultados para ajustar sus patrimonios al efecto derivado de dicha inflación. Dichos cargos y abonos se recogen en los capítulos "Quebrantos Extraordinarios" y "Beneficios Extraordinarios" de las cuentas de resultados consolidadas. El detalle del importe de estos conceptos se indica a continuación:

## Información Legal

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Beneficios extraordinarios:</b>			
Otros productos	13.164	36.542	15.332
<b>Quebrantos extraordinarios:</b>			
Otras cargas	(22.293)	(106.079)	(57.133)
	<b>(9.129)</b>	<b>(69.537)</b>	<b>(41.801)</b>

### c) Fondos de insolvencias

Los fondos de insolvencias, que se presentan minorando los saldos de los capítulos "Entidades de Crédito", "Créditos sobre Clientes" y "Obligaciones y Otros Valores de Renta Fija" del activo de los balances de situación consolidados, tienen por objeto cubrir las posibles pérdidas que, en su caso, pudieran producirse en la recuperación íntegra de los riesgos de todo tipo, excepto los de firma, contraídos por las sociedades consolidadas en el desarrollo de su actividad.

Los fondos de insolvencias se han determinado de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Provisiones para riesgos nacionales y extranjeros, excepto riesgo-país:
  - a. Provisiones específicas: de manera individual, en función de las expectativas de recuperación de los riesgos y, como mínimo, por aplicación de los coeficientes establecidos en la normativa del Banco de España. El saldo de estos fondos se incrementa por las dotaciones registradas con cargo a los resultados de cada ejercicio y se minoran por las cancelaciones de deudas consideradas como incobrables o que hayan permanecido más de tres años en situación de morosidad (más de seis años en el caso de operaciones hipotecarias con cobertura eficaz) y, en su caso, por las recuperaciones que se produzcan de los importes previamente provisionados (véase Nota 7).
  - b. Provisión genérica: además, siguiendo la normativa del Banco de España, existe una provisión de carácter genérico equivalente al 1% de las inversiones crediticias, títulos de renta fija del sector privado, pasivos contingentes y activos dudosos sin cobertura obligatoria (siendo el porcentaje 0,5% para determinados créditos hipotecarios), destinada a la cobertura de pérdidas no identificadas específicamente al cierre del ejercicio.
2. Provisiones para riesgo-país: en función de la clasificación estimada del grado de dificultad financiera de cada país (véase Nota 7).
3. Fondo para la cobertura estadística de insolvencias: adicionalmente, el Grupo debe efectuar una cobertura estadística de las insolvencias latentes en las diferentes carteras de

riesgo homogéneas, dotando cada trimestre, con cargo al capítulo "Amortización y Provisiones para Insolvencias" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, por cada una de las sociedades consolidadas, la diferencia positiva entre una cuarta parte de la estimación estadística de las insolvencias globales latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneas (estimada, bien mediante métodos de cálculo basados en las expectativas estadísticas del Grupo - y aprobados por el Banco de España-, o bien, mediante el cálculo del riesgo crediticio de cada cartera multiplicado por unos coeficientes comprendidos entre el 0% y el 1,5%) como minuendo y las dotaciones netas específicas por insolvencias realizadas en el trimestre, como sustraendo. Si dicha diferencia fuese negativa, su importe se abonaría a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, con cargo al fondo constituido para este concepto (en la medida que exista saldo disponible).

Las provisiones para cubrir las pérdidas en que puede incurrir el Grupo como consecuencia de los riesgos de firma mantenidos por las sociedades consolidadas se incluyen en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Otras provisiones" de los balances de situación consolidados (véase Nota 17).

Los fondos de insolvencias registrados en el Grupo cumplen lo requerido por la normativa del Banco de España.

### d) Deudas del Estado, Obligaciones y otros valores de renta fija

Los valores que constituyen la cartera de renta fija del Grupo se presentan, atendiendo a su clasificación, según los siguientes criterios:

1. Los valores asignados a la cartera de negociación, que está integrada por aquellos valores con los que se tiene la finalidad de operar en el mercado, se presentan valorados a su precio de mercado al cierre de cada ejercicio. Las diferencias que se producen por las variaciones de precio se registran (sin incluir el cupón corrido) por su importe neto, según su signo, en el capítulo "Resultados de Operaciones Financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.
2. Los valores asignados a la cartera de inversión a vencimiento, que está integrada por aquellos valores que el Grupo ha decidido mantener hasta su vencimiento final,

## Información Legal

por tener, básicamente, capacidad financiera para hacerlo, o, en otro caso, por contar con financiación vinculada, se presentan valorados a su precio de adquisición corregido por el importe resultante de periodificar financieramente, durante la vida residual del valor, la diferencia positiva o negativa entre el valor de reembolso y el precio de adquisición.

3. Los valores asignados a la cartera de inversión ordinaria son los no clasificados en ninguna de las dos carteras anteriores y se valoran a su precio de adquisición corregido, según se define en el apartado anterior. Para estos valores, se compara su precio de adquisición corregido y su valor de mercado, determinado éste en el caso de títulos cotizados en función de la cotización del último día hábil de cada ejercicio y, en el caso de títulos no cotizados, en función de su valor actual a los tipos de interés de mercado de dicho día; dotándose, en su caso, el fondo de fluctuación de valores necesario con cargo a cuentas deudoras de periodificación o con cargo a resultados.

En los valores de renta fija asignados a la cartera de inversión ordinaria cuyo precio de adquisición corregido es superior al valor de mercado existía una diferencia neta (adicional al fondo de fluctuación de valores constituido con cargo a resultados) al 31 de diciembre de 2003 (véanse Notas 5 y 8) de 2 millones de euros (272 y 206 millones de euros, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente). Este importe no figura reflejado en los balances de situación consolidados, al compensarse entre sí el fondo de fluctuación de valores constituido por este importe y la cuenta deudora de periodificación contra la que se ha constituido el fondo. Esta cuenta de periodificación se considera en el cálculo del coeficiente de recursos propios del Grupo.

En caso de enajenación de estos títulos, las pérdidas que se producen respecto al precio de adquisición corregido se registran con cargo a resultados. Los beneficios (en el caso de que sean superiores a las pérdidas registradas en el ejercicio con cargo a resultados) únicamente se registran con abono a resultados por la parte que, en su caso, exceda del fondo de fluctuación de valores necesario al cierre de cada ejercicio que se haya constituido con cargo a cuentas de periodificación.

### e) Valores representativos de capital

Los valores considerados como cartera de negociación se presentan valorados a su precio de mercado al cierre del ejercicio. Las diferencias netas que se producen por las variaciones en su precio se registran en el capítulo "Resultados de Operaciones Financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.

Las participaciones en entidades del Grupo no consolidables y en entidades "asociadas" (véase Nota 1) se valoran de acuerdo con el criterio de puesta en equivalencia.

Los valores de renta variable distintos de los anteriores se registran en los balances de situación consolidados por su

precio de adquisición o a su valor de mercado, el que sea menor. Para estos títulos, el valor de mercado se determina de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Valores cotizados en Bolsa: cotización media del último trimestre o cotización del último día hábil del ejercicio, la que sea menor.
2. Valores no cotizados en Bolsa: valor teórico-contable de la participación, obtenido a partir de los últimos estados financieros disponibles de las entidades participadas, corregido por el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la adquisición y que subsistan al cierre del ejercicio. La diferencia entre el precio de adquisición y el importe calculado tal y como se indica en el párrafo anterior que pueda ser absorbida por el incremento anual de los valores teórico-contables de las entidades participadas en un plazo máximo de veinte años, no precisa sanearse.

Con objeto de reconocer las minusvalías existentes, se han constituido fondos de fluctuación de valores, que se presentan disminuyendo el saldo del correspondiente capítulo de los balances de situación consolidados (véase Nota 9).

### f) Activos inmateriales

En general, los gastos de ampliación de capital y de lanzamiento de nuevas actividades; las inversiones en adquisiciones y elaboración de sistemas y programas informáticos cuya utilidad se extienda a varios ejercicios; y otros conceptos similares, figuran contabilizados por los costes incurridos, netos de su amortización acumulada. Estos gastos se amortizan, con cargo a resultados, en un plazo máximo de cinco años.

Los cargos a las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas por la amortización de estos gastos durante los ejercicios 2003, 2002 y 2001 han ascendido a 274, 286 y 337 millones de euros, respectivamente, y figuran registrados en el capítulo "Amortización y Saneamiento de Activos Materiales e Inmateriales".

### g) Fondos de comercio y diferencias negativas de consolidación

#### *Fondos de comercio de consolidación*

Las diferencias positivas entre:

- (i) el coste de las participaciones en el capital de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación (tanto las consolidadas por aplicación del método de integración global como las valoradas de acuerdo con el procedimiento de puesta en equivalencia), y
- (ii) conforme al requerimiento del Banco de España, el valor de mercado de las participaciones en el capital de otras sociedades aportadas por terceros en las ampliaciones de capital del Banco realizadas conforme a lo dispuesto en el

## Información Legal

artículo 159.1.c del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas (véase Nota 20),

respecto a los correspondientes valores teórico-contables adquiridos, ajustados en la fecha de primera consolidación, se imputan de la siguiente forma:

1. Si la diferencia es asignable a elementos patrimoniales concretos de estas sociedades, aumentando el valor de los activos (o reduciendo el de los pasivos) cuyos valores de mercado eran superiores (inferiores) a los valores netos contables deducidos de sus balances y cuyo tratamiento contable sea similar al de los mismos activos (pasivos) del Grupo (amortización, devengo, etc.).
2. El resto, se registra como fondo de comercio de consolidación. Estas diferencias se amortizan desde el momento de la compra, en el periodo en que se considera que dichas inversiones contribuirán a la obtención de ingresos para el Grupo, con un plazo máximo de 20 años (véase Nota 12).

Los cargos por la amortización de los fondos de comercio figuran registrados en el capítulo "Amortización del Fondo de Comercio de Consolidación" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.

### *Diferencias negativas de consolidación*

Las diferencias negativas de consolidación, que figuran en los balances de situación consolidados con carácter de ingresos diferidos, se podrán abonar a los resultados consolidados cuando se enajene, total o parcialmente, la inversión en el capital de las sociedades participadas en las que tienen su origen.

### **h) Activos materiales**

#### *Inmovilizado funcional*

El inmovilizado material se presenta a su coste de adquisición, actualizado de acuerdo con las diversas disposiciones legales aplicables, menos su correspondiente amortización acumulada.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, en función de los años de vida útil estimada como promedio de los diferentes elementos del activo inmovilizado. Las dotaciones anuales realizadas equivalen, básicamente, a los porcentajes de amortización siguientes:

#### Porcentajes

Edificios de uso propio	2
Mobiliario	7,5 a 10
Instalaciones	6 a 10
Equipos de oficina y mecanización	10 a 25

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurren.

#### *Activos materiales adquiridos por aplicación de otros activos*

Estos activos se presentan por el valor contable de los activos aplicados a su adquisición o por el valor de tasación del activo adquirido, el menor de los dos.

En el caso de que estos activos no sean enajenados o incorporados al inmovilizado funcional, se dota una provisión en función del tiempo transcurrido desde su adquisición, de la naturaleza del activo y / o de las características de la tasación.

Las provisiones constituidas, con cargo al capítulo "Quebrantos Extraordinarios" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, se presentan minorando el saldo del epígrafe "Activos Materiales - Otros inmuebles" (véase Nota 13).

### **i) Acciones propias**

El saldo del capítulo "Acciones Propias" corresponde a acciones del Banco adquiridas y mantenidas por sociedades consolidadas. Estas acciones se reflejan a su coste de adquisición, neto de la provisión necesaria; determinada en función del valor que resulte más bajo entre el teórico-contable del Grupo y el de cotización. La provisión indicada anteriormente se registra con cargo al capítulo "Quebrantos por Operaciones del Grupo" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.

La totalidad de las acciones del Banco propiedad de sociedades consolidadas representa el 0,05% del capital emitido al 31 de diciembre de 2003. A dicha fecha, sociedades dependientes no consolidables poseían un 0,04% del capital del Banco (0,08% y 0,02%, respectivamente, al 31 de diciembre de 2002).

Durante el ejercicio 2003, las distintas sociedades del Grupo (consolidadas o valoradas por el método de puesta en equivalencia) han adquirido (enajenado) 1.163.127.948 (1.163.205.838) acciones del Banco.

## Información Legal

### j) Compromisos por pensiones

#### *Sociedades en España*

De acuerdo con los convenios colectivos laborales vigentes, algunas entidades consolidadas españolas tienen asumido el compromiso de complementar las prestaciones de la Seguridad Social que correspondan a determinados empleados, o a sus derechohabientes, en el caso de jubilación, incapacidad permanente, viudedad u orfandad. Dichos compromisos (que ascienden al 31 de diciembre de 2003 y 2002 a 9.996 y 9.975 millones de euros, respectivamente) se encuentran cubiertos mediante fondos internos y externos a dichas fechas. Al 31 de diciembre de 2001 se encontraban cubiertos mediante fondos internos.

#### *Normativa aplicable*

Los compromisos y riesgos devengados en materia de pensiones se deben valorar y cubrir aplicando criterios objetivos; entre otros, un tipo de interés técnico no superior al 4% anual y unas tablas de supervivencia, mortalidad e invalidez (de no ser las que correspondan a la propia experiencia del colectivo considerado, adecuadamente contrastadas) de experiencia nacional o extranjera ajustadas convenientemente. El Banco de España ha hecho extensiva a las entidades de crédito la necesidad de utilizar las tablas de experiencia suiza GRM/F-95 porque cumplen los requisitos necesarios relativos al principio de prudencia.

El Grupo (que ha optado por mantener, conforme a la normativa que le es de aplicación, internamente sus fondos de pensiones) registró la diferencia existente entre los fondos constituidos al 31 de diciembre de 1999 y los calculados aplicando los nuevos criterios de valoración, utilizando como contrapartida una cuenta deudora (que se presenta, en los balances de situación consolidados, compensando los fondos constituidos), que se minorará anualmente con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en, al menos, la décima parte de su saldo inicial. El capítulo "Quebrantos Extraordinarios" de las cuentas de resultados consolidadas de los ejercicios 2003, 2002 y 2001 (véase Nota 25) recoge 125, 126 y 130 millones de euros, respectivamente, correspondientes a la amortización anual del concepto indicado anteriormente.

Los compromisos por pensiones cubiertos con contratos de seguros (determinados como el importe de las provisiones técnicas matemáticas que deba tener constituidas la entidad aseguradora), se registran en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondos de pensionistas", con cargo al epígrafe "Otros Activos". Al 31 de diciembre de 2003, el importe de los mencionados compromisos asegurados ascendía a 3.209 millones de euros (3.192 y 3.240 millones de euros al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente - véase Nota 17).

Adicionalmente, las diferencias de valoración que se deban exclusivamente a que las inversiones en las que están materializadas los contratos de seguros se encuentren pactadas

a tipos de interés superiores a los que se aplican en el cálculo de los compromisos asumidos con el personal (4% anual), se recogen como fondo de pensiones interno, utilizando como contrapartida una cuenta deudora (que se presenta, en los balances de situación consolidados compensando los fondos de pensiones), que se va cancelando (con cargo al capítulo "Intereses y Cargas Asimiladas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada - véase Nota 25) de tal forma que, junto con el coste imputable por el crecimiento del fondo interno de pensiones constituido debido a la tasa de rentabilidad que sirvió para su cálculo, iguale el incremento de valor de los activos incorporados (registrados con abono al capítulo "Intereses y Rendimientos Asimilados" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada - véase Nota 25), neutralizando así el efecto en resultados. Al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001, el importe de las mencionadas diferencias de valoración ascendía a 1.019, 1.091 y 1.234 millones de euros, respectivamente.

Determinadas obligaciones laborales ("Otros compromisos") se registran en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondo de pensionistas" (véase Nota 17) con cargo a "Quebrantos Extraordinarios" (véase Nota 25), en un plazo máximo de cinco años desde el origen de la obligación, conforme a la normativa aplicable.

Para aquellos compromisos que deben ser tratados como fondos externos, las diferencias que surgieron por la aplicación de los nuevos criterios de valoración respecto a los fondos internos constituidos al 31 de diciembre de 1999, se registran con cargo a resultados en un plazo máximo de 9 años si el compromiso se instrumenta en un contrato de seguros (14 años si se instrumenta en un plan de pensiones). El capítulo "Quebrantos Extraordinarios" de las cuentas de resultados consolidadas de los ejercicios 2003 y 2002 (véase Nota 25) recoge 14 y 15 millones de euros correspondientes a la amortización anual de dicho concepto.

#### *Fondos internos*

Los estudios actuariales realizados al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001 para determinar estos compromisos fueron efectuados en bases individuales por actuarios independientes, utilizándose, básicamente, las siguientes hipótesis técnicas:

1. Tipo de interés técnico: 4% anual.
2. Tablas de mortalidad: GRM/F-95.
3. Tasa anual de revisión de pensiones de la Seguridad Social: 1,5%.
4. I.P.C. anual acumulativo: 1,5%.
5. Tasa anual de crecimiento de los salarios: 2,5%.
6. Método de cálculo de los compromisos devengados por el personal en activo: Acreditación proporcional año a

## Información Legal

año, distribuyendo linealmente el coste estimado por empleado en función de la proporción entre el número de años de servicio transcurridos y el número total de años de servicio esperados de cada empleado.

### Fondos externos

En el ejercicio 2002, el Grupo exteriorizó mediante contratos de seguros los compromisos adquiridos con posterioridad al mes de mayo de 1996, y con el personal cuyo ingreso ha sido posterior al mes de noviembre de 1999. Dichos fondos tienen la consideración de fondos externos por lo que no figuran registrados en los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2003 y 2002.

### Compromisos devengados y cubiertos

A continuación se indican las principales magnitudes puestas de manifiesto en los citados estudios actuariales, así como las contraídas por las compañías aseguradoras bajo el concepto de fondos externos:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Valor Actual			
Pensiones devengadas por el personal activo	1.159.683	1.234.819	1.536.235
Compromisos derivados del personal jubilado anticipadamente	3.607.263	3.382.436	2.254.294
Pensiones causadas por el personal pasivo (*)	5.186.573	5.328.055	5.035.171
Otros compromisos	42.096	29.897	49.206
<b>Importe total de los compromisos devengados</b>	<b>9.995.615</b>	<b>9.975.207</b>	<b>8.874.906</b>

(\*) Incluidas las pensiones correspondientes al personal jubilado anticipadamente.

Estos compromisos estaban cubiertos de la siguiente forma:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Fondos internos no asegurados	4.418.205	4.257.428	3.385.964
Fondos internos asegurados:			
Reservas matemáticas en sociedades aseguradoras del Grupo (*)	824.960	764.896	724.082
Pólizas de seguros contratadas con otras sociedades aseguradoras (*)	2.383.984	2.426.617	2.516.155
	3.208.944	3.191.513	3.240.237
<b>Fondo de pensionistas (Nota 1)</b>	<b>7.627.149</b>	<b>7.448.941</b>	<b>6.626.201</b>
Diferencia acogida al calendario de cobertura establecido en la Circular 5/2000 (**)	750.847	876.884	1.027.725
Diferencias en contratos de seguros afectos a compromisos por pensiones (**)	1.018.525	1.091.367	1.233.836
<b>Fondos internos</b>	<b>9.396.521</b>	<b>9.417.192</b>	<b>8.887.762</b>
<b>Fondos externos</b>	<b>607.521</b>	<b>567.287</b>	-
De los que:			
Provisiones aseguradas	543.979	489.959	-
Diferencia acogida al calendario de cobertura establecido en la Circular 5/2000	63.542	77.328	-
<b>Importe total</b>	<b>10.004.042</b>	<b>9.984.479</b>	<b>8.887.762</b>

(\*) Estos importes se encuentran registrados en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondo de pensionistas" de los balances de situación consolidados, habiendo sido constituidos con cargo al capítulo "Otros Activos".

(\*\*) Estos importes figuran registrados en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondos de pensionistas" de los balances de situación consolidados, compensados, por los mismos importes, por las cuentas deudoras con cargo a las que se constituyó originariamente el fondo.

## Información Legal

### Planes de jubilaciones anticipadas

En los ejercicios 2003, 2002 y 2001, el Banco, Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto) y Santander Consumer Finance, S.A. ofrecieron a determinados empleados la posibilidad de jubilarse con anterioridad a cumplir la edad establecida en el Convenio Colectivo laboral vigente. Con este motivo, en dichos ejercicios se constituyeron fondos para cubrir los pasivos complementarios del personal jubilado anticipadamente y los compromisos (tanto salariales como

otras cargas sociales) derivados de estos colectivos desde el momento de su prejubilación hasta la fecha de su jubilación efectiva.

En virtud de lo dispuesto en la Norma Decimotercera de la Circular 4/1991 del Banco de España, y tras recibir las autorizaciones de esta institución para hacerlo, los mencionados fondos se dotaron de la forma siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Con cargo a reservas de libre disposición (Nota 21)</b>	<b>335.820</b>	<b>856.431</b>	<b>452.298</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Banco Santander Central Hispano, S.A.</i>	<i>259.014</i>	<i>705.845</i>	<i>270.732</i>
<i>Banesto</i>	<i>74.360</i>	<i>144.430</i>	<i>175.790</i>
<i>Santander Consumer Finance, S.A.</i>	<i>2.446</i>	<i>6.156</i>	<i>5.776</i>
<b>Con cargo a resultados</b>	<b>26.215</b>	<b>55.071</b>	<b>-</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Banco Santander Central Hispano, S.A.</i>	<i>15.869</i>	<i>45.801</i>	<i>-</i>
<i>Banesto</i>	<i>10.346</i>	<i>6.300</i>	<i>-</i>
<i>Santander Consumer Finance, S.A.</i>	<i>-</i>	<i>2.970</i>	<i>-</i>
<b>Con cargo a impuestos anticipados (Nota 22) (*)</b>	<b>188.427</b>	<b>484.101</b>	<b>243.547</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Banco Santander Central Hispano, S.A.</i>	<i>143.449</i>	<i>399.624</i>	<i>145.781</i>
<i>Banesto</i>	<i>43.661</i>	<i>81.162</i>	<i>94.659</i>
<i>Santander Consumer Finance, S.A.</i>	<i>1.317</i>	<i>3.315</i>	<i>3.107</i>
<b>Total fondos dotados (Nota 17)</b>	<b>550.462</b>	<b>1.395.603</b>	<b>695.845</b>

(\*) De dicho importe, 180.826 y 461.159 miles de euros traen su origen del cargo a reservas realizado en los ejercicios 2003 y 2002, respectivamente.

### Sociedades en el exterior

Algunas de las entidades financieras extranjeras del Grupo tienen asumido con su personal compromisos asimilables a pensiones.

Las bases técnicas aplicadas por estas entidades (tipos de interés, tablas de mortalidad, I.P.C. anual acumulativo, etc.) son consistentes con las condiciones económico - sociales existentes en esos países.

El importe total de los compromisos devengados por estas sociedades al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001 ascendía a 3.301, 3.002 y 4.034 millones de euros, respectiva-

mente. De este importe, 1.308, 1.390 y 2.395 millones de euros, respectivamente, estaban cubiertos por fondos internos, por lo que figuran registrados en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondo de pensionistas" de los balances de situación consolidados. El importe restante estaba cubierto con pólizas contratadas con compañías de seguros.

### Coste devengado y pagos

El coste devengado por el Grupo en materia de pensiones y los pagos realizados por estos compromisos, se indican a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Coste devengado (Nota 25)</b>	<b>550.401</b>	<b>836.168</b>	<b>807.291</b>
<i>De los que registrados en:</i>			
<i>Gastos generales de administración - De personal</i>	<i>96.603</i>	<i>130.054</i>	<i>162.910</i>
<i>Quebrantos extraordinarios</i>	<i>120.119</i>	<i>350.832</i>	<i>195.293</i>
<i>Intereses y cargas asimiladas</i>	<i>554.012</i>	<i>597.211</i>	<i>713.930</i>
<i>Intereses y rendimientos asimilados</i>	<i>(220.333)</i>	<i>(241.929)</i>	<i>(264.842)</i>
<b>Pagos realizados</b>	<b>1.122.682</b>	<b>1.125.565</b>	<b>1.108.597</b>
<i>De los que: Reembolsados por las entidades aseguradoras</i>	<i>363.215</i>	<i>350.663</i>	<i>382.136</i>

## Información Legal

### k) Activos y pasivos adquiridos o emitidos a descuento

Los activos y pasivos adquiridos o emitidos a descuento, con la excepción de los valores negociables, se contabilizan por su valor de reembolso. La diferencia entre dicho valor y los importes pagados o cobrados se registran en los capítulos "Cuentas de Periodificación" del pasivo y activo de los balances de situación consolidados.

### l) Operaciones de futuro

Estas operaciones se contabilizan en cuentas de orden, bien por los derechos y compromisos futuros que puedan tener repercusión patrimonial, bien por aquellos saldos que fueran necesarios para reflejar las operaciones (aunque no tuvieran incidencia en el patrimonio del Grupo). Por tanto, el nomenclador de estos productos (valor teórico de los contratos) no expresa ni el riesgo total de crédito ni el de mercado asumido por el Grupo.

Las primas cobradas (pagadas) por las opciones vendidas (compradas) se contabilizan en los capítulos "Otros Pasivos" u "Otros Activos" de los balances de situación consolidados, hasta la fecha de vencimiento, y ascienden al 31 de diciembre de 2003 a 935 y 757 millones de euros, respectivamente.

Las operaciones que han tenido por objeto y por efecto eliminar o reducir significativamente los riesgos de mercado, y que son realizadas, en su caso, para reducir el riesgo al que está expuesto el Grupo en su gestión de masas correlacionadas de activos, pasivos y operaciones de futuro, se consideran como de cobertura. En las operaciones de cobertura, los beneficios o quebrantos generados se imputan a resultados de forma simétrica a los costes o ingresos de los elementos cubiertos, con contrapartida en "Otros Activos" u "Otros Pasivos" de los balances de situación consolidados.

Las operaciones que no son de cobertura (también denominadas operaciones de negociación) contratadas en mercados organizados se valoran de acuerdo con su cotización, habiéndose registrado las variaciones en las cotizaciones, íntegramente, en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.

Los resultados de las operaciones de negociación contratadas fuera de mercados organizados no se reconocen hasta su liquidación efectiva. No obstante, al final de cada ejercicio se valoran las posiciones, habiéndose provisionado, con cargo a resultados, las pérdidas potenciales netas por divisa en cada clase de riesgo que, en su caso, han resultado de dichas valoraciones. Las clases de riesgos que se consideran a estos efectos son el de tipo de interés, el de precio de las acciones y el de cambio.

### m) Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la legislación vigente, las sociedades consolidadas españolas están obligadas a indemnizar a

aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada. No existe plan alguno de reducción de personal que haga necesaria la creación de una provisión por este concepto.

### n) Impuesto sobre Beneficios y otros impuestos

Estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas recogen la totalidad de los cargos y abonos derivados del Impuesto sobre Sociedades español y de aquellos impuestos de naturaleza similar aplicables a sociedades extranjeras; tanto los correspondientes al gasto devengado en el propio ejercicio como los generados por ajustes en los importes registrados en ejercicios anteriores (véase Nota 22).

El gasto por el Impuesto sobre Sociedades de cada ejercicio se calcula en función del resultado económico antes de impuestos, aumentado o disminuido, según corresponda, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal; entendiéndose éstas como las producidas entre la base imponible y el resultado contable antes de impuestos que no reviertan en periodos subsiguientes, considerando los beneficios obtenidos por el conjunto de las sociedades del Grupo.

En este sentido, se han registrado contablemente determinadas diferencias temporales que tienen un período de reversión cierto e inferior a diez años; considerando el resto, a todos los efectos, como diferencias permanentes.

El beneficio fiscal correspondiente a las bonificaciones y deducciones por incentivos fiscales se considera como un menor importe del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio en que se aplica (véase Nota 22). Para que estas deducciones sean efectivas, deberán cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente.

## (3) Grupo Santander

### Banco Santander Central Hispano, S.A.

El crecimiento experimentado por el Grupo en la última década ha hecho que el Banco también actúe, en la práctica, como una entidad tenedora de acciones de las diferentes sociedades que componen el Grupo, siendo los resultados del Banco cada vez menos representativos de la evolución y de los resultados del Grupo. Por esta razón, el Banco determina en cada ejercicio la cuantía de los dividendos a repartir a sus accionistas en función de los resultados obtenidos a nivel consolidado, teniendo en consideración el mantenimiento de los tradicionalmente altos niveles de capitalización del Grupo y que la gestión de las operaciones tanto del Banco como del resto del Grupo se efectúa en bases consolidadas (con independencia de la imputación a cada Sociedad del correspondiente efecto patrimonial).

## Información Legal

### Estructura internacional del Grupo

En el ámbito internacional, los diferentes bancos y las restantes sociedades dependientes y asociadas del Grupo están integrados en una estructura formada por distintas sociedades tenedoras de acciones que, en último término, son las titulares de las acciones de los bancos y filiales en el exterior.

Esta estructura, controlada en su totalidad por el Banco, tiene como objetivo la optimización estratégica, económico-financiera y fiscal de la organización internacional, pues permite definir las unidades más adecuadas en cada caso a la hora de realizar operaciones de adquisición, venta o participación en otras entidades internacionales, la modalidad de financiación más conveniente respecto de dichas operaciones y el canal más adecuado para la transferencia a España de los beneficios obtenidos por las distintas unidades operativas del Grupo.

En distintos Anexos se facilita información relevante sobre las sociedades del Grupo que consolidan (véanse Anexos I y III) y sobre las valoradas por puesta en equivalencia que se incluyen, entre otras, en el Anexo II.

Durante los ejercicios 2001, 2002 y 2003, las adquisiciones y ventas más representativas de participaciones en el capital de otras entidades, así como otras operaciones societarias relevantes fueron las siguientes:

#### **Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto)**

En el año 2002, Banesto efectuó una ampliación de capital, de carácter dinerario, mediante la emisión de 81.670.694 acciones nuevas, con derecho preferente de suscripción para sus accionistas, en la proporción de 2 acciones nuevas emitidas a la par por cada 15 antiguas. El Grupo vendió, por 443 millones de euros, durante el ejercicio 2002, los derechos de suscripción preferente que le correspondían (derivados de su participación del 99,04% en el capital social de Banesto- véase Nota 21).

#### **Orígenes AFJP, S.A. (Orígenes AFJP)**

En el ejercicio 2003, el Grupo ha adquirido (en virtud de compromisos contraídos en ejercicios pasados) un 20% del capital social de Orígenes AFJP, con una inversión de 141 millones de euros. El fondo de comercio generado en la adquisición (véase Nota 12) ha sido amortizado aplicando las provisiones registradas en el epígrafe "Provisiones para Riesgos y Cargas - Otras Provisiones" al 31 de diciembre de 2002 (véase Nota 17).

#### **Banco Santander Portugal, S.A. (Banco Santander Portugal)**

En el ejercicio 2003, el Grupo ha adquirido el 12,74% del capital social de Banco Santander Portugal, por 106 millones de euros. Tras esta adquisición la participación del Grupo asciende al 97,95%.

#### **Shinsei Bank**

En el ejercicio 2003, el Grupo ha aumentado su participación en el capital social del banco japonés Shinsei Bank, pasando del 6,5% que mantenía a 31 de diciembre de 2002, al 11,4% que mantiene a 31 de diciembre de 2003, con un coste total de la inversión, a dicha fecha, de 144 millones de euros, aproximadamente.

#### **Finconsumo Banca SpA (Finconsumo)**

En el ejercicio 2003, el Grupo ha acordado la adquisición del 50% del capital social de Finconsumo que no poseía, adquiriendo un 20% en el ejercicio 2003 por 60 millones de euros (véase Nota 12), y el 30% restante (desembolsado en el ejercicio 2004) por 80 millones de euros.

#### **AKB Holding (AKB)**

En el ejercicio 2001, el Grupo alcanzó un acuerdo con el Grupo Werhahn para la adquisición de AKB (grupo alemán especializado en financiación al consumo). El Banco, en el ejercicio 2002, emitió 109.040.444 acciones nuevas, de 0,5 euros de valor nominal y una prima de emisión de 9,588 euros cada una (véase Nota 20), por un importe efectivo de 1.100 millones de euros, que fueron desembolsadas íntegramente mediante aportación de acciones representativas de la totalidad del capital social de AKB, conforme a lo acordado por la Junta General Extraordinaria de Accionistas del Banco celebrada el 9 de febrero de 2002. Durante el ejercicio 2002 AKB se fusionó con CC-Bank Ag.

#### **Banco Santiago**

En virtud de los acuerdos que mantenía el Grupo con el Banco Central de Chile (en su calidad de segundo accionista de Banco Santiago), el 17 de abril de 2002 se adquirió el 35,45% de la participación que éste mantenía en el capital social de Banco Santiago, por 685 millones de dólares norteamericanos. Posteriormente, con fecha 1 de agosto de 2002 y retrotrayéndose sus efectos al 1 de enero de 2002, se hizo efectiva la fusión de Banco Santiago y Banco Santander Chile, tras el preceptivo acuerdo de sus respectivas Juntas de Accionistas y la aprobación de los organismos reguladores chilenos. La nueva entidad fusionada ha adoptado el nombre de Banco Santander Chile.

#### **Banco Río de la Plata, S.A. (Banco Río)**

Al 31 de diciembre de 2003, el Grupo controlaba el 99,1% del capital social del Banco Río (98,9% y 80,3%, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente), tras la Oferta Pública de Adquisición realizada en el ejercicio 2000 sobre el capital social de Banco Río propiedad de minoritarios, que fue aceptada por el 94% de éstos, la adquisición realizada en el ejercicio 2002 (en virtud de compromisos contraídos en ejercicios pasados) del 18,54% del capital social (23% de los derechos de voto), con una inversión de 395 millones de euros (véase Nota 1), y la conversión en capital, durante el ejercicio 2003, de la deuda subordinada poseída por el Grupo al 31 de diciembre de 2002.

#### **Banco Santander Colombia, S.A. (Banco Santander Colombia)**

En virtud de una ampliación de capital y de determinados acuerdos celebrados en ejercicios anteriores, durante el ejercicio 2002 el Grupo elevó su participación en el capital social del Banco Santander Colombia en un 34,32%, con un desembolso de 303 millones de euros.

#### **Banco do Estado de Sao Paulo, S.A. (Banespa)**

En el mes de noviembre de 2000, el Grupo adquirió el 33% del capital social (66,5% de los derechos de voto) de Banespa por 7.284 millones de reales brasileños. Adicionalmente, el 29 de diciembre de 2000, el Consejo de Administración del Banco aprobó el lanzamiento de una Oferta Pública de Adquisición sobre el resto de acciones ordinarias y preferentes en poder de

## Información Legal

minoritarios (67% del capital social) a un precio de 95 reales brasileños por cada mil acciones, a abonar en efectivo. Dicha oferta fue aceptada por propietarios del 95% de las acciones ordinarias y del 96% de las acciones preferentes, lo que ha permitido al Grupo controlar el 98,3% de los derechos de voto y el 97,1% del capital económico de Banespa. El importe de esta operación ascendió a 2.275 millones de reales brasileños.

### *Grupo Financiero Santander Serfin, S.A. de C.V. (Grupo Financiero Santander Serfin)*

En el mes de diciembre de 2002, el Grupo llegó a un acuerdo con Bank of America Corporation, por el que este último ha adquirido el 24,9% del Grupo Financiero Santander Serfin por 1.600 millones de dólares norteamericanos (equivalentes a 1.457 millones de euros), lo que ha supuesto unas plusvalías de 681 millones de euros, registradas en "Beneficios por Enajenación de Participaciones en Entidades Consolidadas por Integración Global" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2003. Dicho acuerdo prevé que Bank of America Corporation mantendrá su participación, al menos, durante un período de tres años, al término del cual podrá utilizar, si lo estima oportuno, varios mecanismos de liquidez, incluyendo la admisión de su participación a cotización en el mercado de valores y el derecho a vender dicha participación al Grupo, por una sola vez, a su valor contable en el momento de la venta, calculado conforme a normas internacionales de contabilidad.

Tras dicha venta, la participación del Grupo quedó establecida en el 73,98% del capital social del Grupo Financiero Santander Serfin.

### *Grupo Patagon*

En el mes de julio de 2000, el Grupo adquirió el 97,62% del capital social del Grupo Patagon ("portal" financiero americano), con una inversión de 607 millones de dólares norteamericanos, aproximadamente.

En el ejercicio 2002 el Grupo reestructuró sus actividades en banca por internet, enajenando su participación en el "portal" financiero americano al resto de accionistas, aplicando las provisiones constituidas sobre la totalidad de la inversión.

### *Compañía de Seguros de Vida Santander, S.A. y Compañía de Reaseguros de Vida Soince-Re, S.A.*

Durante el ejercicio 2001, el Grupo enajenó su participación en ambas compañías chilenas por 258 millones de dólares; generando unas plusvalías de 160 millones de dólares, aproximadamente.

### *Santander Central Hispano Previsión, S.A., de Seguros y Reaseguros*

En el ejercicio 2003, el Grupo ha alcanzado un acuerdo para la desinversión total en el capital de dicha compañía que se realizará por un precio de 160 millones de euros.

### **Otras participaciones**

#### *Compañía Española de Petróleos, S.A. (Cepsa)*

Tras la Oferta Pública de adquisición formulada por el Banco en el ejercicio 2003 sobre un número máximo de 42.811.991

acciones de Cepsa, ésta ha sido aceptada por 32.461.948 acciones, lo que ha supuesto una inversión de 909 millones de euros (véase Nota 12).

Total, S.A. consideró que la citada Oferta Pública de Adquisición suponía la infracción de pactos parasociales históricos entre dicha sociedad y el Banco referidos a Cepsa (pactos que habían quedado, sin embargo, ineficaces por efecto automático de la Ley 26/2003) por lo que formuló una demanda arbitral de medidas cautelares ante la Corte Arbitral de los Países Bajos. El laudo dictado en este procedimiento arbitral cautelar, que no prejuzga ni entra en el fondo de las cuestiones planteadas que habrán de ser resueltas en arbitraje de fondo ya en curso, estableció medidas cautelares que pueden resumirse de la siguiente forma:

1. Imposición de actuación concertada entre el Banco y Total, S.A. respecto de las acciones de Cepsa de su titularidad, directa o indirecta.
2. Interdicción de la venta o gravamen de las participaciones directas o indirectas del Banco en Somaen Dos, S.L., sociedad a través de la cual ostenta su participación en Cepsa anterior a la OPA.
3. Interdicción de la venta o gravamen de las acciones de Cepsa adquiridas por Santander en la OPA.

### *Royal Bank of Scotland Group, plc. (Royal Bank of Scotland)*

Durante el ejercicio 2001, el Grupo realizó una desinversión equivalente al 1,53% del capital de Royal Bank of Scotland, obteniendo una plusvalía de, aproximadamente, 400 millones de euros, situándose la participación al 31 de diciembre de 2001 en el 8,03%.

En el ejercicio 2002, el Grupo realizó una desinversión neta del 3% en su participación en Royal Bank of Scotland, generando unas plusvalías de 806 millones de euros, aproximadamente. Al 31 de diciembre, la participación en el capital social ascendía al 5,04%.

Al 31 de diciembre de 2003, la participación ascendía al 5,05% tras las diversas compras y ventas realizadas durante el ejercicio; generándose unas plusvalías en las desinversiones de 217 millones de euros.

### *Unión Eléctrica Fenosa, S.A. (Unión Fenosa)*

Durante el ejercicio 2002 se realizaron diversas adquisiciones del capital social de Unión Fenosa por un total de 465 millones de euros.

### *Société Générale*

Al 31 de diciembre de 2000, el Grupo participaba en un 5,93% del capital social de Société Générale. Tras diversas desinversiones realizadas durante el ejercicio 2001 (con unas plusvalías materializadas de 185 millones de euros), al 31 de diciembre de 2001 la participación ascendía al 1,5%. En el ejercicio 2002 se produjo la desinversión, con unas plusvalías de 94 millones de euros.

## Información Legal

### Grupo Financiero Bital

En el ejercicio 2002, se suscribió una ampliación de capital y se convirtieron bonos en acciones del Grupo Financiero Bital, por unos 99 millones de euros, situando la participación en el 25,4% de los derechos económicos y en el 29,1% de los derechos de voto. Posteriormente, el Grupo aceptó la Oferta Pública de Adquisición lanzada por Hong Kong and Shanghai Bank Corporation ("HSBC") sobre el Grupo Financiero Bital, lo que supuso unas plusvalías de 113 millones de euros, aproximadamente.

### Dragados y Construcciones, S.A.

En el ejercicio 2002, el Grupo desinvirtió su participación en Dragados y Construcciones, S.A. (al 31 de diciembre de 2001, la participación alcanzaba al 20,19% de su capital social) con unas plusvalías de 521 millones de euros, aproximadamente.

### Grupo Sacyr-Vallehermoso, S.A. (Sacyr-Vallehermoso)

En el ejercicio 2002, el Grupo desinvirtió un 24,5% de la participación que poseía de Sacyr-Vallehermoso (al 31 de diciembre de 2001, la participación alcanzaba al 25,14% de su capital social) con unas plusvalías de 301 millones de euros, aproximadamente.

### Metropolitan Life Insurance Company (Metlife)

Durante el ejercicio 2001, el Grupo realizó en su mayoría su participación en Metlife con unas plusvalías de 300 millones de euros, aproximadamente.

### San Paolo IMI, S.p.A. (San Paolo IMI)

En el ejercicio 2003 el Grupo ha aumentado su participación en San Paolo IMI, desde el 5,2% que mantenía de su capital social al 31 de diciembre de 2002, al 8,6% que mantiene al 31 de diciembre de 2003, con una inversión neta realizada en el año 2003 de 525 millones de euros. Al 31 de diciembre de 2003, dicha participación se encuentra registrada en "Acciones y Otros Títulos de Renta Variable" (véase Nota 9).

\* \* \* \* \*

El coste de adquisición y los activos totales e ingresos brutos de las restantes sociedades consolidadas adquiridas y vendidas durante los ejercicios 2003, 2002 y 2001 no son significativos con respecto a los correspondientes totales consolidados.

### (4) Distribución de resultados del Banco y retribuciones al Consejo de Administración

#### Distribución de resultados del Banco

La propuesta de distribución del beneficio neto del Banco del ejercicio 2003 que el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas para su aprobación, es la siguiente:

Miles de Euros

Dividendos:	
A cuenta (Nota 1)	1.444.387
De los que:	
Distribuidos al 31 de diciembre de 2003 (*)	739.102
Tercer dividendo a cuenta	369.551
Cuarto dividendo a cuenta	335.734
Reservas voluntarias	646
<b>Beneficio neto del ejercicio</b>	<b>1.445.033</b>

(\*) Registrados en el capítulo «Otros Activos»

Los estados contables provisionales formulados de acuerdo con los requisitos legales, poniendo de manifiesto la existencia de

los recursos suficientes para la distribución de los dividendos a cuenta, fueron los siguientes:

Miles de Euros	31-12-02 (*)	30-06-03	30-09-03	31-12-03	31-12-03
Beneficio después de impuestos	1.376.178	722.711	1.083.947	1.445.033	1.445.033
Dividendos satisfechos	(1.086.013)	-	(369.551)	(739.102)	(1.108.653)
	290.165	722.711	714.396	705.931	336.380
<b>Dividendos a cuenta</b>	<b>289.595</b>	<b>369.551</b>	<b>369.551</b>	<b>369.551</b>	<b>335.734</b>
<b>Dividendos a cuenta acumulados</b>	<b>1.375.608</b>	<b>369.551</b>	<b>739.102</b>	<b>1.108.653</b>	<b>1.444.387</b>
<b>Dividendo bruto por acción (euros)</b>	<b>0,0607</b>	<b>0,0775</b>	<b>0,0775</b>	<b>0,0775</b>	<b>0,070408</b>

(\*) Cuarto dividendo a cuenta del ejercicio 2002.

## Información Legal

### Retribuciones y otras prestaciones al Consejo de Administración del Banco y a la Alta Dirección

#### Retribuciones al Consejo de Administración

##### Atenciones estatutarias

El artículo 37 de los Estatutos del Banco establece que los miembros de su Consejo de Administración percibirán por el desempeño de sus funciones, en concepto de participación en el beneficio del ejercicio del Banco, una cantidad equivalente de hasta el 5% del importe de aquél.

El Consejo, en uso de sus competencias, ha fijado el importe correspondiente al ejercicio 2003 en el 0,196% del beneficio del Banco del año (0,191% y 0,254% en los ejercicios 2002 y 2001, respectivamente).

Dicho porcentaje supone que la cifra a percibir por cada miembro del Consejo de Administración por este concepto correspondiente a los ejercicios 2003 y 2002 (65 mil euros brutos cada

ejercicio), resulte un 10% inferior a la establecida en el ejercicio 2001 (72 mil euros brutos). Los miembros de la Comisión Ejecutiva tienen establecida, además, una asignación durante los ejercicios 2003 y 2002 de 141 mil euros brutos anuales (también un 10% inferior a la establecida en el ejercicio 2001 - 157 mil euros brutos)

Por último, desde el ejercicio 2002, los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tienen establecida una asignación de 32 mil euros brutos anuales.

##### Retribuciones salariales

A continuación se indican las retribuciones salariales percibidas por los Consejeros Ejecutivos del Banco, que al 31 de diciembre de 2003 y 2002 eran D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Alfredo Sáenz Abad, D. Matías Rodríguez Inciarte, D<sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, y D. Francisco Luzón López:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Total retribuciones salariales</b>	<b>14.784</b>	<b>13.438</b>	<b>20.577</b>
<i>De las que: Retribuciones variables</i>	<i>8.373</i>	<i>7.103</i>	<i>12.495</i>

## Información Legal

Detalle individualizado

A continuación se indica el detalle individualizado de los conceptos devengados por los Consejeros del Banco durante el

ejercicio 2003 a los que se ha venido haciendo referencia anteriormente:

Miles de Euros

Consejeros	2003										2002
	Asignaciones			Dietas		Retribuciones Salariales de los Consejeros Ejecutivos			Otras Retribuciones		
	Atenciones Estatutarias	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría	Consejo	Otras Dietas	Fijas	Variables	Total	Total	Total	
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	65	141	-	19	4	1.022	1.339	2.361	1	2.591	2.477
D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	65	-	-	13	-	-	-	-	-	78	88
D. Alfredo Sáenz Abad	65	141	-	19	4	2.524	2.697	5.221	306	5.756	4.848
D. Matias Rodríguez Inciarte	65	141	-	19	105	1.300	1.589	2.889	237	3.456	3.241
D. Manuel Soto Serrano	65	-	32	19	20	-	-	-	-	136	131
D. Juan Abelló Gallo	65	-	32	17	12	-	-	-	-	126	63
D. José Manuel Arburúa Aspiunza	65	-	-	19	88	-	-	-	9	181	176
D. Fernando de Asúa Álvarez	65	141	32	19	121	-	-	-	-	378	693
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	65	-	-	19	95	-	-	-	28	207	178
Dª Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	65	141	-	19	2	751	1.000	1.751	2	1.980	1.646
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	65	-	-	19	1	-	-	-	-	85	102
D. Guillermo de la Dehesa Romero	65	141	-	19	8	-	-	-	-	233	120
D. Rodrigo Echenique Gordillo	65	141	32	17	79	-	-	-	658	992	1.027
D. Antonio Escámez Torres	65	141	-	19	102	-	-	-	865	1.192	1.109
D. Francisco Luzón López	65	141	-	19	1	814	1.748	2.562	414	3.202	2.873
D. Elías Massaveu Alonso del Campo	65	-	-	13	7	-	-	-	-	85	87
D. Abel Matutes Juan	65	-	32	19	14	-	-	-	-	130	65
Sir George Ross Mathewson	65	-	-	14	2	-	-	-	-	81	78
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos	65	-	32	19	13	-	-	-	-	129	124
D. Antonio de Sommer Champallaud	65	-	-	2	-	-	-	-	-	67	65
Assicurazioni Generali, S.p.a.	65	-	-	7	1	-	-	-	-	73	68
Otros Consejeros (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	292
<b>Total ejercicio 2003</b>	<b>1.365</b>	<b>1.269</b>	<b>192</b>	<b>349</b>	<b>679</b>	<b>6.411</b>	<b>8.373</b>	<b>14.784</b>	<b>2.520</b>	<b>21.158</b>	-
<b>Total ejercicio 2002</b>	<b>1.272</b>	<b>1.173</b>	<b>177</b>	<b>210</b>	<b>747</b>	<b>6.335</b>	<b>7.103</b>	<b>13.438</b>	<b>2.534</b>	-	<b>19.551</b>

(1) Consejeros que, habiéndolo sido durante algunos meses del ejercicio 2002, cesaron en el desempeño de tal cargo con anterioridad al 31 de diciembre de 2002. Del importe total, 289 mil euros corresponden a D. Ángel Corcostegui Guraya.

## Información Legal

### Retribuciones a los miembros del Consejo derivadas de la representación del Banco y a la Alta Dirección

#### Representación

Por acuerdo de la Comisión Ejecutiva, todas aquellas retribuciones percibidas por aquellos Consejeros del Banco que representan a éste en los Consejos de Administración de compañías

cotizadas en las que participa el Banco (con cargo a las mismas) y que correspondan a nombramientos acordados a partir del 18 de marzo del 2002, lo son en beneficio del Grupo. Las retribuciones percibidas durante el ejercicio 2003 derivadas de este tipo de representaciones y que corresponden a nombramientos acordados con anterioridad al 18 de marzo de 2002, se indican a continuación:

	Compañía	Miles de Euros
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	Royal Bank of Scotland	57,5
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	Sacyr-Vallehermoso	93,4
D. Fernando de Asúa Álvarez	Cepsa	119,9
		<b>270,8</b>

#### Alta Dirección

Adicionalmente, tal y como se recoge en la recomendación de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas ("Comisión

Aldama"), a continuación se incluye un detalle de la remuneración de los Directores Generales del Banco (\*) durante los ejercicios 2003 y 2002:

	Número de personas	Retribuciones Salariales			Otras	
		Fijas	Variables	Total	Retribuciones	Total
2002	19	10.215	12.437	22.652	3.945	26.597
<b>2003</b>	20	12.924	16.664	29.588	4.703	34.291

(\*) Se han excluido las correspondientes a los Consejeros Ejecutivos, que han sido detalladas anteriormente.

### Compromisos por pensiones, otros seguros y otros conceptos

Dentro de la cifra total de las obligaciones contraídas por el Grupo en materia de pensiones complementarias con el conjunto de su personal, tanto en activo como jubilado, a lo largo de los años y cuyo importe (cubierto con fondos internos, en su mayoría) al 31 de diciembre de 2003 ascendía a 13.305 millones de euros, están incluidas las correspondientes a quienes han sido Consejeros del Banco durante el ejercicio y que desempeñan (o han desempeñado) funciones ejecutivas durante el mismo. El importe total devengado por estos últimos en concepto de pensiones, junto con el capital asegurado por seguros de vida a

dicha fecha y otros conceptos, asciende, al 31 de diciembre de 2003, a 162 millones de euros (256 millones de euros al 31 de diciembre de 2002 - de los que 108 millones de euros correspondían a la liquidación por derechos de pensión a que se refiere el apartado siguiente a esta Nota - y 209 millones de euros al 31 de diciembre de 2001 - importe que no incluía 43,75 millones de euros satisfechos durante el ejercicio 2001 con carácter extraordinario y no recurrente).

La siguiente tabla proporciona información sobre las obligaciones contraídas y cubiertas por el Grupo en materia de compromisos por pensiones y otros seguros con los Consejeros Ejecutivos del Banco:

Miles de Euros	2003		2002	
	Total Pensiones Devengadas	Otros Seguros	Total Pensiones Devengadas	Otros Seguros
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	10.028	-	9.420	-
D. Alfredo Sáenz Abad	52.807	7.573	55.138	3.877
D. Francisco Luzón López	19.448	4.886	18.452	4.698
D. Matías Rodríguez Inciarte	27.442	3.900	25.522	3.823
D <sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	7.736	1.258	6.656	1.258
<b>Totales</b>	<b>117.461</b>	<b>17.617</b>	<b>115.188</b>	<b>13.656</b>

Adicionalmente, otros Consejeros mantienen seguros de vida a cargo del Grupo cuyos capitales asegurados ascendían al 31 de

Diciembre de 2003, 2002, y 2001 a 3 millones de euros en cada ejercicio.

## Información Legal

### Liquidación por pensiones

Tras la decisión de D. Ángel Corcóstegui Guraya de renunciar, por razones personales, en febrero del año 2002, a su condición de Vicepresidente Primero del Banco y de miembro de su Consejo de Administración -lo que supuso su correlativa renuncia a la condición de Consejero Delegado del Banco y de miembro de las distintas Comisiones del Consejo en las que estaba integrado- y en liquidación de los compromisos por pensiones asumidos por el Banco, el importe total satisfecho en el momento de su renuncia por sus derechos de pensión ascendió a una cantidad bruta de 108 millones de euros, importe que, a dicha fecha,

se encontraba íntegramente provisionado. En el momento del pago se practicó una retención del 48%, siendo ingresada la cantidad retenida en el Tesoro Público, por lo que el importe neto satisfecho al Sr. Corcóstegui por el citado concepto fue de 56 millones de euros.

### Plan de opciones

Al 31 de diciembre de 2003, el detalle de las opciones sobre acciones del Banco concedidas a Consejeros, se indica a continuación:

Consejeros	Opciones a 1 de Enero de 2003	Precio Medio de Ejercicio	Opciones Ejercitadas			Opciones a 31 de Diciembre			
			Número	Precio de Ejercicio	Valor de Cotización Aplicado	Precio Medio de Ejercicio	Fecha Inicio del Derecho	Fecha Finalización del Derecho	
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	150.000	10,545	-	-	-	150.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Alfredo Sáenz Abad	100.000	10,545	-	-	-	100.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Matías Rodríguez Inciarte	125.000	10,545	-	-	-	125.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Antonio Escámez Torres	140.000	8,19	40.000	2,29	5,92	100.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Francisco Luzón López	140.000	8,19	40.000	2,29	5,67	100.000	10,545	30-12-03	29-12-05
	<b>655.000</b>	<b>9,54</b>	<b>80.000</b>	<b>2,29</b>	<b>5,80</b>	<b>575.000</b>	<b>10,545</b>		

### Créditos

Los riesgos directos del Grupo con Consejeros del Banco (directa o indirectamente) al 31 de diciembre de 2003 ascendían a 10,1 millones de euros en concepto de préstamos y créditos (14,4 y 7,8 millones de euros, respectivamente, al 31 de diciembre de 2002 y 2001) y a 0,4 millones de euros (1,2 y 0,8 millo-

nes de euros, respectivamente, al 31 de diciembre de 2002 y 2001) en concepto de avales prestados. En todos los casos han sido concedidos en condiciones de mercado.

El detalle individualizado al 31 de diciembre de 2003 se indica a continuación:

Miles de Euros	Préstamos y Créditos	Avales	Total
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	1.694	-	1.694
D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	1.642	-	1.642
D. Juan Abelló Gallo	-	301	301
D. José Manuel Arburúa Aspizunza	618	6	624
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	239	1	240
D <sup>a</sup> . Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	14	-	14
D. Rodrigo Echenique Gordillo	54	79	133
D. Antonio Escámez Torres	299	-	299
D. Francisco Luzón López	1.311	-	1.311
D. Abel Matutes Juan	4.166	-	4.166
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos	27	-	27
	<b>10.064</b>	<b>387</b>	<b>10.451</b>

### Detalle de participaciones en sociedades con actividades similares y realización por cuenta propia o ajena de actividades similares por parte de Administradores

De conformidad con lo establecido en el artículo 127 ter.4 de la Ley de Sociedades Anónimas, con el fin de reforzar la transparencia de

las sociedades anónimas cotizadas, se señalan a continuación las participaciones de los miembros del Consejo en el capital social de entidades cuyo objeto social sea: (i) banca, financiación o crédito; (ii) seguros; (iii) gestión de Instituciones de Inversión Colectiva; o (iv) intermediación de valores; así como las funciones de administración o dirección que, en su caso, ejercen en ellas:

## Información Legal

Administrador	Denominación Social	Actividad	Número de Acciones	Funciones	
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	Bankinter, S.A.	Banca	847.626	Consejero (1)	
	Grupo Royal Bank of Scotland	Banca	-	Consejero (1)	
	Shinsei Bank, Limited	Banca	-	Consejero (1)	
	Bank of America Corporation	Banca	280	-	
D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	Bankinter, S.A.	Banca	6.046.888	Asesor del Consejo	
	Línea Directa Aseguradora, S.A.	Seguros	-	Presidente (1)	
D. Alfredo Sáenz Abad	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banca	25.000	-	
	HSBC Holdings	Banca	8.298	-	
	Lloyds TSB	Banca	218	-	
D. Matías Rodríguez Inciarte	Banco Popular Español, S.A.	Banca	2.350	-	
	Lloyds TSB	Banca	55.000	-	
D. Manuel Soto Serrano	Grupo Royal Bank of Scotland	Banca	780	-	
	Banco Popular Español, S.A.	Banca	29.000	-	
D. Juan Abelló Gallo	Bankinter, S.A.	Banca	29.000	-	
	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banca	18.603	-	
	Grupo Royal Bank of Scotland	Banca	22.000	-	
	Barclays	Banca	66.000	-	
	Lloyds TSB	Banca	105.700	-	
	BNP	Banca	9.600	-	
	AXA	Seguros	60.000	-	
	Allied Irish Bank	Banca	25.000	-	
	American International Group	Seguros	14.900	-	
	Citigroup	Banca	20.000	-	
	Wells Fargo	Banca	6.500	-	
	Northern Trust	Banca	5.500	-	
	D. Fernando de Asúa Álvarez	Société Générale	Banca	480	-
		BNP Paribas	Banca	867	-
		Alliance and Leicest	Banca	2.500	-
		San Paolo IMI, S.p.A.	Banca	11.000	-
		Credit Suisse Group	Banca	1.082	-
Grupo Royal Bank of Scotland		Banca	3.000	-	
Commerzbank, A.G.		Banca	2.000	-	
Lloyds TSB		Banca	4.500	-	
Banco Popular Español, S.A.		Banca	662	-	
Deutsche Bank, A.G.		Banca	500	-	
Centro Asegurador, S.A.		Seguros	200	Representante (3)	
Allianz		Seguros	381	-	
American International Group		Seguros	1.000	-	
D <sup>a</sup> . Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Bankinter, S.A.	Banca	1	-	
	AVIVA Vida y Pensiones, S.A.	Seguros	-	Presidente (1)	
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Goldman Sachs & Co.	Banca	8.592	-	
	Goldman Sachs Europe Ltd.	Banca	-	Consejero (1)	
	AVIVA Plc.	Seguros	144	Consejero (1)	
	Banco Comercial Portugués	Banca	8.865	-	
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Banco Popular Español, S.A.	Banca	1.000	-	
	Crédit Agricole	Banca	1.150	-	
	Credit Suisse Group	Banca	975	-	
	Deutsche Bank, A.G.	Banca	220	-	
	Grupo Royal Bank of Scotland	Banca	590	-	
	Wells Fargo	Banca	375	-	
	Citigroup	Banca	340	-	
	ING	Banca	830	-	
	UBS	Banca	395	-	
	D. Antonio Escámez Torres	Banque Commerciale du Maroc, S.A.	Banca	-	Vicepresidente (1)
		Banco de Valencia, S.A.	Banca	343	-
D. Francisco Luzón López	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banca	158.500	-	
	Bankinter, S.A.	Banca	4.241.617	Consejero (1)	
D. Elías Masaveu y Alonso del Campo	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banca	10.000	-	
	Grupo Royal Bank of Scotland	Banca	247.978	Presidente	
Sir George Mathewson	National Westminster Bank Plc.	Banca	-	Presidente	
	The Royal Bank of Scotland Plc.	Banca	-	Presidente	
	The Scottish Investment Trust Plc.	Gestión de Fondos	-	Consejero (1)	
D. Abel Matutes Juan	San Paolo IMI, S.p.A.	Banca	142.689	Consejero (1)	
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos Assicurazioni Generali (5)	Centro Asegurador, S.A.	Seguros	-	Representante (4)	
	Banca Nazionale del Lavoro	Banca	156.370.178	-	
	Banca D'Italia	Banca	19.000	-	
	Commerzbank, A.G.	Banca	10.299.742	-	

(1) No ejecutivo.

(2) Ejecutivo.

(3) Es representante del Consejero no ejecutivo Faa e Inversiones, S.A.

(4) Es representante del Consejero no ejecutivo Constructora Inmobiliaria Urbanizadora Vasco Aragonesa, S.A.

(5) En el Informe Anual de Gobierno Corporativo del Grupo correspondiente al ejercicio 2003, así como en las cuentas anuales de Assicurazioni Generali del ejercicio 2003 se puede encontrar otra información relevante sobre las compañías que forman el Gruppo Generali.

## Información Legal

Por otro lado, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se contiene información sobre la participación y pertenencia a órganos de administración de sociedades que forman parte del Grupo por los consejeros del Banco.

Ninguno de los miembros del Consejo realiza, por cuenta propia o ajena, actividades del género recogido en la tabla anterior. Asimismo, de acuerdo con lo requerido por el artículo 114.2 de la Ley del Mercado de Valores, se hace constar que durante el ejercicio 2003 los Administradores del Banco no han realizado por sí ni por persona interpuesta, ninguna

operación con el Banco o con otras sociedades del Grupo ajenas al tráfico ordinario o en condiciones que no hayan sido de mercado.

### (5) Deudas del Estado

#### Composición

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados es la siguiente:

Miles de Euros	2003		2002		2001	
	Valor en Libros	Valor de Mercado	Valor en Libros	Valor de Mercado	Valor en Libros	Valor de Mercado
Cartera de renta fija:						
De negociación:						
Letras del Tesoro	1.705.321	1.705.321	-	-	-	-
Otras deudas anotadas cotizadas	2.709.900	2.709.900	2.025.794	2.025.794	3.784.393	3.784.393
	4.415.221	4.415.221	2.025.794	2.025.794	3.784.393	3.784.393
De inversión ordinaria:						
Letras del Tesoro	177.237	177.419	3.677.314	3.695.356	3.223.943	3.226.380
Otras deudas anotadas cotizadas	20.655.201	20.776.008	13.252.332	13.715.738	10.639.303	10.595.705
	20.832.438	20.953.427	16.929.646	17.411.094	13.863.246	13.822.085
De inversión a vencimiento:						
Otras deudas anotadas cotizadas	5.870.864	6.062.924	6.033.086	6.453.700	7.057.433	7.419.615
	31.118.523	31.431.572	24.988.526	25.890.588	24.705.072	25.026.093
Menos- Fondo de fluctuación de valores	(10.659)	-	(33)	-	(10.182)	-
	<b>31.107.864</b>	<b>31.431.572</b>	<b>24.988.493</b>	<b>25.890.588</b>	<b>24.694.890</b>	<b>25.026.093</b>

#### Plazos de vencimiento

El desglose de estos saldos por plazos de vencimiento residual, sin considerar el fondo de fluctuación de valores, es el siguiente:

Millones de Euros	2003	2002	2001
Plazos de Vencimiento			
Hasta 3 meses	151	574	2.899
Entre 3 meses y 1 año	9.341	4.228	2.535
Entre 1 año y 5 años	16.843	15.986	15.427
Más de 5 años	4.784	4.201	3.844
	<b>31.119</b>	<b>24.989</b>	<b>24.705</b>

#### Otra información

De los activos incluidos en el epígrafe "Deudas del Estado - Cartera de renta fija" y en el capítulo "Obligaciones y Otros Valores de Renta Fija" (véase Nota 8) y de los adquiridos temporalmente, registrados en los capítulos "Entidades de Cré-

dito" (véase Nota 6) y "Créditos sobre Clientes" (véase Nota 7), el Grupo tenía cedido al 31 de diciembre de 2003 un importe de 69.992 millones de euros al Banco de España, a otros intermediarios financieros, y a clientes (Administraciones Públicas, otros Sectores Residentes y Sector no Residente), por lo que

## Información Legal

figuran contabilizados en los epígrafes "Entidades de Crédito - Pasivo - A plazo o con preaviso" (véase Nota 14) o "Débitos a Clientes" (véase Nota 15) de los balances de situación consolidados (55.466 y 57.852 millones de euros, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente).

El tipo de interés medio anual de las Letras del Tesoro durante el ejercicio 2003 ha ascendido al 2,14% (3,67% y 4,58%, durante los ejercicios 2002 y 2001, respectivamente).

La cuenta "Otras deudas anotadas cotizadas" recoge obligaciones, bonos y Deuda del Estado, cuyo tipo de interés medio

anual ha ascendido al 4,10% durante el ejercicio 2003 (5,05% y 5,43%, durante los ejercicios 2002 y 2001, respectivamente).

Al 31 de diciembre de 2003, el importe nominal de la Deuda del Estado afecta a determinados compromisos, propios o de terceros, ascendía a 267 millones de euros (600 y 604 millones de euros al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente).

### Fondo de fluctuación de valores

El movimiento que se ha producido en el saldo del "Fondo de fluctuación de valores" se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	33	10.182	3.696
Dotación neta del ejercicio:			
Provisión registrada	10.659	-	7.242
Fondos disponibles	(33)	(10.143)	(192)
	10.626	(10.143)	7.050
Utilización en ventas, saneamientos y otros movimientos	-	(6)	(564)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>10.659</b>	<b>33</b>	<b>10.182</b>

### (6) Entidades de crédito-activo

El desglose del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados, atendiendo a la naturaleza y plazos de vencimiento residual de las operaciones es el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Por Naturaleza y Plazos de Vencimiento			
A la vista:			
Cuentas mutuas	103.734	105.816	215.667
Otras cuentas	1.599.804	3.043.095	5.396.981
	1.703.538	3.148.911	5.612.648
Otros créditos:			
Depósitos y otras cuentas en entidades de crédito y financieras-			
Hasta 3 meses	10.937.055	11.019.178	16.547.662
Entre 3 meses y 1 año	2.888.295	3.881.831	3.230.730
Entre 1 año y 5 años	554.824	509.223	733.377
Más de 5 años	255.613	454.913	480.436
	14.635.787	15.865.145	20.992.205
Adquisición temporal de activos (Nota 5)-			
Hasta 3 meses	20.111.660	19.922.699	15.011.743
Entre 3 meses y 1 año	1.278.587	1.410.157	1.479.801
	21.390.247	21.332.856	16.491.544
	36.026.034	37.198.001	37.483.749
Menos- Fondos de insolvencias (Nota 1)			
	(111.735)	(90.522)	(107.107)
	35.914.299	37.107.479	37.376.642
	<b>37.617.837</b>	<b>40.256.390</b>	<b>42.989.290</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>25.978.021</i>	<i>26.552.350</i>	<i>22.797.189</i>

## Información Legal

**(7) Créditos sobre clientes****Composición**

La composición del saldo de este capítulo, atendiendo al sector en el que tiene su origen, es la siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Administraciones Públicas	5.487.358	4.897.118	4.249.672
Otros sectores residentes	103.515.597	88.876.138	84.721.701
No residentes:			
Unión Europea (excepto España)	31.474.111	30.152.730	26.718.312
Estados Unidos de América y Puerto Rico	4.580.092	5.133.573	7.818.915
Resto OCDE	808.212	1.645.739	958.494
Iberoamérica	30.732.555	35.856.602	52.724.911
Resto del mundo	1.022.771	1.349.261	1.917.355
	68.617.741	74.137.905	90.137.987
	177.620.696	167.911.161	179.109.360
Menos- Fondos de insolvencias (Nota1)	(5.116.683)	(4.938.204)	(5.287.314)
	<b>172.504.013</b>	<b>162.972.957</b>	<b>173.822.046</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>136.488.788</i>	<i>120.882.376</i>	<i>108.944.400</i>

**Plazos de vencimiento, modalidad y situación de las operaciones**

A continuación se indica el desglose del saldo de este capítulo,

sin considerar el saldo de los "Fondos de insolvencias", atendiendo al plazo de vencimiento residual y a la modalidad y situación de las operaciones:

Millones de Euros	2003	2002	2001
<b>Por plazo de vencimiento:</b>			
Hasta 3 meses	34.132	34.871	46.058
Entre 3 meses y 1 año	29.683	28.749	22.676
Entre 1 año y 5 años	45.835	43.299	46.828
Más de 5 años	67.971	60.992	63.547
	<b>177.621</b>	<b>167.911</b>	<b>179.109</b>
<b>Por modalidad y situación del crédito:</b>			
Efectos financieros	794	1.204	855
Deudores con garantía real	66.285	56.687	56.924
Cartera comercial doméstica	9.691	8.186	9.382
Otros deudores a plazo	80.899	81.641	91.951
Adquisición temporal de activos	2.913	3.091	2.730
Deudores a la vista y varios	6.180	6.733	6.334
Arrendamientos financieros	7.582	6.669	7.039
Activos dudosos	3.277	3.700	3.894
	<b>177.621</b>	<b>167.911</b>	<b>179.109</b>

## Información Legal

### Fondos de insolvencias

A continuación se muestra el movimiento que se ha producido en el saldo de los "Fondos de insolvencias", que, tal y como se indica en la Nota 2-c, cubren los riesgos en mora, de dudoso

cobro y de riesgo-país de los saldos de "Entidades de Crédito" (véase Nota 6), "Créditos sobre Clientes" y "Obligaciones y Otros Valores de Renta Fija" (véase Nota 8):

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	5.164.278	5.582.874	5.650.470
Incorporación de sociedades al Grupo	-	9.034	108
Dotación neta:			
Dotación del ejercicio	2.440.209	2.883.132	3.137.289
Fondos disponibles	(690.874)	(973.681)	(1.110.965)
	1.749.335	1.909.451	2.026.324
Eliminación de créditos fallidos contra fondos constituidos	(1.071.085)	(1.473.374)	(2.027.047)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(427.935)	(1.153.128)	(65.354)
Cancelaciones y trasposos entre fondos	(197)	289.421	(1.627)
<b>Saldo al cierre del ejercicio (Nota 1)</b>	<b>5.414.396</b>	<b>5.164.278</b>	<b>5.582.874</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Provisiones para riesgos específicos</i>	<i>2.648.260</i>	<i>2.970.725</i>	<i>3.061.442</i>
<i>Provisión genérica</i>	<i>1.596.603</i>	<i>1.417.681</i>	<i>1.657.791</i>
<i>Provisión para riesgo-país</i>	<i>399.358</i>	<i>318.468</i>	<i>342.936</i>
<i>Fondo de cobertura estadística</i>	<i>770.175</i>	<i>457.404</i>	<i>520.705</i>

Los activos en suspenso recuperados en el ejercicio 2003 ascendieron a 357 millones de euros y se presentan deduciendo el saldo del capítulo "Amortización y Provisiones para Insolvencias" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada; capítulo que recoge, por otra parte, las amortizaciones directas de créditos considerados fallidos, que ascendieron a 104 millones de euros en dicho ejercicio. Los activos en suspenso recuperados en los ejercicios 2002 y 2001 ascendieron a 394 y 494 millones de euros, respectivamente, y las amortizaciones directas de créditos considerados fallidos ascendieron a 132 y 53 millones de euros, respectivamente.

### Riesgo-país

Las provisiones para cubrir las posibles pérdidas que puedan producirse en la recuperación de la inversión crediticia, los depósi-

tos cedidos a entidades financieras (véase Nota 6), la cartera de valores de renta fija (véase Nota 8) y los avales y garantías prestados, correspondientes a entidades públicas y sector privado de países en dificultades financieras de distinto grado, superan los mínimos exigidos por la normativa del Banco de España (véase Nota 2-c).

Al 31 de diciembre de 2003, el Grupo gestionaba unas posiciones sujetas a riesgo-país (sin considerar los saldos intragrupo) de 500 millones de euros, aproximadamente (400 y 1.200 millones de euros, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente).

## Información Legal

**(8) Obligaciones y otros valores de renta fija****Composición**

El desglose de su saldo, en función de la admisión o no a cotización en Bolsa de los títulos y su criterio de clasificación es el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Por cotización:</b>			
Cotizados en Bolsa	42.375.577	28.212.876	32.070.126
No cotizados	2.138.478	4.207.257	10.721.497
	44.514.055	32.420.133	42.791.623
<b>Por criterio de clasificación:</b>			
De negociación	9.532.252	10.915.650	11.709.813
De inversión ordinaria	31.065.394	16.522.447	23.981.020
De inversión a vencimiento	3.916.409	4.982.036	7.100.790
	44.514.055	32.420.133	42.791.623
<b>Menos-</b>			
Fondos de insolvencias (Nota 7)	(185.978)	(135.552)	(188.453)
Fondos de fluctuación de valores	(51.023)	(198.420)	(298.775)
	<b>44.277.054</b>	<b>32.086.161</b>	<b>42.304.395</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>22.948.058</i>	<i>8.234.974</i>	<i>8.205.540</i>

**Otra información**

Al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001, el valor de mercado de la cartera de inversión ordinaria y a vencimiento no difería significativamente de su coste de adquisición corregido, considerando lo indicado en la Nota 2-d).

El tipo de interés anual medio ponderado de los valores de renta fija en cartera al 31 de diciembre de 2003 era el 6,2% (10,2% y 9,1%, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente). El efecto de actualizar financieramente los valores de renta fija cuyo tipo de interés es inferior al coste medio de los recursos ajenos del Grupo no es significativo.

El saldo al 31 de diciembre de 2003 del epígrafe "De Emisión Pública", del balance de situación consolidado, incluye 27.065 millones de euros relativos a valores emitidos por el sector público no residente (22.639 y 31.991 millones de euros, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente).

La variación experimentada en el saldo de este capítulo al 31 de diciembre de 2003 respecto al 31 de diciembre de 2002 se debe, básicamente, a la adquisición de títulos de emisores públicos europeos, financiadas con cesiones temporales a corto plazo (véase Nota 5).

Del total de la cartera de valores de renta fija al 31 de diciembre de 2003, 18.646 millones de euros vencen en el ejercicio 2004.

**Fondo de fluctuación de valores**

El movimiento que se ha producido en el "Fondo de fluctuación de valores" se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	198.420	298.775	313.079
Bajas de sociedades del Grupo	-	(3.832)	-
Liberación neta del ejercicio	(15.416)	(88.061)	(40.532)
Utilización en ventas, saneamientos, diferencias de cambio y otros movimientos	(131.981)	(8.462)	26.228
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>51.023</b>	<b>198.420</b>	<b>298.775</b>

## Información Legal

### (9) Acciones y otros títulos de renta variable

Este capítulo incluye, básicamente, las acciones y títulos que representan participaciones inferiores al 20% (3% si cotizan en Bolsa) en el capital de sociedades con las que no existe una vinculación duradera ni se ejerce una influencia significativa sobre las mismas (véase Nota 2-e); así como las participaciones en Fondos de Inversión Mobiliaria.

#### Composición

El desglose del saldo de este capítulo, en función de su admisión o no a cotización en Bolsa, y de su criterio de clasificación se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Por criterio de clasificación:</b>			
De negociación	2.420.864	1.316.080	1.876.817
De inversión ordinaria	7.643.258	6.550.672	5.931.094
	<b>10.064.122</b>	<b>7.866.752</b>	<b>7.807.911</b>
<b>Por cotización:</b>			
Cotizados en Bolsa	6.336.825	3.403.268	4.388.404
No cotizados	4.676.058	5.033.199	3.942.147
	11.012.883	8.436.467	8.330.551
Menos- Fondo de fluctuación de valores	(948.761)	(569.715)	(522.640)
	<b>10.064.122</b>	<b>7.866.752</b>	<b>7.807.911</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>8.227.350</i>	<i>5.866.594</i>	<i>4.406.927</i>

#### Movimiento

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo, sin considerar el fondo de fluctuación de valores, se muestra a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	8.436.467	8.330.551	7.067.320
Adiciones netas	461.736	846.200	1.154.094
Trasposos de (a) "Participaciones" (Nota 10)	1.358.560	(136)	253.946
<i>De los que:</i>			
<i>San Paolo IMI</i>	<i>953.912</i>	-	-
<i>Commerzbank, Ag.</i>	<i>333.138</i>	-	-
Trasposos de Fondos de Comercio de "Participaciones" (Nota 12)	518.784	-	-
<i>De los que:</i>			
<i>San Paolo IMI</i>	<i>439.571</i>	-	-
<i>Commerzbank, Ag.</i>	<i>72.375</i>	-	-
Trasposos de (a) "Participaciones en empresas del Grupo" (Nota 11)	-	2.630	(727)
Diferencias de cambio y otros movimientos	237.336	(742.778)	(144.082)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>11.012.883</b>	<b>8.436.467</b>	<b>8.330.551</b>

Tras la publicación de la Norma de Primera Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad durante el ejercicio 2003, al 31 de diciembre de 2003, y tras haber efectuado la correspondiente amortización anual de los fondos de comercio, se ha procedido a traspasar aquellas participaciones (véase Nota 10), en las que se mantiene una propiedad inferior al 20% care-

ciendo del carácter de permanencia. El traspaso se ha realizado al coste previamente registrado en el capítulo "Participaciones" más sus correspondientes fondos de comercio. Tras el traspaso, si el valor de mercado resulta inferior a su coste neto, se constituyen los correspondientes fondos de fluctuación de valores.

## Información Legal

### Fondo de fluctuación de valores

El movimiento que se ha producido en el "Fondo de fluctuación de valores" se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	569.715	522.640	618.406
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(1.026)	(1.866)	-
Dotación (liberación) neta del ejercicio	309.192	206.499	(3.233)
Cancelación por utilización en ventas, saneamientos, traspasos y otros movimientos	70.880	(157.558)	(92.533)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>948.761</b>	<b>569.715</b>	<b>522.640</b>

### Otra información

#### *Vodafone Airtouch, plc. (Vodafone)*

Durante el ejercicio 2001 el Grupo desinvirtió el 44% de su participación en el capital social de Vodafone, generando unas plusvalías brutas de 1.713 millones de euros. Asimismo, en el ejercicio 2003, el Grupo ha desinvertido un 0,67% de su participación en Vodafone, generando unas plusvalías de 369 millones de euros.

#### *Auna Operadores de Telecomunicaciones, S.A. (Auna)*

Tras las diversas operaciones societarias realizadas durante los ejercicios 2001 y 2002, al 31 de diciembre de 2003 y 2002 el Grupo participaba en un 23,49% del capital social de Auna, con una inversión de 1.696 millones de euros.

Al 31 de diciembre de 2003, el Grupo mantenía determinados acuerdos que le permitirán, de ejercitarse, aumentar su participación en un 2,5% adicional. Dichos acuerdos han sido ejercitados en el ejercicio 2004.

#### *Notificaciones sobre adquisición de participaciones*

Las notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones efectuadas por el Banco, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley de Sociedades Anónimas y en el artículo 53 de la Ley 24/1988, del Mercado de Valores, se indican en el Anexo IV.

### (10) Participaciones

Este capítulo recoge los derechos sobre el capital de sociedades que, sin formar parte del Grupo, mantienen con éste una vinculación duradera y están destinadas a contribuir a la actividad del mismo (entidades "asociadas"), ejerciéndose una influencia significativa sobre las mismas (véase Anexo II).

#### Composición

El detalle del saldo de este capítulo (véase Nota 3) de los balances de situación consolidados, atendiendo a la sociedad que lo origina, es el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Royal Bank of Scotland	1.850.889	1.883.328	3.086.774
Cepsa	1.324.117	833.135	773.406
Unión Fenosa	772.618	692.929	463.975
Banque Commerciale du Maroc, S.A.	110.129	121.394	118.820
San Paolo IMI (*)	-	540.631	449.076
Commerzbank A.G. (*)	-	326.540	574.429
Sacyr-Vallehermoso (*)	-	58.569	264.968
Grupo Financiero Galicia, S.A.	-	30.142	74.087
Société Générale	-	-	237.310
Dragados y Construcciones, S.A.	-	-	295.470
Resto de sociedades	208.672	283.070	323.490
	<b>4.266.425</b>	<b>4.769.738</b>	<b>6.661.805</b>
<i>De los que:</i>			
Euros	2.284.370	2.704.751	3.333.832
Cotizados en Bolsa	3.947.624	4.393.742	6.307.700

(\*) Traspasados a "Acciones y otros títulos de renta variable", según se indica en la nota 9.

## Información Legal

### Movimiento

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo se muestra a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	4.769.738	6.661.805	7.719.700
Compras y ampliaciones de capital (Nota 3)	1.112.430	528.105	422.043
<i>De las que:</i>			
<i>San Paolo IMI</i>	368.182	-	-
<i>Cepsa</i>	347.790	-	-
<i>Royal Bank of Scotland</i>	364.197	-	-
Ventas y reducciones de capital (Nota 3)	(394.051)	(2.153.580)	(1.939.412)
Trasposos de / (a) " Acciones y Otros Títulos de Renta Variable" (Nota 9)	(1.358.560)	136	(253.946)
Trasposos de " Participaciones en Empresas del Grupo" (Nota 11)	-	-	6.581
Efecto de la puesta en equivalencia	298.629	243.625	466.363
Cambio del método de consolidación	-	(2.104)	(18.253)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(161.761)	(508.249)	258.729
<i>De las que: Movimiento en reservas en sociedades asociadas (Nota 21)</i>	<i>(1.837)</i>	<i>(243.289)</i>	<i>178.428</i>
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>4.266.425</b>	<b>4.769.738</b>	<b>6.661.805</b>

### (11) Participaciones en empresas del Grupo

#### Composición

Este capítulo recoge la inversión en sociedades del Grupo que no se consolidan (véase Anexo II) por no estar su actividad directamente relacionada con la de éste. El detalle de su saldo, atendiendo a la sociedad que lo origina, es el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Inmobiliaria Urbis, S.A.	335.028	302.687	280.012
Santander Central Hispano Previsión, S.A. de Seguros y Reaseguros	159.087	143.702	4.381
Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros, S.A.	98.933	62.460	110.833
Compañía Aseguradora Banesto Seguros, S.A.	56.580	50.729	45.388
La Unión Resinera Española, S.A.	46.477	53.963	50.431
Santander Seguros, S.A. (Brasil)	46.468	40.086	50.810
Seguros Santander Serfin, S.A. de C.V.	45.846	33.445	37.305
Totta Urbe, S.A.	-	104.577	100.531
B to B Factory Ventures, S.A.	-	40.000	80.632
Editel, S.L.	-	27.601	45.485
AOL Spain, S.A.	-	-	123.736
Resto de sociedades	279.352	270.143	297.807
	<b>1.067.771</b>	<b>1.129.393</b>	<b>1.227.351</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Euros</i>	<i>921.351</i>	<i>993.485</i>	<i>1.049.163</i>
<i>Cotizados en Bolsa</i>	<i>384.179</i>	<i>359.218</i>	<i>330.443</i>

## Información Legal

**Movimiento**

A continuación se indica el movimiento que se ha producido en este capítulo:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	1.129.393	1.227.351	1.155.969
Incorporación de sociedades al Grupo	-	12.928	-
Compras y ampliaciones de capital	117.582	137.633	249.576
Ventas y reducciones de capital	(41.602)	(165.693)	(173.422)
Trasposos a "Participaciones" (Nota 10)	-	-	(6.581)
Trasposos (a) / de "Acciones y otros títulos de renta variable" (Nota 9)	-	(2.630)	727
Efecto de la puesta en equivalencia	108.634	36.273	55.515
Cambio del método de consolidación	(132.577)	(23.939)	5.223
Diferencias de cambio y otros movimientos	(113.659)	(92.530)	(59.656)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>1.067.771</b>	<b>1.129.393</b>	<b>1.227.351</b>

**Otra información**

Al 31 de diciembre de 2003 no existían ampliaciones de capital significativas en curso en ninguna sociedad dependiente no consolidable.

**(12) Fondo de comercio de consolidación****Composición**

El desglose del "Fondo de Comercio de Consolidación", en función de las sociedades que lo originan (véase Nota 3), es el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Sociedades consolidadas por integración global:</b>			
Grupo Totta (Portugal)	1.560.638	1.656.487	1.752.191
Banco Santander Chile (Nota 3)	973.066	1.033.638	492.343
Grupo Financiero Santander Serfin (México)	840.899	1.191.867	1.260.431
AKB (Nota 3)	824.483	870.286	-
Grupo Meridional (Brasil)	710.985	754.395	797.735
Banesto	366.311	400.589	461.078
Banco de Venezuela	313.316	332.052	349.765
Banespa (Brasil)	-	1.770.590	2.360.175
Banco Río (Argentina)	-	508.261	244.979
Grupo Patagon	-	-	627.595
Otras sociedades	475.934	451.999	446.419
	6.065.632	8.970.164	8.792.711
<b>Sociedades valoradas por puesta en equivalencia:</b>			
Cepsa	650.949	92.486	99.275
Royal Bank of Scotland	395.100	173.475	269.939
Unión Fenosa	261.632	280.557	97.256
San Paolo IMI (Notas 9 y 10)	-	299.704	210.366
Commerzbank Ag. (Notas 9 y 10)	-	77.375	104.841
Grupo Financiero Galicia, S.A. (Argentina)	-	37.992	37.996
Société Générale	-	-	95.916
Otras sociedades	11.911	22.982	160.397
	1.319.592	984.571	1.075.986
	<b>7.385.224</b>	<b>9.954.735</b>	<b>9.868.697</b>

## Información Legal

Al 31 de diciembre de 2002 y 2001, el Grupo tenía constituidas provisiones (véanse Notas 1 y 17) para cubrir la potencial pérdida de valor de algunos de estos activos. Durante el ejercicio 2003 se ha procedido a cancelar los fondos de comercio de las unidades del Grupo radicadas en Argentina con las provisiones previamente constituidas.

De acuerdo con las estimaciones, proyecciones y valoraciones que disponen los Administradores del Banco, las provisiones de ingre-

sos atribuibles al Grupo de estas sociedades equivalen, como mínimo, al importe pendiente de amortización de los respectivos fondos de comercio en sus plazos correspondientes.

### Movimiento

El movimiento habido en el capítulo "Fondo de Comercio de Consolidación" ha sido el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	9.954.735	9.868.697	11.632.782
Adiciones (Nota 3)	1.367.919	2.420.892	557.997
<i>De las que:</i>			
<i>Cepsa</i>	569.037	-	-
<i>Royal Bank of Scotland</i>	308.002	21.875	-
<i>San Paolo IMI</i>	160.715	104.630	-
<i>Orígenes AFJP</i>	101.819	-	-
<i>Banco Santander Portugal</i>	69.102	-	-
<i>AKB</i>	-	916.091	-
<i>Banco Santiago (Banco Santander Chile)</i>	-	595.806	-
<i>Banco Río (*)</i>	-	263.280	-
<i>Banco Santander Colombia</i>	-	240.114	-
<i>Unión Fenosa</i>	-	195.446	51.585
<i>Banespa</i>	-	612	345.931
Retiros por ventas	(401.231)	(976.238)	(449.130)
<i>De los que:</i>			
<i>Grupo Financiero Santander Serfin</i>	(318.023)	-	-
<i>Grupo Patagon</i>	-	(617.503)	-
<i>Royal Bank of Scotland</i>	(69.446)	(103.876)	-
<i>Société Générale</i>	-	(95.126)	(285.379)
Amortización con cargo a fondos específicos (Nota 17)	(775.727)	-	-
Trasposos de "Participaciones" a "Acciones y Otros Títulos de Renta Variable" (Nota 9)	(518.784)	-	-
Amortizaciones con cargo a resultados	(2.241.688)	(1.358.616)	(1.872.952)
<i>De las que: Adicionales a las linealmente calculadas</i>	(1.719.164)	(702.885)	(1.230.651)
<i>De las que:</i>			
<i>Banespa (**)</i>	(1.703.835)	(400.571)	(1.230.651)
<i>Banco Santander Colombia</i>	(786)	(240.008)	-
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>7.385.224</b>	<b>9.954.735</b>	<b>9.868.697</b>

(\*) Provisionado y amortizado según se indica en la Nota 1.

(\*\*) A los efectos de cumplir el compromiso asumido por el Grupo, con carácter previo a la adquisición de Banespa en el ejercicio 2000, de amortizar los fondos de comercio generados en dicha adquisición en un plazo máximo de cinco años, y tras la publicación de la Norma de Primera Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad durante el ejercicio 2003, en este ejercicio se ha procedido a la amortización de los fondos de comercio de Banespa existentes al 1 de enero de 2003, de forma que, con carácter de prudencia, el balance de apertura al 1 de enero de 2004 elaborado conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad, a presentar en la memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2005, permita cumplir con el mencionado compromiso.

## Información Legal

**(13) Activos materiales****Movimiento**

El movimiento habido en las cuentas de activos materiales y de sus correspondientes amortizaciones acumuladas ha sido el siguiente:

Miles de Euros	Terrenos y Edificios de Uso Propio	Otros Inmuebles	Mobiliario, Instalaciones y Otros	Total
<b>Coste regularizado y actualizado:</b>				
Saldos al 1 de enero de 2001	4.930.433	642.457	4.438.378	10.011.268
Adiciones por nuevas incorporaciones al Grupo	38.771	6.383	2.825	47.979
Adiciones / retiros (neto)	(274.134)	(118.291)	238.403	(154.022)
Saldos al 31 de diciembre de 2001	4.695.070	530.549	4.679.606	9.905.225
Adiciones y retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	(73.130)	(34.739)	(4.556)	(112.425)
Adiciones / Retiros (neto)	(228.384)	(128.834)	130.517	(226.701)
Diferencias de cambio	(683.374)	(78.103)	(257.521)	(1.018.998)
Saldos al 31 de diciembre de 2002	3.710.182	288.873	4.548.046	8.547.101
Adiciones y retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	(13.044)	(380)	198	(13.226)
Adiciones / Retiros (neto)	(135.026)	18.614	(192.150)	(308.562)
Traspasos	-	18.785	(18.785)	-
Diferencias de cambio	(146.074)	(13.854)	(100.476)	(260.404)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2003</b>	<b>3.416.038</b>	<b>312.038</b>	<b>4.236.833</b>	<b>7.964.909</b>
<b>Amortización acumulada:</b>				
Saldos al 1 de enero de 2001	(886.878)	(31.138)	(2.387.749)	(3.305.765)
Adiciones por nuevas incorporaciones al Grupo	(17.099)	18	(3.347)	(20.428)
Retiros	86.517	21.107	317.756	425.380
Dotaciones	(118.826)	(1.899)	(529.757)	(650.482)
Saldos al 31 de diciembre de 2001	(936.286)	(11.912)	(2.603.097)	(3.551.295)
Adiciones y retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	21.161	-	8.994	30.155
Retiros	108.297	4.205	83.842	196.344
Dotaciones	(82.440)	(1.244)	(520.575)	(604.259)
Diferencias de cambio	179.471	789	142.253	322.513
Saldos al 31 de diciembre de 2002	(709.797)	(8.162)	(2.888.583)	(3.606.542)
Adiciones y retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	8.750	1.211	(617)	9.344
Retiros	41.678	1.554	559.694	602.926
Traspasos	-	(18.785)	18.785	-
Dotaciones	(66.285)	(875)	(422.122)	(489.282)
Diferencias de cambio	32.758	-	69.856	102.614
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2003</b>	<b>(692.896)</b>	<b>(25.057)</b>	<b>(2.662.987)</b>	<b>(3.380.940)</b>
<b>Inmovilizado neto (*):</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2001	3.758.784	518.637	2.076.509	6.353.930
Saldos al 31 de diciembre de 2002	3.000.385	280.711	1.659.463	4.940.559
Saldos al 31 de diciembre de 2003	2.723.142	286.981	1.573.846	4.583.969

(\*) De los saldos totales, 1.613, 2.602 y 2.804 millones de euros, aproximadamente, corresponden a inmovilizado de entidades en el extranjero, al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001, respectivamente.

## Información Legal

### Otros inmuebles

Las cuentas "Otros inmuebles" y "Mobiliario, Instalaciones y Otros" incluyen, entre otros conceptos, los bienes adjudicados en el proceso de recuperación de créditos. Estos bienes figuran registrados por su coste de adjudicación que, en ningún caso, es superior al valor contable del crédito, minorado por las provisiones constituidas por comparación con su valor de mercado. Las provisiones al 31 de diciembre de 2003 ascendían a 316 millones de euros y representaban un 57% del valor registrado (395 y 563 millones de euros y 58% y 56%, al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente).

### (14) Entidades de crédito-pasivo

#### Composición

La composición del saldo de este capítulo atendiendo a la naturaleza y plazos de vencimiento residual de las operaciones, se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Por Naturaleza y Plazos de Vencimiento			
<b>A la vista:</b>			
Cuentas mutuas	12.821	28.712	120.256
Otras cuentas	1.747.580	3.920.819	2.705.432
	1.760.401	3.949.531	2.825.688
<b>A plazo o con preaviso:</b>			
Dispuesto en cuenta de crédito del Banco de España-			
Hasta 3 meses	915.473	1.000.022	1.116.524
Cuentas a plazo-			
Hasta 3 meses	14.517.822	15.257.124	17.976.452
Entre 3 meses y 1 año	6.361.743	6.689.929	7.047.786
Entre 1 año y 5 años	6.612.704	3.053.691	3.171.012
Más de 5 años	2.008.154	2.756.834	2.531.872
	29.500.423	27.757.578	30.727.122
Cesión temporal de activos (Nota 5)-			
Hasta 3 meses	34.046.432	15.164.776	17.302.003
Entre 3 meses y 1 año	8.862.729	1.770.672	1.391.103
Entre 1 año y 5 años	494.854	1.178.140	170.201
Más de 5 años	-	-	397.148
	43.404.015	18.113.588	19.260.455
	73.819.911	46.871.188	51.104.101
	<b>75.580.312</b>	<b>50.820.719</b>	<b>53.929.789</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>57.387.612</i>	<i>30.530.819</i>	<i>25.374.334</i>

Al 31 de diciembre de 2003, el límite asignado por el Banco de España al Banco y al Grupo Banesto en el sistema de créditos con garantía de fondos públicos ascendía a 1.988 y 1.017 millo-

nes de euros, respectivamente (1.209 y 1.214; y 1.683 y 1.570 millones de euros al 31 de diciembre de 2002 y 2001 asignado al Banco y al Grupo Banesto, respectivamente).

## Información Legal

**(15) Débitos a clientes****Composición**

La composición del saldo de este capítulo atendiendo al área geográfica y sector en que tienen su origen las operaciones, se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Por área geográfica:</b>			
España	91.799.908	96.602.048	92.810.916
Resto Unión Europea	25.040.806	23.990.299	23.756.199
Estados Unidos y Puerto Rico	6.342.920	7.530.507	8.306.588
Resto OCDE	255.490	353.469	437.783
Iberoamérica	34.618.654	37.915.080	55.181.626
Resto del mundo	1.277.794	1.424.353	1.034.180
	<b>159.335.572</b>	<b>167.815.756</b>	<b>181.527.292</b>
<b>Por sectores:</b>			
Administraciones Públicas	9.225.949	12.126.084	14.466.854
<i>De los que: Cesiones temporales de activos (Nota 5)</i>	<i>3.934.274</i>	<i>9.829.694</i>	<i>12.395.466</i>
Otros sectores residentes-			
Cuentas corrientes	25.089.234	21.743.570	21.252.167
Cuentas de ahorro	17.823.421	16.057.659	15.472.402
Imposiciones a plazo	18.640.052	21.326.541	19.155.872
Cesión temporal de activos (Nota 5)	16.348.466	19.194.664	15.928.311
Otras cuentas	17.734	109.686	82.585
	77.918.907	78.432.120	71.891.337
No residentes	72.190.716	77.257.552	95.169.101
	<b>159.335.572</b>	<b>167.815.756</b>	<b>181.527.292</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>110.265.674</i>	<i>114.055.256</i>	<i>106.687.882</i>

**Plazos de vencimiento**

El vencimiento residual de los saldos de los epígrafes "Depósitos de ahorro - A plazo" y "Otros débitos - A plazo" de los balances de situación consolidados, se muestra a continuación:

Millones de Euros	2003	2002	2001
<b>Depósitos de ahorro - A plazo:</b>			
Hasta 3 meses	23.477	27.174	35.295
Entre 3 meses y 1 año	10.982	14.740	10.571
Entre 1 año y 5 años	10.321	9.657	5.493
Más de 5 años	2.193	715	1.401
	<b>46.973</b>	<b>52.286</b>	<b>52.760</b>
<b>Otros débitos - A plazo:</b>			
Hasta 3 meses	32.157	44.047	47.507
Entre 3 meses y 1 año	2.362	1.681	3.214
Entre 1 año y 5 años	763	1.687	1.355
Más de 5 años	158	61	73
	<b>35.440</b>	<b>47.476</b>	<b>52.149</b>

## Información Legal

### (16) Débitos representados por valores negociables

#### Bonos y obligaciones

El desglose del saldo de este epígrafe en función de la moneda y tipo de interés, es el siguiente:

Moneda de Emisión	2003	2002	2001	31 de Diciembre de 2003	
				Importe Vivo de la Emisión en Divisas (Millones)	Tipo de Interés Anual (%)
Miles de Euros					
Euros:					
Interés fijo	13.869.207	7.364.425	3.415.549	-	4,4
Interés variable	9.184.697	5.145.509	5.709.449	-	2,3
Dólares norteamericanos:					
Interés fijo	444.324	1.429.024	2.422.252	561	5,3
Interés variable	1.071.447	1.419.888	3.124.495	1.353	1,3
Libras esterlinas:					
Interés fijo	326.334	661.029	706.656	230	7,9
Interés variable	1.274.121	1.380.477	1.561.221	898	4,0
Pesos chilenos:					
Interés fijo	2.016.908	2.442.948	3.487.374	1.509.435	6,3
Otras monedas	651.854	654.029	802.158	-	-
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>28.838.892</b>	<b>20.497.329</b>	<b>21.229.154</b>		

#### Movimiento

El movimiento que ha habido en las cuentas de "Bonos y Obligaciones" ha sido el siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	20.497.329	21.229.154	20.085.957
Incorporación neta de sociedades al Grupo	-	(319.342)	-
Emisiones	13.025.505	6.698.032	3.930.111
<i>De las que:</i>			
<i>Banco Santander Central Hispano, S.A.</i>			
<i>Cédulas Hipotecarias Marzo, Agosto y Diciembre - Fijo</i>	5.000.000	-	-
<i>Cédulas Territoriales Junio- Fijo</i>	2.000.000	-	-
<i>Cédulas Hipotecarias Octubre - Fijo</i>	-	3.000.000	-
<i>Banesto</i>			
<i>Cédulas Hipotecarias Mayo - Fijo</i>	1.500.000	-	-
<i>Bonos Octubre - Variable</i>	2.000.000	-	-
<i>Cédulas Hipotecarias Marzo - Fijo</i>	-	1.000.000	-
<i>Santander Central Hispano International Ltd.</i>			
<i>Febrero - Variable</i>	-	500.000	-
<i>Febrero - Variable</i>	-	-	567.343
<i>Abril - Variable</i>	-	-	500.000
Amortizaciones	(4.227.694)	(4.620.244)	(3.104.884)
<i>De las que:</i>			
<i>Santander Central Hispano International Ltd.</i>			
<i>Enero 2003</i>	(476.781)	-	-
<i>Agosto 2003</i>	(500.000)	-	-
<i>Junio 2003</i>	(600.000)	-	-
<i>Octubre 2002</i>	-	(500.000)	-
<i>Agosto 2002</i>	-	(645.943)	-
<i>Marzo 2002</i>	-	(1.000.000)	-
<i>Mayo 2001</i>	-	-	(1.000.000)
<i>Banco Rio</i>			
<i>Programa Global 2002 (*)</i>	(796.366)	-	-
Diferencias de cambio	(456.248)	(2.490.271)	317.970
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>28.838.892</b>	<b>20.497.329</b>	<b>21.229.154</b>

(\*) Conforme al programa de reestructuración de sus pasivos a largo plazo.

## Información Legal

### Plazos de vencimiento

A continuación se desglosa, por plazos de vencimiento, el saldo de este epígrafe al 31 de diciembre de 2003:

Millones de Euros	
Año de vencimiento	
2004	5.216
2005	5.648
2006	1.886
2007	3.770
2008	3.052
Después de 2008	9.267
	<b>28.839</b>

### Pagarés y otros valores

Seguidamente se indica, por plazos de vencimiento, el detalle del epígrafe "Pagarés y otros valores". Estos pagarés fueron emitidos, básicamente, por Banco Santander Central Hispano,

S.A.; Santander Central Hispano International, Ltd.; Santander Central Hispano Finance (Delaware), Inc.; Santander Consumer Finance, S.A.; Banca Serfin, S.A.; Banco Santander Mexicano, S.A.; y Banco Totta & Açores, S.A.

Miles de Euros	2003	2002	2001
Vencimiento Residual			
Hasta 3 meses	9.160.396	6.887.054	14.882.899
Entre 3 meses y 1 año	4.626.705	1.591.281	4.271.742
Entre 1 y 5 años	1.815.212	2.313.443	1.225.301
	<b>15.602.313</b>	<b>10.791.778</b>	<b>20.379.942</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>9.242.409</i>	<i>6.010.792</i>	<i>5.683.417</i>

### (17) Provisiones para riesgos y cargas

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Fondo de pensionistas	8.935.148	8.839.081	9.021.366
Otras provisiones	3.792.529	5.008.669	7.895.923
<b>Provisiones para riesgos y cargas</b>	<b>12.727.677</b>	<b>13.847.750</b>	<b>16.917.289</b>

## Información Legal

### Movimiento

A continuación se muestra el movimiento que se ha producido en el capítulo "Provisiones para Riesgos y Cargas":

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	13.847.750	16.917.289	15.447.232
Incorporación neta de sociedades al Grupo	10.239	(1.129)	673
Dotación con cargo a resultados	574.286	1.392.143	2.650.409
Compromisos salariales con el personal jubilado anticipadamente en sociedades españolas en el ejercicio (Nota 2-j)	524.247	1.340.532	695.845
Fondos internos asegurados - Sociedades en España (Nota 2-j)- Primas a compañías de seguros	58.683	63.620	90.784
Variación en las reservas matemáticas de las compañías aseguradoras	221.476	244.904	257.317
Pólizas de seguro externalizadas y otros movimientos	(5.260)	(90.843)	-
Pagos a pensionistas realizados por las compañías aseguradoras	(257.469)	(266.405)	(278.461)
	17.430	(48.724)	69.640
Pagos a pensionistas y al personal jubilado anticipadamente con cargo a fondos internos (Nota 2-j)	(759.492)	(774.902)	(726.461)
Primas de seguros pagadas (Nota 2-j)	(58.683)	(63.620)	(91.770)
Fondos internos externalizados y otros movimientos	(29.830)	(316.243)	-
Fondos utilizados	(1.069.332)	(1.300.820)	(335.653)
<i>De los que: Fondo de Comercio (Nota 12)</i>	(775.727)	-	-
Traspasos	(217.349)	(285.973)	(174.516)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(111.589)	(3.010.803)	(618.110)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>12.727.677</b>	<b>13.847.750</b>	<b>16.917.289</b>

### Otras provisiones

El saldo del epígrafe «Otras provisiones» del capítulo «Provisiones para Riesgos y Cargas» incluye los siguientes conceptos:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Provisión de insolvencias para riesgos de firma	313.657	317.009	357.085
<i>De la que: Por riesgo-país</i>	<i>5.568</i>	<i>17.964</i>	<i>14.004</i>
Fondo por minusvalías en operaciones de futuros financieros	498.789	520.446	399.986
Fondos para contingencias y compromisos en unidades operativas:			
Constituidos en sociedades españolas	1.133.276	2.138.895	2.361.593
<i>De los que: Por inversiones realizadas en Argentina (Nota 12)</i>	<i>436.893</i>	<i>1.356.278</i>	<i>1.287.434</i>
Constituidos en otras sociedades	1.846.807	2.032.319	4.777.259
<i>De los que: Banespa</i>	<i>722.322</i>	<i>944.286</i>	<i>3.088.842</i>
	<b>3.792.529</b>	<b>5.008.669</b>	<b>7.895.923</b>

### Banespa

Conforme a la normativa laboral brasileña aplicable, Banespa tenía constituidos al 31 de diciembre de 2000 los fondos de pensiones derivados de los compromisos asumidos con determinados empleados, por importe de 4.000 millones de reales brasileños, aproximadamente.

Desde el ejercicio 1987, los Administradores de Banespa, de acuerdo con sus asesores fiscales, consideraron dichos gastos como deducibles en el cómputo del gasto por el impuesto sobre sociedades brasileño: si bien, en septiembre de 1999, la "Secretaría da Receita Federal" emitió un auto considerando la no deducibilidad fiscal de dichos gastos por un importe total de 2.867 millones de reales brasileños. En el mes de octubre de 1999, el Consejo de Administración de Banespa presentó un

recurso de impugnación sobre dicho auto, depositando la correspondiente fianza (1.450 millones de reales brasileños) y registrando una provisión por esta contingencia por un importe de 2.600 millones de reales brasileños. Dicha provisión se registró en el ejercicio 1999 con cargo a resultados, tras la consideración del correspondiente impuesto anticipado de 1.200 millones de reales brasileños.

En el ejercicio 2002, los Administradores de Banespa se acogieron a la "Medida Provisoria N° 66", abonando 2.110 millones de reales brasileños para dar por finalizado el procedimiento. Respecto de 103 millones de reales brasileños adicionales, correspondientes a gastos y recargos con cuya imputación no está de acuerdo la compañía, se ha presentado una acción judicial cautelar y depositado dicha cantidad.

## Información Legal

### (18) Pasivos subordinados

El detalle del saldo de este capítulo en función de la moneda de emisión y del tipo de interés, es el siguiente:

Moneda de Emisión				31 de Diciembre de 2003	
	2003	2002	2001	Importe Vivo de la Emisión en Divisas (Millones)	Tipo de Interés Anual (%)
Miles de Euros					
Euros:					
Interés fijo	2.116.071	2.650.248	2.550.070	-	6,4
Interés variable	3.232.588	2.838.370	2.127.704	-	4,5
Dólares norteamericanos:					
Interés fijo	3.671.249	4.399.523	5.431.010	4.637	7,4
Interés variable	1.403.800	1.690.664	1.898.309	1.773	1,7
Libras esterlinas:					
Interés fijo	283.769	307.447	657.567	200	6,7
Interés variable	283.769	307.447	-	200	6,7
Otras monedas	229.842	256.529	331.331	-	-
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>11.221.088</b>	<b>12.450.228</b>	<b>12.995.991</b>		

### Movimiento

El movimiento habido en el saldo de este capítulo es el siguiente:

	2003	2002	2001
Miles de Euros			
Saldo al inicio del ejercicio	12.450.228	12.995.991	10.729.941
Incorporación de sociedades al Grupo	-	100.213	-
Emisiones	500.000	1.095.356	1.968.198
<i>De las que:</i>			
<i>Santander Central Hispano Issuances, Ltd.-</i>			
<i>Mayo 2012 - Variable</i>	-	95.356	-
<i>Abril 2012 - Variable</i>	-	1.000.000	-
<i>Marzo 2011 al 6%</i>	-	-	500.000
<i>Marzo 2011 - Variable</i>	-	-	500.000
<i>Septiembre 2011 - Variable</i>	-	-	500.000
<i>Banesto - Septiembre 2013 - Variable</i>	500.000	-	-
Amortizaciones	(589.619)	(433.359)	(31.913)
<i>De las que:</i>			
<i>Santander Central Hispano Issuances, Ltd.-</i>			
<i>Diciembre 1994</i>	-	(215.505)	-
<i>Santander Central Hispano Finance, B.V.</i>	(300.378)	-	-
Diferencias de cambio	(1.139.521)	(1.307.973)	329.765
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>11.221.088</b>	<b>12.450.228</b>	<b>12.995.991</b>

### Otra información

Estas emisiones tienen el carácter de subordinadas y, a efectos de la prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes de las entidades emisoras. En el caso de las emi-

siones de Santander Central Hispano Issuances, Ltd., éstas se encuentran garantizadas por el Banco, o existen depósitos no disponibles constituidos en el Banco en garantía de dichas emisiones.

## Información Legal

### Plazos de vencimiento

A continuación se desglosa, por plazos de vencimiento, el saldo de este capítulo al 31 de diciembre de 2003:

Millones de Euros	
Año de vencimiento	
2004	481
2005	992
2006	910
2007	533
2008	194
Después de 2008	8.111
	<b>11.221</b>

Los intereses devengados por los pasivos subordinados durante el ejercicio 2003 han ascendido a 679 millones de euros (736 y 751 millones de euros durante los ejercicios 2002 y 2001, respectivamente).

### (19) Intereses minoritarios

#### Composición

El detalle, por sociedades del Grupo, del saldo del capítulo "Intereses Minoritarios" se presenta a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Acciones preferentes emitidas por:</b>			
BSCH Finance Ltd.	2.793.776	4.030.006	5.013.305
BCH Eurocapital, Ltd	554.236	667.493	794.279
Santander Central Hispano Finance, S.A.U.	445.690	-	-
Pinto Totta International Finance, Ltd.	197.950	238.400	283.660
BCH Capital, Ltd.	182.107	219.319	374.449
Banesto Preferentes, S.A.	131.145	-	-
Totta & Açores Financing Limited	118.770	143.040	170.195
Banesto Holdings, Ltd.	61.200	76.285	90.777
BCH Internacional Puerto Rico Inc. y Banco Santander Puerto Rico	-	62.220	152.333
	<b>4.484.874</b>	<b>5.436.763</b>	<b>6.878.998</b>
Dividendos satisfechos	(314.461)	(400.665)	(500.258)
	<b>4.170.413</b>	<b>5.036.098</b>	<b>6.378.740</b>
<b>Participación de minoritarios:</b>			
Grupo Financiero Santander Serfin	375.249	25.933	28.584
Somaen Dos, S.L.	300.170	275.665	248.573
Grupo Banesto	277.793	295.636	28.380
Banco Santander Chile	133.856	103.325	53.286
Cartera Mobiliaria, S.A., S.I.M.	63.207	27.957	27.755
Grupo Brasil	37.080	36.207	26.258
Banco Santander Puerto Rico	32.130	45.295	63.984
Orígenes AFJP	11.653	23.193	37.780
Banco Río	3.218	3.235	152.873
Banco Santander Portugal	2.835	35.458	32.827
Banco Santiago	-	-	217.284
Resto de sociedades	31.913	128.708	137.006
	<b>1.269.104</b>	<b>1.000.612</b>	<b>1.054.590</b>
	<b>5.439.517</b>	<b>6.036.710</b>	<b>7.433.330</b>

### Acciones preferentes

Estas acciones son no acumulativas y no tienen derecho a voto. Han sido suscritas por terceros ajenos al Grupo, siendo amorti-

zables por decisión del emisor, en su totalidad o en parte, una vez transcurridos cinco años.

## Información Legal

**Movimiento**

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo se muestra a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	6.575.173	8.273.936	9.132.710
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(9.025)	1.211	3.300
Acciones preferentes:			
Emisión	581.145	-	-
<i>De las que: Santander Central Hispano Finance, S.A.U.</i>	450.000	-	-
Amortización	(1.151.246)	(890.220)	-
<i>De las que: BSCH Finance Ltd.</i>	(1.096.844)	(694.680)	-
Dividendos satisfechos	(314.461)	(400.665)	(500.258)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(381.849)	(552.014)	238.896
	(1.266.411)	(1.842.899)	(261.362)
Modificación de porcentajes de participación (Nota 3)	379.934	(60.178)	(1.007.921)
Dividendos satisfechos a minoritarios	(112.597)	(181.551)	(192.967)
Variaciones de capital	(22.717)	29.850	(32.653)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(104.840)	(183.659)	(207.777)
<b>Saldos al final del ejercicio</b>	<b>5.439.517</b>	<b>6.036.710</b>	<b>7.433.330</b>
Beneficio neto del ejercicio atribuido a la minoría	621.187	538.463	840.606
	<b>6.060.704</b>	<b>6.575.173</b>	<b>8.273.936</b>

**(20) Capital suscrito**

El movimiento producido en el capital social del Banco se indica a continuación:

	Número de Acciones	Capital Social Nominal (Euros)
Número de acciones y valor nominal del capital social al 1 de enero de 2001	4.560.236.413	2.280.118.207
Aumentos de capital:		
Plan de incentivos	1.300.000	650.000
Colocación entre inversores institucionales	97.826.086	48.913.043
Número de acciones y valor nominal del capital social al 31 de diciembre de 2001	4.659.362.499	2.329.681.250
Aumentos de capital:		
Adquisición de acciones de AKB (véase Nota 3)	109.040.444	54.520.222
<b>Número de acciones y valor nominal del capital social al 31 de diciembre de 2002 y 2003</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>2.384.201.472</b>

## Información Legal

Las acciones del Banco cotizan en el Mercado Continuo de las Bolsas de Valores españolas, así como en los mercados de Nueva York, Milán, Lisboa y Buenos Aires, y tienen todas las mismas características y derechos. Al 31 de diciembre de 2003, el único accionista que figura con un porcentaje de participación en el capital social del Banco superior al 3% era Chase Nominees Limited (con un 5,25%).

### Otras consideraciones

Al 31 de diciembre de 2003, el capital adicional autorizado por la Junta General de Accionistas del Banco ascendía a 1.492 millones de euros. Los plazos de que disponen los Administradores del Banco para efectuar ampliaciones de capital hasta este límite finalizan el mes de junio de 2008.

La Junta General de Accionistas celebrada el 21 de junio de 2003 fijó el máximo de acciones del Banco que éste o / y cualquier sociedad filial del Grupo puede adquirir, en un número equivalente al 5% del capital social en circulación en cada momento.

Asimismo, la mencionada Junta autorizó al Consejo de Administración del Banco para emitir hasta un máximo de 18.000 millones de euros, en un plazo de cinco años, en valores de renta fija no convertibles en acciones y hasta 4.000 millones de euros, en un plazo de cinco años, en valores de renta fija convertibles en acciones de nueva emisión y/o canjeables en accio-

nes en circulación, delegando en el Consejo de Administración del Banco, la facultad de aumentar el capital en la cuantía necesaria para atender las solicitudes de conversión.

Al 31 de diciembre de 2003 cotizaban en mercados oficiales de valores las acciones de Banco Río de la Plata, S.A.; Banco de Venezuela, S.A.; Banco Santander Colombia, S.A.; Santander BankCorp (Puerto Rico); Grupo Financiero Santander Serfin, S.A. de C.V.; Banco Santander Chile; Cartera Mobiliaria, S.A., S.I.M.; Santander Chile Holding, S.A.; Inmuebles B de V 1985 C.A.; Banco do Estado de Sao Paulo, S.A.; Banesto; Portada, S.A. y Banco Totta & Açores, S.A.

Al 31 de diciembre de 2003, las ampliaciones de capital en curso existentes en las sociedades del Grupo y los capitales adicionales autorizados por las Juntas Generales de Accionistas de las mismas no eran significativos en el contexto del Grupo.

### (21) Reservas

#### Movimiento

El movimiento que se ha producido en el conjunto de las reservas del Grupo, cuya composición se indica en la Nota 1, se muestra a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	14.353.213	15.663.278	14.556.924
Beneficio atribuido del ejercicio anterior	2.247.177	2.486.303	2.258.141
Dividendos repartidos sobre el beneficio del ejercicio anterior	(1.375.608)	(1.329.462)	(1.241.219)
Por aumentos de capital (Nota 20)	-	1.045.480	864.985
<i>De los que:</i>			
<i>Prima de emisión</i>	-	1.045.480	853.415
<i>Reservas voluntarias anticipadas</i>	-	-	11.570
Cargo por jubilaciones anticipadas del personal (Nota 2-j) (*)	(327.342)	(839.923)	(449.780)
Venta de derechos de suscripción de Banesto (Nota 3) (**)	-	271.805	-
Diferencias de cambio	(8.584)	(2.666.942)	(527.310)
Movimiento en reservas en sociedades asociadas (Nota 10)	(1.837)	(243.289)	178.428
Otros movimientos, neto	(63.792)	(34.037)	23.109
<b>Saldo al final del ejercicio (Nota 1)</b>	<b>14.823.227</b>	<b>14.353.213</b>	<b>15.663.278</b>

(\*) Teniendo en consideración el porcentaje de participación en el capital social de Banesto al 31 de diciembre de 2003, 2002 y 2001 (88,60%, 88,57% y 98,57%, respectivamente).

(\*\*) Como consecuencia de la venta de los derechos de suscripción preferente de Banesto (véase Nota 3), se ha reconstituido, en el capítulo "Reservas" del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2002, la prima de emisión que, proporcionalmente, fue aplicada a la amortización del fondo de comercio que se puso de manifiesto tras la Oferta Pública de Adquisición de acciones realizada por el Banco en el ejercicio 1998.

## Información Legal

### Primas de emisión, reservas y reservas de revalorización

La composición del saldo de estos capítulos, correspondiente íntegramente al Banco, es la siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Reservas restringidas:</b>			
Legal	476.841	476.841	465.935
Reservas para acciones propias	139.271	132.462	146.701
Reservas de Revalorización Real Decreto Ley 7/1996	42.666	42.666	42.666
<b>Reservas de libre disposición:</b>			
Primas de emisión	8.720.722	8.979.735	8.651.004
Reservas voluntarias y reservas de consolidación atribuidas al Banco	4.894.734	4.964.087	4.811.102
<i>De las que: Reservas voluntarias anticipadas</i>	<i>2.318.175</i>	<i>3.284.856</i>	<i>3.408.113</i>
<b>Reservas del Grupo atribuidas al Banco</b>	<b>14.274.234</b>	<b>14.595.791</b>	<b>14.117.408</b>
<i>De las que: Reservas registradas en el Banco</i>	<i>14.178.195</i>	<i>14.436.631</i>	<i>14.096.519</i>

### Reserva legal

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, las entidades españolas que obtengan en el ejercicio económico beneficios deberán dotar el 10% del beneficio neto del ejercicio a la reserva legal. Estas dotaciones deberán hacerse hasta que la reserva alcance el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital social en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital social ya aumentado.

### Reservas para acciones propias

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, se ha constituido una reserva indisponible equivalente al importe por el que figuran contabilizadas las acciones del Banco propiedad de sociedades dependientes. Esta reserva será de libre disposición cuando desaparezcan las circunstancias que han obligado a su constitución. Adicionalmente, dicha reserva cubre el saldo pendiente de los préstamos concedidos por el Grupo con garantía de acciones del Banco.

### Reservas de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio

Esta reserva puede destinarse, sin devengo de impuestos, a ampliar el capital social. A partir del 1 de enero del año 2007, el remanente podrá destinarse a reservas de libre disposición siempre que la plusvalía monetaria haya sido realizada. Se entenderá realizada la plusvalía en la parte correspondiente a la amortización contablemente practicada o cuando los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja en los libros de contabilidad.

Si se dispusiera del saldo de esta cuenta en forma distinta a la prevista en el Real Decreto-Ley, dicho saldo pasaría a estar sujeto a tributación.

### Primas de emisión

El Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas permite expresamente la utilización del saldo de la prima de emisión para ampliar el capital social de las entidades en las que figura registrada y no establece restricción específica alguna en cuanto a la disponibilidad de dicho saldo.

### Reservas voluntarias anticipadas

Conforme a lo requerido por el Banco de España, el capítulo "Reservas" del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2003 incluye "Reservas voluntarias anticipadas", de las que 2.314 millones de euros, aproximadamente (3.277 y 3.397 millones de euros al 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente), equivalen a la diferencia existente entre el importe al que determinadas acciones del Banco fueron emitidas - conforme a lo dispuesto en el Artículo 159.1.c del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas - para la adquisición de participaciones en el capital de otras entidades y el valor de mercado de las acciones recibidas a cambio, neta de la equivalente disminución de los fondos de comercio originados en las adquisiciones. Dicho importe incrementó inicialmente el coste de adquisición de las participaciones adquiridas.

## Información Legal

### Reservas y pérdidas de ejercicios anteriores de sociedades consolidadas

El desglose por sociedades de los saldos de estos capítulos, atendiendo a la contribución de las mismas al Grupo (considerando el efecto de los ajustes de consolidación) se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS:</b>			
<b>Por integración global:</b>			
Grupo Financiero Santander Serfin	937.895	712.570	221.112
Banespa	864.274	474.164	32.154
Banco Español de Crédito (Grupo Consolidado)	584.003	461.160	285.877
Banco Santander Chile (Grupo Consolidado)	344.981	539.054	151.894
Banco Santander Puerto Rico	228.591	263.573	284.005
Santander Central Hispano Investment, S.A.	219.908	217.947	180.592
Banco Totta & Açores, S.A.	183.736	120.319	37.780
Banco de Venezuela, S.A. (Grupo Consolidado)	95.905	127.723	75.187
Santander Central Hispano Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	49.241	79.046	95.675
Otras sociedades	487.802	22.294	387.927
	<b>3.996.336</b>	<b>3.017.850</b>	<b>1.752.203</b>
<b>Por puesta en equivalencia:</b>			
Royal Bank of Scotland	607.443	534.672	462.689
Cepsa	161.823	110.013	81.810
Unión Fenosa	123.895	71.150	130.516
San Paolo IMI (Notas 9 y 10)	-	106.076	22.592
Sacyr-Vallehermoso (Notas 9 y 10)	-	76.739	50.623
Société Générale	-	-	169.738
Commerzbank, A.G.	-	-	144.904
Otras sociedades	281.311	276.101	257.924
	<b>1.174.472</b>	<b>1.174.751</b>	<b>1.320.796</b>
<b>Total Reservas en Sociedades Consolidadas</b>	<b>5.170.808</b>	<b>4.192.601</b>	<b>3.072.999</b>
<i>De las que: Reservas restringidas</i>	<i>354.249</i>	<i>307.899</i>	<i>479.918</i>
<b>PÉRDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES DE SOCIEDADES CONSOLIDADAS:</b>			
<b>Por integración global:</b>			
Santander Central Hispano Investment Securities Inc.	179.864	159.671	133.431
Patagon Bank, S.A. (antes, Open Bank)	129.173	123.099	111.957
Santander Investment Bank, Ltd.	116.537	104.274	46.284
Patagon Euro, S.L.	101.904	157.135	-
Banco Santander Colombia (Grupo Consolidado)	98.832	68.914	69.741
Gessinest Consulting, S.A.	75.188	30.629	2.110
Santander Merchant Bank, Ltd.	69.753	41.764	71.977
Capital Riesgo Global, S.C.R.	44.874	24.898	11.582
Santander Consumer Finance, S.A.	19.284	78.995	57.565
Santander Financial Products, Ltd.	12.204	31.203	37.281
Otras sociedades	379.038	226.009	375.836
	<b>1.226.651</b>	<b>1.046.591</b>	<b>917.764</b>
Por puesta en equivalencia	140.863	142.871	30.592
Por diferencias de conversión (*)	3.254.301	3.245.717	578.773
<i>De las que:</i>			
<i>Diferencias de conversión por devaluación en Argentina</i>	<i>974.828</i>	<i>981.597</i>	<i>505.379</i>
<b>Total Pérdidas de Ejercicios Anteriores de Sociedades Consolidadas</b>	<b>4.621.815</b>	<b>4.435.179</b>	<b>1.527.129</b>
<b>Importe neto</b>	<b>548.993</b>	<b>(242.578)</b>	<b>1.545.870</b>

(\*) De los que, al 31 de diciembre de 2003 y 2002, 1.563 y 1.602 millones de euros se deben a la evolución del real brasileño.

## Información Legal

### (22) Situación fiscal

#### Grupo Fiscal Consolidado

De acuerdo con la normativa vigente, el Grupo Fiscal Consolidado incluye a Banco Santander Central Hispano, S.A., como sociedad dominante, y, como dominadas, a aquellas sociedades dependientes españolas que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa reguladora de la tributación sobre el beneficio consolidado de los Grupos de Sociedades.

El resto de los bancos y sociedades del Grupo presenta individualmente sus declaraciones de impuestos, de acuerdo con las normas fiscales aplicables en cada país.

#### Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Los ejercicios sujetos a revisión en el Grupo Fiscal Consolidado al 31 de diciembre de 2003 son 1999, 2000, 2001, 2002 y 2003, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. Adicionalmente el Grupo Fiscal encabezado por el anterior Banco Central Hispanoamericano, S.A. mantiene sujeto a comprobación el ejercicio 1999.

El resto de entidades consolidadas españolas tiene, en general, sujetos a inspección por las autoridades fiscales los últimos cuatro ejercicios de los principales impuestos que son de aplicación, salvo aquéllas en que se ha producido una interrupción de la prescripción por el inicio de actuaciones inspectoras.

Durante el ejercicio 2003 no se han producido novedades significativas en cuanto a las cuestiones objeto de controversia ante las distintas instancias en las que se encuentran los litigios por asuntos fiscales que se hallaban pendientes de resolución a 31 de diciembre de 2002.

En el ejercicio 2001 se firmaron actas correspondientes al Grupo Fiscal encabezado por el anterior Banco Central Hispanoamericano para los ejercicios 1993 a 1995 por el Impuesto sobre Sociedades, actas por el Impuesto sobre el Valor Añadido correspondientes a los ejercicios 1992 a 1997 y actas por retenciones de los ejercicios 1996 y 1997, siendo el importe de la deuda tributaria consignada en actas firmadas en disconformidad de 59.572 miles de euros. Esta cantidad corresponde, fundamentalmente, a diferencias temporales por el Impuesto sobre Sociedades. Asimismo debe señalarse que en la práctica totalidad de los conceptos el inspector actuario ha calificado la conducta del sujeto pasivo como no constitutiva de infracción tributaria, por lo que no ha procedido a la imposición de sanciones. Durante 2002 se incoaron actas de inspección correspondientes a los ejercicios 1996, 1997 y 1998 por importes totales de 48 millones de euros, de los cuales 39 millones de euros se han firmado en disconformidad. Durante 2003 se han incoado actas de inspección correspondientes a los ejercicios 1998, 1999 y 2000 por importes totales de 3,4 millones de euros, de los cuales 3,2 millones de euros se han firmado en disconformidad.

Los Administradores del Banco estiman que los pasivos que, en su caso, se puedan derivar como resultado de dichas reclamaciones, no tendrán efecto significativo en la cuenta de resultados del ejercicio 2003.

Debido a las posibles diferentes interpretaciones que pueden darse a las normas fiscales, los resultados de las inspecciones que en el futuro pudieran llevar a cabo las autoridades fiscales para los años sujetos a verificación pueden dar lugar a pasivos fiscales de carácter contingente cuyo importe no es posible cuantificar de una manera objetiva. No obstante, en opinión de los asesores fiscales del Banco, la posibilidad de que se materialicen dichos pasivos contingentes, o aquéllos correspondientes a las citadas actas de inspección, es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Desde el ejercicio 1992, el Juzgado Central de Instrucción nº 3 de Madrid mantiene abiertas unas Diligencias Previas para la determinación de responsabilidades en relación con determinadas operaciones de cesión de crédito efectuadas por Banco Santander, S.A. entre los ejercicios 1987 y 1989. En opinión del Banco y de sus asesores internos y externos, la resolución final de este procedimiento le será favorable, y no requiere una provisión adicional específica. El auto de sobreseimiento del citado Juzgado de 16 de julio de 1996, constituyó un muy considerable avance hacia tal fin, habiendo sido así mismo reiteradamente solicitado por el Abogado del Estado - representante de la Hacienda Pública - y por el Ministerio Fiscal el sobreseimiento y archivo de esta causa respecto del Banco y de sus Directivos. El 27 de junio de 2002 se acordó la transformación de las citadas Diligencias y su prosecución como Procedimiento Abreviado, siendo recurrida en queja dicha Resolución por el Ministerio Fiscal y por el Banco y sus Directivos.

El Auto de la Sección Segunda de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional de 23 de junio de 2003 estimó parcialmente dichos recursos, reconociendo explícitamente que la comercialización de las cesiones de nuda propiedad crediticia se desarrolló dentro de la más estricta legalidad, y reduciendo el procedimiento de 138 a 38 operaciones (sobre cuya generalidad el Abogado del Estado y el Ministerio Fiscal han solicitado también el sobreseimiento y archivo, por entender que no se ha cometido delito alguno) respecto de las cuales se sigue predicando una eventual participación del Banco. A partir de este Auto de la Sala, y junto a las acusaciones populares, deberán pronunciarse de nuevo el Abogado del Estado y el Ministerio Fiscal sobre la calificación de los hechos investigados y la eventual petición de sobreseimiento. El 16 de enero de 2004, el Ministerio Fiscal ha reiterado la petición de sobreseimiento de las actuaciones. El procedimiento no obstante, sigue abierto.

En cualquier caso, el Grupo, dados sus tradicionales criterios de prudencia, tiene constituidas provisiones razonables para hacer frente a las contingencias que pudieran derivarse de todas estas situaciones.

## Información Legal

### Conciliación

A continuación se indica la conciliación entre el gasto por el Impuesto sobre Sociedades aplicando el tipo impositivo general y el gasto registrado por el citado impuesto:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Impuesto sobre Sociedades al tipo impositivo del 35%	1.435.504	1.228.062	1.483.057
Diferencias permanentes:			
Con origen en el proceso de consolidación (*)	(558.748)	(499.646)	(598.682)
Deducciones y eliminaciones de dividendos	(34.678)	(18.830)	(18.598)
Efecto imputación sociedades puestas en equivalencia	27.356	13.523	44.619
	(566.070)	(504.953)	(572.661)
<b>"Impuesto sobre Beneficios" y " Otros impuestos", según las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas</b>	<b>869.434</b>	<b>723.109</b>	<b>910.396</b>

(\*) Incluye el efecto fiscal neto de todos los ajustes de consolidación que han sido considerados diferencias permanentes por el Grupo y que corresponden, fundamentalmente, a saneamientos, así como las diferencias surgidas por la existencia de distintos tipos impositivos en España y en otros países.

El Banco y algunas de las restantes sociedades consolidadas españolas se han acogido a los beneficios fiscales relativos a las deducciones de la cuota del Impuesto sobre Sociedades previstos en la normativa de dicho impuesto. Si bien no se ha presentado aún la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2003, en el cómputo de la provisión para dicho impuesto que figura en el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2003 y en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada a dicha fecha, se han considerado las deducciones procedentes por inversiones, doble imposición sobre dividendos y doble imposición internacional, que figuran registradas en el saldo de "Diferencias permanentes" de la conciliación mostrada anteriormente.

### Otros activos y otros pasivos

El saldo del epígrafe "Otros Activos" de los balances de situación consolidados incluye los saldos deudores frente a la Hacienda Pública correspondientes a impuestos sobre beneficios anticipados; a su vez, el saldo del epígrafe "Otros Pasivos" incluye el pasivo correspondiente a los diferentes impuestos diferidos del Grupo, así como las cuentas de recaudación.

El detalle de ambos saldos se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Otros Activos - Impuestos anticipados</b>	<b>3.995.055</b>	<b>4.418.761</b>	<b>4.639.242</b>
<i>De los que por:</i>			
<i>Banespa</i>	1.132.264	1.200.239	1.889.384
<i>Prejubilaciones realizadas en 1999</i>	213.282	258.591	304.948
<i>Prejubilaciones realizadas en 2000</i>	171.720	205.676	241.613
<i>Prejubilaciones realizadas en 2001 (Nota 2-j)</i>	187.210	216.205	243.547
<i>Prejubilaciones realizadas en 2002 (Nota 2-j)</i>	427.629	484.101	-
<i>Prejubilaciones realizadas en 2003 (Nota 2-j)</i>	188.427	-	-
<i>Saneamientos inherentes a la fusión</i>	49.594	54.112	62.776
<b>Otros Pasivos - Cuentas de recaudación e impuestos diferidos</b>	<b>2.259.705</b>	<b>2.587.226</b>	<b>2.666.120</b>
<i>De los que por:</i>			
<i>Cuentas de recaudación</i>	1.387.294	1.959.378	1.943.481
<i>Impuesto diferido por plusvalías de fusión</i>	87.368	105.390	110.436

## Información Legal

**(23) Cuentas de orden, operaciones de futuro y recursos gestionados fuera de balance****Cuentas de orden**

El capítulo "Cuentas de Orden" incluye los siguientes compromisos y contingencias contraídos por el Grupo en el curso normal de sus operaciones:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Pasivos contingentes:</b>			
Redescuentos, endosos y aceptaciones	26.720	45.087	93.505
Activos afectos a diversas obligaciones	81.160	185.620	258.117
Fianzas, avales y cauciones	27.273.863	23.862.776	26.101.265
Otros pasivos contingentes	3.372.446	3.609.177	4.900.196
	<b>30.754.189</b>	<b>27.702.660</b>	<b>31.353.083</b>
<b>Compromisos:</b>			
Cesiones temporales con opción de recompra	512.698	466.644	18.199
Disponibles por terceros:			
Por entidades de crédito	943.456	1.047.363	1.596.114
Por el sector Administraciones Públicas	2.569.614	2.246.066	2.708.750
Por otros sectores	45.099.247	45.810.366	45.315.994
Otros compromisos	5.385.641	5.206.970	4.613.970
	<b>54.510.656</b>	<b>54.777.409</b>	<b>54.253.027</b>
	<b>85.264.845</b>	<b>82.480.069</b>	<b>85.606.110</b>

**Operaciones de futuro**

A continuación se presenta el desglose por plazos residuales de vencimiento de los valores nominales y / o contractuales por

cada tipo de operaciones de futuro que mantenía el Grupo el 31 de diciembre de 2003:

## Información Legal

Millones de Euros					
	Hasta 1 Año	De 1 a 5 Años	De 5 a 10 Años	Más de 10 Años	Total
<b>Compra-venta de divisas no vencidas:</b>	<b>53.697</b>	<b>1.811</b>	<b>832</b>	<b>-</b>	<b>56.340</b>
Compras de divisas contra euros	17.440	226	381	-	18.047
Compras de divisas contra divisas	26.776	1.295	42	-	28.113
Ventas de divisas contra euros	9.481	290	409	-	10.180
<b>Compra-venta de activos financieros (*):</b>	<b>2.478</b>	<b>8.196</b>	<b>140</b>	<b>127</b>	<b>10.941</b>
Compras	1.480	1.699	42	95	3.316
Ventas	998	6.497	98	32	7.625
<b>Futuros sobre valores y tipos de interés (*):</b>	<b>81.077</b>	<b>80.261</b>	<b>489</b>	<b>-</b>	<b>161.827</b>
Comprados	32.534	79.832	206	-	112.572
Vendidos	48.543	429	283	-	49.255
<b>Opciones sobre valores (*):</b>	<b>8.632</b>	<b>38.675</b>	<b>1.218</b>	<b>-</b>	<b>48.525</b>
Compradas	6.010	10.514	178	-	16.702
Emitidas	2.622	28.161	1.040	-	31.823
<b>Opciones sobre tipos de interés (*):</b>	<b>8.282</b>	<b>38.315</b>	<b>11.098</b>	<b>3.168</b>	<b>60.863</b>
Compradas	1.032	17.220	5.120	1.036	24.408
Emitidas	7.250	21.095	5.978	2.132	36.455
<b>Opciones sobre divisas:</b>	<b>7.342</b>	<b>402</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7.744</b>
Compradas	3.617	197	-	-	3.814
Emitidas	3.725	205	-	-	3.930
<b>Otras operaciones sobre tipos de interés:</b>	<b>108.142</b>	<b>127.902</b>	<b>49.116</b>	<b>21.816</b>	<b>306.976</b>
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA's)	17.609	664	-	-	18.273
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS's)	89.457	126.856	48.686	21.029	286.028
Otras	1.076	382	430	787	2.675
<b>Operaciones de futuro sobre mercancías</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>269.651</b>	<b>295.562</b>	<b>62.893</b>	<b>25.111</b>	<b>653.217</b>

(\*) En función del plazo del activo subyacente.

### Otra información

El importe notional y / o contractual de los contratos formalizados, indicados anteriormente, no supone el riesgo real asumido por el Grupo, ya que la posición neta en estos instrumentos financieros resulta de la compensación y / o combinación de los mismos. Esta posición neta es utilizada por el Grupo, básicamente, para la cobertura del riesgo de tipo de interés, del precio del activo subyacente o de cambio, cuyos resultados se incluyen en el

capítulo "Resultados de Operaciones Financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas y, en su caso, incrementando o compensando los resultados de las inversiones para las que fueron formalizados como coberturas (véase Nota 25).

### Recursos gestionados fuera de balance

El detalle de los recursos fuera de balance gestionados por el Grupo se indica a continuación:

Millones de Euros			
	2003	2002	2001
Fondos de Inversión	80.502	68.140	68.535
Fondos de Pensiones	19.495	17.513	18.842
Patrimonios administrados	8.906	7.685	7.870
	<b>108.903</b>	<b>93.338</b>	<b>95.247</b>

## Información Legal

**(24) Operaciones con sociedades del Grupo no consolidables y con empresas asociadas**

El detalle de los saldos más significativos mantenidos por el Grupo con las sociedades controladas por él y no consolidables y con sus empresas asociadas al 31 de diciembre de cada ejerci-

cio, así como el efecto en las cuentas de resultados de las transacciones realizadas con ellas, se muestra a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>ACTIVO:</b>			
Entidades de crédito	103.734	54.982	1.319.642
Obligaciones y otros valores de renta fija	-	18.794	122.450
Créditos sobre clientes	1.445.472	1.364.470	1.476.669
Acciones y otros títulos de renta variable	-	-	51.062
	<b>1.549.206</b>	<b>1.438.246</b>	<b>2.969.823</b>
<b>PASIVO:</b>			
Entidades de crédito	123.039	414.493	664.725
Débitos a clientes	960.830	1.266.467	899.992
	<b>1.083.869</b>	<b>1.680.960</b>	<b>1.564.717</b>
<b>PÉRDIDAS Y GANANCIAS:</b>			
<b>Debe-</b>			
Intereses y cargas asimiladas	26.305	45.221	61.688
Comisiones pagadas	2.211	904	24.040
	<b>28.516</b>	<b>46.125</b>	<b>85.728</b>
<b>Haber-</b>			
Intereses y rendimientos asimilados	48.138	47.750	146.449
Beneficios por operaciones financieras	16.610	8.262	7.987
Comisiones percibidas	115.632	62.422	34.528
	<b>180.380</b>	<b>118.434</b>	<b>188.964</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN:</b>			
Pasivos contingentes	1.017.854	369.891	1.294.640
Compromisos	551.395	454.270	449.990

## Información Legal

### (25) Cuentas de pérdidas y ganancias

En relación con las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, a continuación se indica determinada información relevante:

### a) Distribución geográfica

La distribución geográfica de los saldos de los principales capítulos que componen los ingresos del Grupo, efectuada en base al país en que están localizadas las sociedades del Grupo que los originan, es la siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Intereses y rendimientos asimilados:</b>			
España	7.293.968	7.827.262	8.714.243
Resto de Europa	2.993.831	3.206.615	2.986.892
América	6.915.914	11.668.863	16.407.799
Resto	27	8.598	7.825
	<b>17.203.740</b>	<b>22.711.338</b>	<b>28.116.759</b>
<b>Rendimiento de la cartera de renta variable:</b>			
España	367.779	405.248	438.474
Resto de Europa	39.566	33.669	34.642
América	34.148	34.248	75.235
Resto	-	7	54
	<b>441.493</b>	<b>473.172</b>	<b>548.405</b>
<b>Comisiones percibidas:</b>			
España	2.596.745	2.356.885	2.267.468
Resto de Europa	666.170	676.782	526.979
América	1.835.435	2.112.809	2.739.948
Resto	529	610	788
	<b>5.098.879</b>	<b>5.147.086</b>	<b>5.535.183</b>
<b>Resultados de operaciones financieras:</b>			
España	435.145	314.166	390.429
Resto de Europa	85.499	61.568	71.683
América	478.147	(20.627)	220.818
Resto	22	1.143	2.212
	<b>998.813</b>	<b>356.250</b>	<b>685.142</b>
<b>Otros productos de explotación:</b>			
España	47.613	89.960	64.134
Resto de Europa	2.734	4.388	5.379
América	25.113	34.082	49.181
Resto	-	1	6
	<b>75.460</b>	<b>128.431</b>	<b>118.700</b>

## Información Legal

**b) Naturaleza de las operaciones**

El detalle del saldo de determinados capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, atendiendo a la naturaleza de las operaciones que los originan, se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>Intereses y rendimientos asimilados:</b>			
Del Banco de España y otros bancos centrales	296.106	335.567	262.588
De entidades de crédito	1.377.807	2.009.926	3.171.114
De la cartera de renta fija	3.413.601	5.081.124	5.318.056
De créditos sobre clientes	10.337.062	12.911.012	16.307.418
Productos vinculados a contratos de seguros (Nota 2-j)	220.333	241.929	264.842
Otros productos	1.558.831	2.131.780	2.792.741
	<b>17.203.740</b>	<b>22.711.338</b>	<b>28.116.759</b>
<b>Intereses y cargas asimiladas:</b>			
Del Banco de España	188.026	441.151	344.650
De entidades de crédito	1.780.376	2.182.298	3.689.637
De acreedores	4.315.601	6.208.584	8.112.906
De empréstitos y pasivos subordinados	2.020.264	2.379.629	3.459.816
Costo imputable a los fondos de pensiones constituidos (Nota 2-j)	554.012	597.211	713.930
Otros intereses	828.617	2.016.982	2.087.461
	<b>9.686.896</b>	<b>13.825.855</b>	<b>18.408.400</b>
<b>Comisiones percibidas:</b>			
De pasivos contingentes	226.988	212.346	219.754
De servicios de cobros y pagos	1.974.861	2.100.042	2.182.263
De servicios de valores	1.899.780	1.852.472	2.170.369
De otras operaciones	997.250	982.226	962.797
	<b>5.098.879</b>	<b>5.147.086</b>	<b>5.535.183</b>
<b>Comisiones pagadas:</b>			
Operaciones activas y pasivas	220.785	161.691	225.265
Comisiones cedidas	456.258	460.540	457.659
Otras comisiones	251.274	235.571	230.524
	<b>928.317</b>	<b>857.802</b>	<b>913.448</b>
<b>Resultados de operaciones financieras (*):</b>			
Renta fija	392.101	(340.647)	236.192
Renta variable	432.008	(150.908)	(111.560)
Diferencias de cambio	166.194	417.017	(225.890)
Derivados	8.510	430.788	786.400
	<b>998.813</b>	<b>356.250</b>	<b>685.142</b>

(\*) El saldo de estos epígrafes de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas recoge los resultados netos de las operaciones de negociación (véase Nota 2-l). Para una correcta interpretación de estos importes es necesario considerar que, en el caso de las operaciones de cobertura, los resultados originados por diferencias de cambio y derivados son simétricos a los recogidos en los epígrafes "Resultados de Operaciones Financieras - Renta fija" y "Renta variable" del detalle anterior.

## Información Legal

### c) Gastos generales de administración

La composición del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas se indica a continuación:

Miles de Euros	2003	2002	2001
De personal	4.049.372	4.521.718	5.258.297
Otros gastos administrativos	2.428.325	2.800.333	3.142.686
<b>Gastos generales de administración</b>	<b>6.477.697</b>	<b>7.322.051</b>	<b>8.400.983</b>

#### *De personal*

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas es la siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Sueldos y salarios	2.959.515	3.208.776	3.794.237
Seguros sociales	546.541	609.394	678.194
Dotaciones a los fondos de pensiones internos (Nota 2-j)	49.227	91.025	91.474
Aportaciones a fondos de pensiones externos (Nota 2-j)	47.376	39.029	71.436
	96.603	130.054	162.910
Otros gastos	446.713	573.494	622.956
	<b>4.049.372</b>	<b>4.521.718</b>	<b>5.258.297</b>

El número de empleados del Grupo, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

Número de personas	2003	2002	2001
Alta Dirección	117	123	166
Técnicos	26.383	26.230	27.996
Administrativos	8.379	9.433	12.219
Servicios generales	89	101	137
	34.968	35.887	40.518
Bancos y sociedades extranjeras	68.070	68.291	74.186
Otras sociedades no bancarias españolas y extranjeras	920	982	1.253
	<b>103.958</b>	<b>105.160</b>	<b>115.957</b>

#### *Sistemas de retribución basados en la entrega de acciones del Banco*

El Banco ha formalizado en los últimos ejercicios los sistemas de retribución ligados a la evolución del valor bursátil de las acciones

del propio Banco en función de la consecución de determinados objetivos que se indican a continuación:

## Información Legal

## Planes de opciones

	Número de Acciones	Euros Precio de Ejercicio	Año de Concesión	Colectivo	Núm. de Personas	Fecha de Inicio del Derecho	Fecha de Finalización del Derecho
<b>Planes en vigor al 1 de enero de 2001</b>	<b>42.374.493</b>	<b>7,63</b>					
<b>Opciones ejercitadas</b>	<b>(6.349.370)</b>	<b>1,88</b>					
<b>Planes en vigor al 31 de diciembre de 2001</b>	<b>36.025.123</b>	<b>8,64</b>					
<b>Opciones concedidas</b>	<b>2.895.000</b>	<b>9,41</b>					
<i>De las que:</i>							
<i>Plan de Sucursales Europa</i>	2.895.000	9,41					
<b>Opciones ejercitadas</b>	<b>(4.637.240)</b>	<b>4,15</b>					
<i>De las que:</i>							
<i>Plan Cuatro</i>	(1.558.100)	7,84					
<i>Plan Directivos 1999</i>	(3.000.700)	2,29					
<i>Plan adicional Directivos 1999</i>	(78.440)	2,41					
<b>Opciones canceladas</b>	<b>(6.974.580)</b>	-					
<b>Planes en vigor al 31 de diciembre de 2002</b>	<b>27.308.303</b>	<b>9,32</b>					
<b>Opciones concedidas</b>	<b>1.410.000</b>	<b>6,55</b>					
<i>De las que:</i>							
<i>Plan Sucursales Europa</i>	1.410.000	6,55(*)					
<b>Opciones ejercitadas</b>	<b>(965.087)</b>	<b>2,29</b>					
<i>De las que:</i>							
<i>Plan Directivos 99</i>	(678.325)	2,29					
<i>Plan Jóvenes Directivos</i>	(262.250)	2,29					
<i>Plan adicional directivos 99</i>	(24.512)	8,41					
<b>Opciones canceladas</b>	<b>(2.013.250)</b>	-					
<b>Planes en vigor al 31 de diciembre de 2003</b>	<b>25.739.966</b>	<b>9,38</b>					
<i>De los que:</i>							
<i>Plan Cuatro</i>	264.000	7,84	1998	Directivos	6	09-01-2003	30-12-2005
<i>Plan Directivos 1999</i>	1.313.999	2,29	1999	Directivos	243	31-12-2001	30-12-2004
<i>Plan adicional Directivos 1999</i>	59.967	2,41	2000	Directivos	14	01-04-2002	30-12-2004
<i>Plan Banca de Inversión</i>	4.503.750	10,25	2000	Directivos	56	16-06-2003	15-06-2005
<i>Plan Jóvenes Directivos</i>	926.250	2,29	2000	Directivos	319	01-07-2003	30-06-2005
<i>Plan Directivos 2000</i>	14.367.000	10,55	2000	Directivos	1.039	30-12-2003	29-12-2005
<i>Plan de Sucursales Europa</i>	4.305.000	8,51	2002 y 2003	Directivos	29	01-07-2004 y 01-07-2005	15-07-2005

(\*) Precio medio de ejercicio que oscila entre 5,65 y 10,56 euros por acción.

El importe correspondiente a la diferencia entre el valor de cotización de las acciones y el precio de ejercicio de las opciones se registra como resultados en el epígrafe "Gastos generales de

Administración - De Personal" durante el periodo comprendido entre la fecha de concesión de los planes y la fecha de inicio del derecho.

## Información Legal

### Otros gastos administrativos

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas es la siguiente:

Miles de Euros	2003	2002	2001
Tecnología y sistemas	454.717	520.893	546.410
Comunicaciones	230.345	316.230	347.199
Publicidad	211.446	266.002	340.071
Inmuebles, instalaciones y material de oficina	511.438	576.879	670.261
Tributos	146.782	199.762	203.635
Informes técnicos	178.389	190.202	232.429
Dietas y desplazamientos	136.573	146.080	170.339
Servicios de vigilancia y traslado de fondos	135.440	162.001	202.078
Primas de seguro	29.786	36.908	25.520
Otros gastos	393.409	385.376	404.744
	<b>2.428.325</b>	<b>2.800.333</b>	<b>3.142.686</b>

Incluido en el saldo de " Informes técnicos", se recogen los honorarios satisfechos por las auditorías anuales de las sociedades del Grupo (véanse Anexos I, II y III) a sus respectivos auditores, que han ascendido, en los ejercicios 2003, 2002 y 2001, a

11,9; 13,1 y 13,2 millones de euros, respectivamente. Los importes correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002 presentan el siguiente detalle:

Millones de Euros	2003	2002
Auditorías anuales de las sociedades revisadas por las firmas de la organización mundial Deloitte	8,9	9,1
Otros informes requeridos por la normativa legal y fiscal emanada de los organismos supervisores nacionales de los países en los que el Grupo opera, y revisados por las firmas de la organización mundial Deloitte	2,2	2,9
Honorarios por auditorías realizadas por otras firmas	0,8	1,1
	<b>11,9</b>	<b>13,1</b>

Por otro lado, las distintas sociedades del Grupo han contratado durante el ejercicio 2003 otros servicios, con el siguiente detalle:

1. Servicios prestados por las firmas de la organización mundial Deloitte: 4,7 millones de euros (5,4 millones de euros durante el ejercicio 2002).

Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley 44/2002,

de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, así como en la " Sarbanes - Oxley Act of 2002" asumida por la " Securities and Exchange Commission" ("SEC"); por lo que no incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función auditora.

2. Servicios prestados por otras firmas de auditoría: 4,4 millones de euros (5,7 millones de euros durante el ejercicio 2002).

## Información Legal

### d) Beneficios y quebrantos extraordinarios

El saldo neto acreedor de estos capítulos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2003 (669 millones de euros) recoge, según su signo, los resultados procedentes de enajenaciones de inmovilizado material y financiero (696 millones de euros de beneficios y 93 millones de euros de quebrantos); el cobro de intereses de activos dudosos y morosos devengados en ejercicios anteriores (92 millones de euros); correcciones monetarias (véase Nota 2-b); dotaciones a los fondos de pensionistas (véase Nota 2-j) y 103 millones de euros de otros beneficios netos.

El saldo neto deudor de estos capítulos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2002 (339 millones de euros) recoge, según su signo, los resultados procedentes de enajenaciones de inmovilizado material y financiero (443 millones de euros de beneficios y 122 millones de euros de quebrantos); el cobro de intereses de activos dudosos y morosos devengados en ejercicios anteriores (76 millones de euros); correcciones monetarias (vé-

se Nota 2-b); dotaciones a los fondos de pensionistas (véase Nota 2-j) y 315 millones de euros de otros quebrantos netos, donde destaca el impacto de los saneamientos realizados a las sociedades tecnológicas y a otras sociedades y negocios radicados fuera de España (entre otros conceptos, los indicados en la Nota 1 por Argentina).

El saldo neto acreedor de estos capítulos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2001 (61 millones de euros) recoge, según su signo, los resultados procedentes de enajenaciones de inmovilizado material y financiero (2.080 millones de euros de beneficios netos -importe que incluye los obtenidos por la venta de Vodafone- y 142 millones de euros de quebrantos netos); el cobro de intereses de activos dudosos y morosos devengados en ejercicios anteriores (56 millones de euros); correcciones monetarias (véase Nota 2-b); dotaciones a los fondos de pensionistas (véase Nota 2-j) y 1.696 millones de euros de otros quebrantos netos, entre los que destaca la constitución del fondo especial para Argentina (véase Nota 1).

## Información Legal

### (26) Cuadros de financiación

A continuación se presentan los cuadros de financiación consolidados:

Miles de Euros	2003	2002	2001
<b>ORÍGENES:</b>			
<b>Recursos generados en las operaciones-</b>			
Resultado del ejercicio	3.232.006	2.785.640	3.326.909
Amortizaciones	3.004.482	2.248.448	2.860.271
Dotaciones netas a fondos de depreciación de activos y otros fondos	2.542.276	3.428.511	4.646.053
Resultados por puesta en equivalencia, netos de dividendos	(407.263)	(279.898)	(521.878)
Saneamientos directos de activos	103.839	132.395	53.298
Pérdidas en ventas de acciones propias, participaciones e inmovilizado	115.723	973.395	151.961
Beneficios en ventas de acciones propias, participaciones e inmovilizado	(1.300.209)	(2.302.236)	(1.336.867)
	<b>7.290.854</b>	<b>6.986.255</b>	<b>9.179.747</b>
Ampliación de capital social con prima de emisión	-	1.100.000	902.977
Venta neta de acciones propias	34.457	-	29.167
Títulos subordinados emitidos	500.000	1.195.569	2.297.963
Inversión, menos financiación, en Banco de España y entidades de crédito	24.084.458	2.520.369	-
Créditos sobre clientes (*)	-	9.087.650	-
Títulos de renta fija (*)	-	10.022.835	2.348.046
Débitos a clientes	-	-	11.972.816
Emisión de obligaciones y bonos	13.025.505	6.698.032	3.930.111
Pagarés y otros valores	4.354.287	-	6.617.959
Emisión de acciones preferentes	581.145	-	-
Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	1.761.549	4.884.437	3.604.731
Venta de elementos de inmovilizado material e inmaterial	845.411	1.754.111	629.836
<b>Total orígenes</b>	<b>52.477.666</b>	<b>44.249.258</b>	<b>41.513.353</b>
<b>APLICACIONES:</b>			
Dividendos	739.102	727.782	685.380
Títulos subordinados amortizados	1.729.140	1.741.332	31.913
Inversión, menos financiación, en Banco de España y entidades de crédito	-	-	22.064.658
Adquisición neta de acciones propias	-	10.210	-
Créditos sobre clientes	17.806.128	-	6.439.474
Títulos de renta fija	11.757.298	-	-
Títulos de renta variable no permanente	748.781	262.846	1.102.544
Débitos a clientes (*)	8.480.184	13.711.536	-
Amortización de bonos y obligaciones	4.227.694	4.939.586	3.104.884
Pagarés y otros valores	-	12.078.435	-
Compra de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	2.219.770	3.079.360	1.238.696
Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial	980.416	985.510	1.386.973
Otros intereses minoritarios	557.078	1.285.958	1.699.380
Amortización de acciones preferentes	1.151.246	890.220	-
Otros conceptos activos menos pasivos (*)	2.080.829	4.536.483	3.759.451
<b>Total aplicaciones</b>	<b>52.477.666</b>	<b>44.249.258</b>	<b>41.513.353</b>

(\*) Estos conceptos en el ejercicio 2002 se ven afectados, muy sustancialmente, por el impacto patrimonial derivado de la devaluación de determinadas monedas iberoamericanas.

### (27) Hechos posteriores

Desde el 1 de enero de 2004 y hasta la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas, adicionalmente a lo ya indicado en otras Notas de la Memoria, cabe mencionarse que el Grupo ha enajenado un 3,72% de su participación en Shinsei

Bank, con una plusvalía de 109 millones de euros, aproximadamente.

Asimismo, se ha adquirido el 100% de la compañía polaca de financiación al consumo "Polskie Towarzystwo Finansowe" por 33 millones de euros.

## Información Legal

## Anexo I

**Sociedades Consolidadas que integran el Grupo Santander (+)**

Sociedad	Domicilio	% Participación poseída por el Banco		Actividad	Millones de Euros			
		Directa	Indirecta		Capital (*)		Resultados	
					Reservas (*)	Netos (*)	Coste (*)	
A.G. Activos y Participaciones, S.A.	España	-	88,49%	Inversión Mobiliaria	5	152	5	83
Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Santander, S.A.	Colombia	-	100,00%	Gestora de Fondos de Pensiones	9	15	6	100
AFP Summa Bansander S.A.	Chile	-	99,44%	Gestora de Fondos de Pensiones	23	25	13	73
AFP Unión Vida, S.A.	Perú	-	99,94%	Gestora de Fondos de Pensiones	10	4	17	20
Allfunds Bank, S.A.	España	-	100,00%	Banca	27	(4)	2	25
América Latina Tecnología de México, S.A. De C.V.	México	99,99%	-	Servicios Informáticos	51	-	(3)	16
Andaluz de Inversiones, S.A.	España	-	100,00%	Inversión Mobiliaria	30	(1)	(1)	27
Banca Serfin, S.A.	México	-	73,98%	Banca	485	209	219	641
Banco Banif, S.A.	España	100,00%	-	Banca	39	78	22	132
Banco de Venezuela, S.A., Banco Universal (1)	Venezuela	96,78%	1,47%	Banca	20	209	129	606
Banco de Vitoria, S.A.	España	-	88,33%	Banca	23	94	-	77
Banco do Estado de Sao Paulo, S.A.	Brasil	-	98,01%	Banca	692	242	486	739
Banco Español de Crédito, S.A.	España	87,33%	1,27%	Banca	1.229	972	429	1.861
Banco Madasant - Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	-	100,00%	Banca	624	549	59	1.150
Banco Rio de la Plata S.A.	Argentina	20,18%	78,91%	Banca	124	338	(181)	1.396
Banco Santa Cruz, S.A.	Bolivia	96,19%	0,15%	Banca	45	12	6	65
Banco Santander (Panamá), S.A.	Panamá	-	100,00%	Banca	10	18	6	71
Banco Santander (Suise), S.A.	Suiza	-	99,96%	Banca	19	46	12	23
Banco Santander Bahamas International, Ltd.	Bahamas	-	100,00%	Banca	5	797	11	785
Banco Santander Brasil, S.A.	Brasil	-	95,93%	Banca	341	88	(3)	477
Banco Santander Central Hispano (Guernsey), Ltd.	Guernsey	-	99,98%	Banca	10	33	4	10
Banco Santander Colombia, S.A.	Colombia	-	97,64%	Banca	57	17	3	439
Banco Santander Chile	Chile	-	83,94%	Banca	939	144	277	1.432
Banco Santander de Negocios Portugal, S.A.	Portugal	-	99,35%	Banca	26	89	21	28
Banco Santander International	Estados Unidos	94,80%	5,20%	Banca	4	85	11	8
Banco Santander Meridional, S.A.	Brasil	-	96,91%	Banca	222	25	19	546
Banco Santander Mexicano, S.A.	México	-	73,98%	Banca	236	387	211	493
Banco Santander Portugal, S.A.	Portugal	12,74%	85,21%	Banca	156	125	37	327
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	-	88,63%	Banca	84	274	23	348
Banco Santander, S.A.	Brasil	-	99,89%	Banca	916	70	383	1.849
Banco Totta & Açores, S.A.	Portugal	73,73%	25,64%	Banca	529	1.322	87	3.198
Banco Totta de Angola, SARL	Angola	-	99,35%	Banca	8	6	8	18
Banespa, S.A Serviços Técnicos, Administrativos e de Corretagem de Seguros	Brasil	-	98,01%	Servicios	4	(41)	62	25
Banesto Banco de Emisiones, S.A.	España	-	88,60%	Banca	24	53	-	77
Banesto Bolsa, S.A., Sdad. Valores y Bolsa	España	-	88,60%	Sociedad de Valores	5	63	5	35
Bansander de Financiaciones, S.A., EFC.	España	-	100,00%	Financiera	5	24	2	4
Cántabra de Inversiones, S.A.	España	100,00%	-	Inversión Mobiliaria	187	43	548	187
Cántabro Catalana de Inversiones, S.A.	España	100,00%	-	Inversión Mobiliaria	154	17	(18)	141
Capital Riesgo Global, SCR, S.A.	España	100,00%	-	Sociedad de Capital Riesgo	11	166	(2)	177
Cartera Mobiliaria, S.A., SIM	España	54,99%	29,48%	Inversión Mobiliaria	31	439	42	210
Casa de Bolsa Santander Serfin, S.A. De C.V.	México	-	73,95%	Sociedad de Valores	32	5	6	32
CCB Finance, s.r.o.	República Checa	-	100,00%	Leasing	22	(1)	1	22
CC-Bank Aktiengesellschaft	Alemania	-	100,00%	Banca	30	357	178	399
CC-Leasing GmbH	Alemania	-	100,00%	Leasing	1	3	26	4
Centro de Equipamientos Zona Oeste, S.A.	España	25,35%	74,65%	Inmobiliaria	52	(12)	(7)	37
Comercial Española de Valores, S.A.	España	69,03%	30,97%	Inversión Mobiliaria	8	22	-	27
Companhia Geral de Crédito Predial Português, S.A.	Portugal	-	99,36%	Banca	280	315	50	678

## Información Legal

Sociedad	Domicilio	% Participación poseída por el Banco		Actividad	Millones de Euros			
		Directa	Indirecta		Capital (*)	Resultados		
						Reservas (*)	Netos (*)	Coste (*)
Consortium, S.A.	España	-	100,00%	Inversión Mobiliaria	4	44	14	72
Corpoban, S.A.	España	-	88,49%	Inversión Mobiliaria	36	26	2	65
Crefisa, Inc.	Puerto Rico	100,00%	-	Financiera	34	-	-	34
Dudebasa, S.A.	España	-	88,60%	Financiera	22	13	-	24
Editel, S.L.	España	-	100,00%	Telecomunicaciones	21	6	-	27
Elerco, S.A.	España	-	88,49%	Arrendamiento	-	37	1	38
Factoring Santander Serfin, S.A. De C.V.	México	-	73,04%	Factoring	52	(28)	-	6
Fideicomiso GFSSLPT Banca Serfin, S.A.	México	-	73,98%	Financiera	28	-	-	20
Finconsumo Banca SPA	Italia	-	70,00%	Financiera	22	41	18	82
Fonlyser, S.A. De C.V.	México	-	73,97%	Financiera	32	-	-	17
Hipotebansa EFC, S.A.	España	100,00%	-	Sociedad de Créditos Hipotecarios	36	8	16	36
Hispamer Servicios Financieros EFC, S.A.	España	-	100,00%	Financiera	83	32	39	98
Ingeniería de Software Bancario, S.L.	España	49,00%	45,19%	Servicios Informáticos	61	(4)	(6)	28
Mermul Mercados Múltiplos, S.A.	Portugal	-	99,36%	Gestión Inmobiliaria	41	-	-	41
Oil-Dor, S.A.	España	-	88,49%	Financiera	60	70	6	122
Origenes AFJP, S.A.	Argentina	-	59,20%	Gestora de Fondos de Pensiones	35	19	(9)	183
Patagon Bank, S.A.	España	-	100,00%	Banca	39	(10)	1	47
Riobank International (Uruguay) SAIFE	Uruguay	-	100,00%	Banca	16	5	-	18
Santander Asset Management, S.L.	España	100,00%	-	Gestión de Fondos y Carteras	29	66	36	10
Santander Banespa, Cia. de Arrendamiento Mercantil	Brasil	-	98,01%	Leasing	96	4	6	105
Santander Bank and Trust (Bahamas), Ltd.	Bahamas	-	100,00%	Banca	1	1.427	1	1.257
Santander Benelux, S.A., N.V.	Bélgica	99,99%	0,01%	Banca	40	1	1	25
Santander Brasil Investimentos e Serviços, S.A.	Brasil	-	98,74%	Servicios	17	11	3	29
Santander Brasil Participações e Serviços Técnicos, Ltda.	Brasil	-	95,90%	Servicios	71	-	(12)	76
Santander Brasil S.A., Corretora de Cambio e Valores Mobiliarios	Brasil	-	96,84%	Sociedad de Valores	10	10	2	13
Santander Central Hispano - Gestão de Empresas de Crédito Especializado, SGPS, S.A.	Portugal	-	99,36%	Inversión Mobiliaria	4	1	34	16
Santander Central Hispano Asset Management Bahamas Inc.	Bahamas	-	100,00%	Gestora de Fondos	-	15	3	-
Santander Central Hispano Bolsa, S.V., S.A.	España	-	100,00%	Sociedad de Valores	25	81	22	104
Santander Central Hispano Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	España	100,00%	-	Factoring	59	20	4	76
Santander Central Hispano Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	España	28,30%	69,42%	Gestora de Fondos	23	30	50	33
Santander Central Hispano Investment, S.A.	España	100,00%	-	Banca	21	120	97	14
Santander Central Hispano Investment Securities, Inc.	Estados Unidos	-	100,00%	Sociedad de Valores	230	(153)	(12)	295
Santander Central Hispano Lease, S.A., E.F.C.	España	100,00%	-	Leasing	48	12	8	51
Santander Central Hispano Multileasing, S.A., E.F.C.	España	70,00%	30,00%	Leasing	23	3	2	23
Santander Central Hispano Pensiones E.G.F.P., S.A.	España	21,20%	76,52%	Gestora de Fondos de Pensiones	39	6	6	50
Santander Central Hispano Renting, S.A.	España	100,00%	-	Renting	6	13	2	18
Santander Companhia Securitizadora de Créditos Financeiros	Brasil	-	95,90%	Gestión de Cobros	73	1	(30)	55
Santander Consumer Finance, S.A.	España	63,19%	36,81%	Banca	173	1.274	98	1.517
Santander Financial Products, Ltd.	Irlanda	-	100,00%	Financiera	-	139	10	162
Santander Gestão de Activos, SGPS, S.A.	Portugal	-	99,35%	Gestora de Fondos	4	16	5	7
Santander Investment Bank, Ltd.	Bahamas	-	100,00%	Banca	8	99	(34)	405
Santander Investment Chile, Ltda.	Chile	-	99,99%	Financiera	46	40	16	56
Santander Investment, S.A., Corredores de Bolsa	Chile	-	99,99%	Sociedad de Valores	12	14	3	12

## Información Legal

Sociedad	Domicilio	% Participación poseída por el Banco		Actividad	Millones de Euros			
		Directa	Indirecta		Resultados			
					Capital (*)	Reservas (*)	Netos (*)	Coste (*)
Santander Merchant Bank, Ltd.	Bahamas	-	100,00%	Banca	4	66	-	145
Santander Mexicano S.A. De C.V. Afore	México	-	73,98%	Gest. de Fondos de Pensiones	33	4	44	4
Santander S.A. Agente de Valores	Chile	-	84,09%	Sociedad de Valores	41	67	19	21
Santander Securities Corporation	Puerto Rico	-	88,63%	Sociedad de Valores	19	2	7	17
Santander, S.A., Administradora General de Fondos	Chile	-	83,95%	Gestora de Fondos	12	18	11	8
Santiago Leasing, S.A.	Chile	-	84,02%	Leasing	27	7	3	51
SCH Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico	-	100,00%	Banca	88	117	7	80
Sercopyme, S.A.	España	-	88,60%	Servicios	17	2	-	20
Serfin International Bank and Trust	Islas Caimán	-	99,36%	Banca	40	(12)	6	25
Sinvest Inversiones y Asesorías Limitada	Chile	-	99,99%	Financiera	1	29	4	2
Sistema 4B, S.A.	España	46,02%	11,49%	Tarjetas	3	13	4	10
Symbios Capital, B.V.	Holanda	-	100,00%	Sociedad de Capital Riesgo	58	(25)	7	41
Totta & Açores Finance Ireland, Limited	Irlanda	-	97,69%	Financiera	57	-	2	56
Totta (Ireland), PLC	Irlanda	-	99,36%	Financiera	286	14	11	284
Totta Crédito Especializado, Instituição Financeira de Crédito, S.A. (IFIC)	Portugal	-	99,13%	Leasing	35	36	14	42
Totta Urbe - Empresa de Administração e Construções, S.A.	Portugal	-	99,36%	Inmobiliaria	100	5	-	147
Vista Desarrollo, S.A. SCR	España	100,00%	-	Sociedad de Capital Riesgo	48	49	2	48
W.N.P.H. Gestao e Investimentos Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	-	100,00%	Inversión Mobiliaria	-	30	1	-

(+) No se incluyen las sociedades inactivas, las que se encuentren en proceso de liquidación, ni las que únicamente se relacionan con el Grupo y, por tanto, se eliminan en el proceso de consolidación, fundamentalmente las meras tenedoras de acciones de compañías del Grupo. Las sociedades emisoras de acciones y participaciones preferentes se detallan en el Anexo III, junto con otra información relevante.

(\*) Importe según los libros de cada sociedad al 31 de diciembre de 2003. En el coste contable (neto de provisión), a la cifra reflejada en los libros de cada una de las tenedoras se le ha aplicado el porcentaje de propiedad del Grupo, sin considerar las amortizaciones de los fondos de comercio realizadas en el proceso de consolidación. Los datos de las sociedades extranjeras aparecen convertidos a euros al tipo de cambio al cierre del ejercicio.

(1) Datos homogeneizados al ejercicio natural 2003.

## Información Legal

## Anexo II

**Sociedades no Consolidables con Porcentaje de Participación del Grupo Santander Superior al 3%  
(20% si no Cotizan en Bolsa) (+)**

Sociedad	Domicilio	% Participación poseída por el Banco		Actividad	Millones de Euros		
		Directa	Indirecta		Capital (*)	Reservas (*)	Resultados
							Netos (*)
Alcaidesa Holding, S.A.	España	-	44,24%	Inmobiliaria	13	33	(1)
Alcaidesa Inmobiliaria, S.A.	España	-	44,24%	Inmobiliaria	34	36	(1)
AltaVida Compañía de Seguros de Vida, S.A.	Chile	-	100,00%	Seguros	9	13	3
Antena 3 de Televisión, S.A. (consolidado) (**)	España	0,51%	9,49%	Medios de Comunicación	167	321	(30)
Auna Operadores de Telecomunicaciones, S.A. (consolidado) (**)	España	12,35%	11,14%	Telecomunicaciones	2.198	671	(560)
Banque Commerciale du Maroc Société Anonyme (**)	Marruecos	-	20,39%	Banca	120	387	4
Bozano, Simonsen Centros Comerciais, S.A.	Brasil	-	96,90%	Gestión Centros Comerciales	55	31	8
BPI SGPS, S.A. (**)	Portugal	-	6,39%	Banca	760	269	140
Commerzbank, A.G. (consolidado) (**)	Alemania	-	3,38%	Banca	1.378	7.376	(298)
Compañía Aseguradora Banesto Seguros, S.A.	España	-	88,60%	Seguros	19	32	10
Compañía Española de Petróleos, S.A. (consolidado) (**)	España	12,35%	19,92%	Refino de Petróleos	268	1.789	461
Consorcio Internacional de Seguros de Crédito, S.A.	España	20,25%	-	Seguros de Crédito	21	1	(1)
Deposoltenegolf, S.A.	España	-	88,60%	Explotación Deportiva	1	12	9
Grupo Corporativo ONO, S.A. (**)	España	-	20,84%	Telecomunicaciones	16	1.342	337
Grupo Financiero Galicia, S.A. (consolidado) (**)	Argentina	-	7,57%	Banca	293	534	(392)
Grupo Sacyr Vallehermoso, S.A. (consolidado) (**)	España	3,10%	0,04%	Inmobiliaria	155	697	208
Grupo Taper, S.A. (**)	España	27,77%	-	Distribución de material médico	4	17	2
Inmobiliaria Urbis, S.A.	España	-	45,90%	Inmobiliaria	152	462	89
Intereuropa Bank, R.T. (consolidado) (**)	Hungría	-	10,00%	Banca	27	13	3
Inversiones Turísticas, S.A.	España	-	88,60%	Hostelería	5	27	1
Jazztel, PLC (consolidado) (**)	Reino Unido	0,14%	4,65%	Telecomunicaciones	41	503	(141)
La Unión Resinera Española, S.A. (consolidado)	España	74,87%	20,09%	Química	4	45	-
Laparanza, S.A. (**)	España	61,59%	-	Explotación Agrícola y Ganadera	5	22	-
Luresa Inmobiliaria, S.A.	España	-	93,30%	Inmobiliaria	9	9	-
Modelo Continente SGPS, S.A. (**)	Portugal	5,17%	10,74%	Alimentación	1.100	(832)	100
Orígenes Seguros de Retiro, S.A.	Argentina	-	59,20%	Seguros	1	23	5
Red Eléctrica de Bolivia Ltd. (**)	Bélgica	25,10%	-	Electricidad	25	2	39
Royal Bank of Scotland Group, plc. (**)	Reino Unido	-	5,05%	Banca	1.029	29.581	2.797
San Paolo IMI, S.p.A. (consolidado) (**)	Italia	-	8,60%	Banca	5.144	4.396	889
Santander Central Hispano Previsión, S.A., de Seguros y Reaseguros	España	100,00%	-	Seguros	147	5	7
Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros, S.A.	España	100,00%	-	Seguros	26	59	14
Santander Seguros, S.A.	Brasil	-	98,98%	Seguros	32	13	24
Seguros Santander Serfin, S.A. De C.V.	México	-	73,98%	Seguros	33	7	5
Técnicas Reunidas, S.A. (consolidado) (**)	España	38,02%	-	Ingeniería	6	89	31
Totta Seguros, Companhia de Seguros de Vida, S.A.	Portugal	-	99,36%	Seguros	23	8	4
Transolver Finance EFC, S.A.	España	-	50,00%	Leasing	9	13	2
U.C.I., S.A.	España	-	50,00%	Créditos Hipotecarios	48	35	17
Unión Eléctrica Fenosa, S.A. (consolidado) (**)	España	8,21%	14,81%	Explotación de Energía Eléctrica	914	1.869	345

(+) No se incluyen las sociedades inactivas, las que se encuentren en proceso de liquidación, ni las que únicamente se relacionan con el Grupo y, por tanto, se eliminan en el proceso de consolidación, fundamentalmente las meras tenedoras de acciones de compañías del Grupo.

(\*) Importe según los libros de cada sociedad generalmente referidos al 31 de diciembre de 2003, excepto que se indique lo contrario, por encontrarse las cuentas anuales pendientes de ser formuladas. Los datos de las sociedades extranjeras aparecen convertidos a euros al tipo de cambio al cierre del ejercicio.

(\*\*) Datos a 31 de diciembre de 2002, último ejercicio anual formulado por sus Consejos de Administración.

## Información Legal

## Anexo III

**Sociedades Consolidadas Emisoras de Acciones y Participaciones Preferentes y que forman parte del Grupo Santander**

Millones de Euros

Sociedad	Domicilio	% Participación poseída por el Banco		Actividad	Capital (*)	Reservas (*)	Resultados Netos (*)	Dividendos Preferentes(*)	Resultados Resto(*)	Coste (*)
		Directa	Indirecta							
Banesto Holdings, Ltd	Guernsey	-	88,60%	Financiera	63	(7)	8	7	1	-
Banesto Preferentes, S.A.	España	-	88,60%	Financiera	131	-	-	-	-	-
BCH Capital, Ltd.	Islas Caimán	100,00%	-	Financiera	-	-	17	17	-	-
BCH Eurocapital, Ltd.	Islas Caimán	100,00%	-	Financiera	-	1	19	19	-	-
BSCH Finance, Ltd.	Islas Caimán	100,00%	-	Financiera	99	(21)	206	206	-	91
Pinto Totta International Finance, Limited	Islas Caimán	-	49,68%	Financiera	-	-	15	15	-	-
Santander Central Hispano Finance, S.A. (Unipersonal)	España	100,00%	-	Financiera	-	-	3	3	-	-
Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán	-	99,36%	Financiera	-	-	11	11	-	-

(\*) Importe según los libros de cada sociedad al 31 de diciembre de 2003, convertidos a euros (en el caso de sociedades extranjeras) al tipo de cambio al cierre del ejercicio.

## Anexo IV

**Notificaciones sobre Adquisición y Venta de Participaciones en el Capital en el Ejercicio 2003  
(Art. 86 del Texto Refundido de la Ley de Sociedade Anónimas y Art. 53 de la ley 24/1998 del Mercado de Valores)**

Sociedad Participada	Fecha Notificación
Imperial de Valores, SIMCAV, S.A.	2 de enero
Almabar 2001, SIMCAV, S.A.	18 y 21 de febrero
Vallehermoso, S.A.	6 de junio
Arzua de Inversiones, SIMCAV, S.A.	13 y 14 de agosto y 20 de octubre
C.J. Traditional, SIMCAV, S.A.	7 de octubre
C.J. Profit, SIMCAV, S.A.	7 de octubre
Banco Vitalicio de España, S.A.	20 de octubre
Antena 3 Televisión, S.A.	30 de octubre
Inversiones de Valores Industriales, SIM, S.A.	6 de noviembre
Bansaliber, SIM, S.A.	25 de noviembre
Cartera Mobiliaria, S.A.	25 de noviembre
Central de Inversiones en Valores, S.A.	25 de noviembre
Financiera Bansander, SIM, S.A.	25 de noviembre
Norteña de Valores, SIM, S.A.	25 de noviembre
Compañía Española de Petróleos, S.A. (Cepsa)	26 de diciembre
Parques Reunidos, S.A.	26 de diciembre

## Información Legal

### Banco Santander Central Hispano, S.A., y Sociedades que Integran el Grupo Santander Informe de Gestión correspondiente al Ejercicio 2003

En el ejercicio 2003 el Grupo Santander ha obtenido un beneficio neto atribuido de 2.610,8 millones de euros, un 16,2% más que en 2002, la cifra más alta de la historia del Grupo y superior al objetivo de beneficio establecido para el conjunto del año. En términos cash-basis (es decir, antes de la amortización ordinaria del fondo de comercio), el beneficio neto atribuido es de 3.133,3 millones de euros.

El beneficio por acción se ha situado en 0,5475 euros, un 15,2% superior al obtenido en 2002. En términos cash-basis el beneficio por acción es de 0,6571 euros. La rentabilidad de los fondos propios (ROE) se sitúa en el 14,5%, superando en 2 puntos porcentuales la de 2002. En términos cash-basis el ROE es del 17,4%.

#### Marco externo general

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en 2003 en un entorno en que las economías mundiales se han reactivado, ofreciendo un crecimiento modesto pero ascendente a finales de año, gracias al impulso de la actividad en EE.UU. y los países emergentes asiáticos. Pero, sobre todo, debido a factores esenciales y muy esperados: el fin de la guerra de Irak, los bajos tipos de interés y su continuo recorte, las rebajas fiscales y el aumento en el gasto público.

Este crecimiento no se ha visto reforzado por el papel jugado por las economías de la zona euro, que han experimentado un crecimiento conjunto del 0,5% en el año, como consecuencia del escaso margen de maniobra en políticas fiscales, el negativo efecto de un euro fuerte en las exportaciones y el lento ajuste de gastos y costes de las empresas no financieras.

En Iberoamérica, tras un comienzo de año estable se fue experimentando un crecimiento constante según avanzaba el mismo, dando lugar a un crecimiento del 1,5% del PIB al concluir 2003, debido a una mayor disciplina y contención en las cuentas públicas, el descenso de tipos de interés y una mejora en la actividad crediticia en la región.

Por lo que se refiere a la economía española, ha estado en sintonía con las de mayor crecimiento del mundo. Con una gran pujanza de la demanda interna, unos bajos tipos de interés, con rebajas fiscales y con una favorable situación empresarial, el Producto Interior Bruto creció un 2,4% en el año 2003. Además es destacable el mantenimiento en mínimos de la morosidad y el ritmo elevado de crecimiento del crédito.

#### Evolución de los negocios y operaciones del Grupo

En este entorno económico y geopolítico, Grupo Santander ha desarrollado en 2003 una destacada actividad que debe ser calificada de muy positiva. Su evolución ha permitido:

1. Mejorar la aportación de los negocios más recurrentes del Grupo: el beneficio neto atribuido de la Banca Comercial en Europa crece un 12,5% y el de Banca Comercial América un 32,7% a tipos de cambio constantes. Con ello, la banca comercial aporta el 84% del beneficio total del Grupo.

2. Aumentar notablemente el beneficio con una tendencia de mejora progresiva a lo largo del ejercicio: el cuarto trimestre ha ofrecido el margen básico más elevado del año, mientras que el margen de explotación y el beneficio neto atribuido han ido mejorando su comparativa interanual a medida que transcurría el año.
3. Mejorar la eficiencia en 2,94 p.p., rompiendo por primera vez en la historia del Grupo la barrera del 50% para un ejercicio completo y quedando en disposición de abordar nuestros ambiciosos objetivos a medio plazo.
4. Fortalecer el balance con elevados saneamientos: los resultados menos recurrentes no se han reflejado en el beneficio final al haberse procedido a amortizar aceleradamente el fondo de comercio de Banespa (que ha quedado a cero), cumpliendo el compromiso del Grupo de hacerlo en un plazo inferior a 5 años.
5. Incrementar el volumen de negocio del Grupo: eliminado el efecto de las titulizaciones, la inversión crediticia ha aumentado en el año el 10% para el total del Grupo (+14% sin tipo de cambio), con un comportamiento especialmente positivo en España, consecuencia de las campañas comerciales realizadas en el año. Los fondos de inversión y pensiones, productos a los que se ha dirigido principalmente la captación, han evolucionado muy favorablemente en España, Portugal e Iberoamérica.
6. Mantener una excelente calidad del riesgo: con una reducida morosidad (1,55%) y una cobertura del 165%, con buena evolución de las distintas áreas de negocio.
7. Mejorar los ratios de capital: El ratio BIS se sitúa en el 12,4%, mejorando su composición como refleja el aumento de un punto porcentual en el core capital (hasta el 6,1%) y disminuyendo la sensibilidad de los fondos propios a variaciones de tipos de cambio.
8. Adoptar decisiones para mejorar el posicionamiento estratégico del Grupo: foco en negocios de mayor valor añadido generadores de comisiones; estrategias de crecimiento en España y América; lanzamiento de proyectos en áreas globales y regionales en América; lanzamiento de un Plan Director a 3 años para extraer al máximo el potencial del Grupo, etc.
9. Incrementar el dividendo en un 5% respecto al abonado con cargo a los resultados del ejercicio 2002.

En resumen, el Grupo ha enfocado su estrategia en 2003 a potenciar el negocio con clientes, a mantener el control de los gastos, a mejorar la calidad de los riesgos y a incrementar la fortaleza del balance. El resultado de esta estrategia ha sido una notable mejora en el beneficio, unos crecimientos muy significativos en los saldos e importantes avances en el año en rentabilidad, eficiencia, ratios de calidad crediticia y solvencia.

La evolución del Grupo ha elevado significativamente sus ya destacadas fortalezas, lo que le permite afrontar con prudencia pero con optimismo los retos que plantea el futuro.

## Información Legal

### Áreas de Negocio

Banca Comercial Europa presenta una buena evolución apoyada en su relanzamiento comercial. En resumen, la mayor generación de ingresos y la reducción de gastos impulsan fuertemente el margen de explotación, que crece el 18,5%, mejoran el ratio de eficiencia hasta situarlo en el 45,7% y permiten elevar el beneficio neto atribuido el 12,5% (+17,4% en beneficio antes de impuestos).

1. En España, la actividad minorista refleja la favorable evolución de Banca Comercial Santander Central Hispano. Las claves han sido el relanzamiento comercial materializado en unas destacables cotas de producción en créditos y en captación de recursos; la gestión de los tipos de interés en un escenario de reducción de los mismos; el impulso de las comisiones financieras y por servicios; y la adecuada gestión de los costes operativos. El resultado ha sido un crecimiento del beneficio neto atribuido del 17,9% respecto del obtenido en 2002.

También Banesto mantuvo una evolución superior al conjunto de la banca con elevados crecimientos de volúmenes (destaca el incremento del 41% en hipotecas), mejora de márgenes y estabilidad de costes. Ello ha permitido aumentar su beneficio antes de impuestos un 10,7% y mejorar su eficiencia en casi 3 puntos. En esta evolución incide positivamente el desarrollo de proyectos innovadores y planes comerciales, entre los que destacan, entre otros, Banespyme, Tarjeta VISA 1 2 3, o la comercialización de fondos de gestión dinámica.

2. En Portugal, Grupo Totta consolida su posición en un año muy complejo caracterizado por la debilidad económica del país y la bajada de tipos de interés. El impulso de las comisiones, el fuerte aumento en hipotecas, fondos de inversión y de pensiones, y la reducción de costes caracterizan la evolución de los resultados del Grupo que, para la banca comercial, permiten mejorar la eficiencia en casi 1 p.p., para situarse en el 48,4%, e incrementar el beneficio atribuido en un 11,5%.
3. Financiación al Consumo Europa, actividad en clara expansión, ha visto impulsada su aportación al Grupo. Destaca un crecimiento de los ingresos muy superior al de los costes, lo que mejora la eficiencia en 5,8 p.p. y permite aumentar el beneficio neto atribuido en un 24,2%.

En Iberoamérica, que incluye las actividades de banca comercial, gestión de activos y banca privada, y banca mayorista global, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido en dólares, moneda sobre la que se gestiona el área, de 1.488,9 millones, con aumento del 14,3% sobre 2002 (1.318,5 millones de euros, un 4,6% menos que en 2002). La región, que presenta mayor estabilidad y un menor riesgo soberano, muestra todavía crecimientos moderados del PIB y de la actividad bancaria, con oportunidades en determinados nichos y productos. En este contexto, la posición en mercados y segmentos claves ha permitido al Grupo ofrecer una adecuada evolución de los resultados en moneda local, si bien en su conversión a euros o dólares el impacto de las depreciaciones sigue siendo negativo.

1. Brasil presenta una favorable evolución del negocio comercial. Los mayores ingresos en moneda local de Santander

Banespa, derivados del aumento de la actividad, del impulso de las comisiones y del mayor rendimiento de los mercados, se suman a unos costes planos considerando la inflación y a unas dotaciones más estables. El margen de intermediación del cuarto trimestre es superior al del tercero y mejora claramente sobre el segundo, que se vio afectado por factores puntuales en la cartera ligada a la inflación. Todo ello sitúa el beneficio neto atribuido para el conjunto de los negocios de Brasil en 701 millones de euros (792 millones de dólares; +4,8%).

2. En México, Santander Serfin se ha visto afectado por el impacto de los bajos tipos de interés y de la depreciación del tipo de cambio, que no han podido ser compensados por el crecimiento de la actividad crediticia (sobre todo en consumo), que aumenta más de un punto de cuota en el año, la buena evolución de las comisiones y las menores necesidades de provisiones. Además, el beneficio neto atribuido recoge el efecto negativo del cambio de perímetro. El beneficio antes de impuestos y minoritarios contabiliza 539 millones de euros, equivalentes a 608 millones de dólares (-8,5%).
3. En Chile el Grupo ha seguido una senda de mejora desde el segundo trimestre. Santander Chile ha estabilizado la caída de volúmenes iniciada tras la fusión, ha aumentado fuertemente sus comisiones en la última parte del año (aumento del 14,4% en euros del cuarto trimestre sobre el tercero que, a su vez, ya creció un 15,3% sobre el segundo) y ha gestionado adecuadamente precios y márgenes. Ello, unido a una reducción de costes y a los menores saneamientos (tras los costes extraordinarios de fusión y la homogeneización de carteras) sitúan el beneficio de los últimos trimestres más en línea con su potencial. El beneficio neto atribuido del conjunto de 2003 asciende a 244 millones de euros (275 millones de dólares; +27,5%).
4. Por lo que se refiere a Argentina, y al igual que en 2002, en el ejercicio de 2003 ha tenido una contribución nula a nivel de beneficio neto atribuido.

Respecto a las áreas globales (Gestión de Activos, Banca Privada y Banca Mayorista Global), se han desarrollado acciones encaminadas a elevar su capacidad de generación recurrente de ingresos y beneficios, bien directamente o a través de las redes comerciales. En conjunto estas áreas incrementan su participación en el beneficio del Grupo en casi 42 millones de euros a pesar del impacto negativo de las depreciaciones de las monedas, sobre todo en los ingresos procedentes de gestión de activos en América y Banca Privada Internacional.

En el ejercicio de 2003 las áreas globales han aportado casi 550 millones de euros de beneficio neto atribuido. Además, hay que destacar que no todos los ingresos originados por las áreas globales se contabilizan aquí, sino que una parte importante de los mismos figura en las redes comerciales. En este sentido, en 2003 han posibilitado la generación de más negocio y comisiones en Banca Comercial a través del diseño de nuevos productos de elevado valor añadido (como por ejemplo, fondos de gestión alternativa o riesgo controlado) y el impulso de los seguros generados por filiales 100% pertenecientes al Grupo.

## Información Legal

### Balance de situación

Los fondos totales gestionados por el Grupo se sitúan en 460.694 millones de euros, con un aumento del 10,3% sobre diciembre de 2002. Para interpretar correctamente su evolución deben tenerse en cuenta la depreciación de las principales monedas iberoamericanas y del dólar respecto del euro, cuyo impacto negativo en el balance se eleva a 3,9 puntos porcentuales.

La inversión crediticia del Grupo se sitúa en 177.621 millones de euros, un 5,8% más que en diciembre de 2002. En el sector residente el avance del crédito ha sido del 16,2% (+15.230 millones de euros) con muy buena evolución de los créditos con garantía real (+28,8%). Si eliminamos el efecto de las titulizaciones los incrementos son del 10% para el total de la inversión crediticia y del 18% en otros sectores residentes (+31,4% la garantía real). Las tasas de crecimiento interanuales han ido mejorando trimestre a trimestre a lo largo del año.

El ratio de morosidad para el conjunto del Grupo se ha situado en el 1,55% en diciembre de 2003, frente al 1,89% registrado doce meses antes. La tasa de cobertura es del 165%, más de 25 puntos porcentuales por encima de la existente un año antes.

El ratio de morosidad del Grupo en España se mantiene por debajo del 1% y su cobertura se sitúa en el 224%, 33 puntos superior a la registrada en diciembre de 2002. En Portugal la tasa de morosidad se ha situado en el 2,30%, muy similar a la de diciembre 2002 a pesar de un contexto económico local poco favorable. La cobertura aumenta en 15 puntos porcentuales en el año, hasta el 125%. Financiación al Consumo Europa registró una tasa de morosidad del 2,08%, muy por debajo del 2,84% de cierre del ejercicio 2002. La tasa de cobertura alcanza un 150%, 7 puntos porcentuales por encima del año anterior. Finalmente, en Iberoamérica los saldos morosos representan en diciembre un 3,89% del riesgo crediticio, tasa inferior a la de cierre de 2002 (4,07%). La cobertura de los saldos dudosos de la región se ha fortalecido en 2003 en más de 11 puntos porcentuales hasta alcanzar un 125%.

Los recursos de clientes gestionados contabilizan 323.901 millones de euros, con aumento del 6,2% sobre el cierre de 2002, porcentaje que es del 10,2% si eliminamos el impacto de los tipos de cambio.

Al igual que ocurría en créditos, también en captación los porcentajes de incrementos interanuales han ido mejorando a medida que avanzaba el año. En España el conjunto de depósitos (sin cesiones temporales), fondos de inversión y planes de pensiones aumenta el 10,2% sobre el cierre del pasado año. Dentro de los depósitos (excluidas cesiones temporales) destaca el aumento del 130% de los saldos con las Administraciones Públicas (en gran parte por la adjudicación de los depósitos judiciales a Banesto), el aumento de los saldos a la vista y la reducción, dentro de la política de gestión del margen, de las imposiciones a plazo.

Los fondos de inversión en España aumentan un 15,2%. A ello ha contribuido la colocación de productos como el Fondo Superselección en la Red Santander Central Hispano y la gama Gestión Dinámica en Banesto. Con ello, se consolida la posición

de liderazgo del Grupo con una cuota en patrimonio del 28%.

En cuanto a los planes de pensiones en España, aumentan un 13,9% en 2003. La actividad en el mercado doméstico continúa centrándose fundamentalmente en los planes de pensiones individuales, que aumentan el 13,7%, y donde se consolida, en base a la última información publicada por INVERCO, en la primera posición del mercado.

Iberoamérica, al igual que se ha comentado en créditos, se ha visto afectada por los tipos de cambio. Así, el conjunto de recursos gestionados, dentro y fuera de balance, disminuye el 2,6% en euros, pero aumenta el 11,2% aislado el efecto tipo de cambio. Buena evolución en fondos de inversión en Brasil, Puerto Rico y México y de todos los países en planes de pensiones, presentando fuertes incrementos en moneda local: México (+20,9%), Chile (+18,2%), Colombia (+22,0%), Perú (+38,8%) y Uruguay (+47,6%).

En lo referente a los fondos de comercio pendientes de amortizar, se sitúan en 7.385 millones de euros, con una disminución de 2.569 millones de euros (-25,8%) en el año. Entre los aspectos más destacables durante el año 2003 se encuentra la amortización ordinaria y acelerada realizada contra resultados (2.241,7 millones de euros), la reducción del fondo de comercio correspondiente al 24,9% enajenado del Grupo Financiero Santander Serfin, la cancelación del saldo pendiente de Argentina, por aplicación del fondo que lo cubría en su totalidad, y la reclasificación de los fondos de comercio de Sanpaolo-IMI y Commerzbank por la reordenación de la cartera de participaciones. En sentido contrario, el principal 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 25.521 millones de euros. Este importe supone un excedente de 9.101 millones de euros sobre el mínimo exigido, y sitúa el ratio BIS en el 12,4%. El Tier I es del 8,3% y el core capital se sitúa en el 6,1%, un punto superior al existente doce meses antes.

La política seguida por el Grupo en el ejercicio ha sido fortalecer el core capital y reducir el peso de las acciones y participaciones preferentes sobre el Tier I, que disminuye del 37% al 26%. En 2004 mantendremos esta estrategia.

### Resultados

En una visión detallada de los resultados, el margen de intermediación se sitúa en 7.958,3 millones de euros, un 15,0% inferior al de 2002. La comparación con dicho año se ve negativamente afectada por la evolución de los tipos de cambio. Eliminando su efecto se produce un descenso del 1,2%.

El total de las comisiones ha disminuido el 2,8% respecto de 2002. Esta disminución se transforma en un crecimiento del 7,2% si eliminamos el impacto de los tipos de cambio. Por áreas de negocio, destacan Banca Comercial Santander Central Hispano, con un incremento del 15,0%, y Portugal, con un aumento del 25,3%. Comercial América registra una caída del 18,3% en euros, aunque, si eliminamos el efecto de los tipos de cambio, la variación es un aumento del 5,6%.

## Información Legal

Los resultados netos por operaciones financieras se sitúan en 998,8 millones de euros, cifra que multiplica casi por tres la alcanzada en 2002, año en que los resultados de este renglón de la actividad fueron inferiores al promedio anual del Grupo.

El esfuerzo realizado en el control de costes se refleja en la reducción del 11,5% de los gastos de personal y generales. Al igual que en el resto de la cuenta, los gastos se ven muy afectados por los tipos de cambio. Sin su consideración, registrarían una disminución del 0,7% sobre 2002.

La evolución de los ingresos, unida al control de costes, ha permitido al ratio de eficiencia situarse en el 49,3%, 2,9 puntos porcentuales mejor que en 2002. Las principales mejoras se producen en Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto, Financiación al Consumo Europa y Banca Mayorista Global.

El margen de explotación se sitúa en 5.720,7 millones de euros, que equivalen a un aumento del 2,8% sobre el año 2002. Este incremento se ha obtenido tras seguir una tendencia de mejora trimestre a trimestre en la comparación con dicho ejercicio. Al igual que los márgenes anteriores, el margen de explotación también se ve negativamente impactado por los tipos de cambio. Deduciendo su efecto, registraría un avance del 16,6%.

El total de resultados por puesta en equivalencia, incluyendo los dividendos cobrados, alcanza 716,8 millones de euros, lo que supone un incremento del 13,2% sobre 2002. Este aumento se debe principalmente a las mayores aportaciones de Cepsa, Sanpaolo-IMI, Unión Fenosa, Urbis y las sociedades de seguros, que superan las menores aportaciones de Dragados, Vallehermoso y Royal Bank of Scotland, por las desinversiones realizadas.

El conjunto de dotaciones brutas para insolvencias se sitúa en 1.720,2 millones de euros, un 16,6% menos que en 2002, consecuencia de las menores dotaciones realizadas en Argentina y en el resto de América, y del efecto de los tipos de cambio, que en este caso juega a favor.

Los resultados obtenidos por operaciones del Grupo se sitúan en 955,6 millones de euros, cifra muy similar a la registrada en 2002. En esta línea de la cuenta de resultados se han contabilizado las plusvalías de 681 millones de euros por la venta del 24,9% de Santander Serfin a Bank of America y los 217 millones procedentes de Royal Bank of Scotland con una participación del 5% al cierre del ejercicio.

Uno de los aspectos más destacados en la cuenta de resultados del año ha sido la amortización de fondos de comercio contra resultados por un total de 2.241,7 millones de euros, 883,1 millones más que en 2002. La diferencia se debe a la amortización anticipada por importe de 1.719,2 millones de euros (1.016,3 millones más que en 2002). La práctica totalidad de esta cifra ha ido destinada a la cancelación total del fondo de comercio generado en la compra de Banesta.

El resto de los resultados incluye partidas de naturaleza muy heterogénea, tanto positivas (básicamente por las plusvalías obtenidas en la venta de inmuebles, la reducción de la participación en Vodafone y la reclasificación del riesgo-país de Argentina a la rúbrica de dotaciones para insolvencias y riesgo-

país), como distintas dotaciones cuyo objeto es continuar incrementando la fortaleza del balance. En conjunto, la cifra de estos resultados es positiva por 754,6 millones de euros, frente a unos resultados negativos por 338,8 millones en 2002.

El beneficio antes de impuestos en criterio cash-basis (es decir, antes de la amortización ordinaria del fondo de comercio) se sitúa en 4.624,0 millones de euros, un 11,0% superior al obtenido en 2002. Tras deducir impuestos, minoritarios (que aumentan el 122,6%, principalmente por Banesto y Santander Serfin) y preferentes, el beneficio neto atribuido al Grupo cash-basis se sitúa en 3.133,3 millones de euros, con aumento del 7,9% sobre el registrado en 2002.

Deducida la amortización ordinaria de fondos de comercio (522,5 millones de euros, un 20,3% menos que en 2002), el beneficio neto atribuido al Grupo aumenta un 16,2% en 2003, alcanzando 2.610,8 millones de euros, cifra que, como ya se ha indicado, supera los objetivos marcados, a la vez que sitúa un nuevo récord en la historia del Grupo Santander.

### Gestión del riesgo

En el informe anual del ejercicio 2003, y dentro del área dedicada al Control del Riesgo se hace un detallado análisis de la situación, la evolución y la gestión realizada en el ejercicio de los distintos tipos de riesgos del Grupo.

### Propuesta de distribución de resultados

Con cargo a los resultados de 2003 se propondrá a la Junta General Ordinaria de Accionistas el reparto de un dividendo íntegro de 0,302908 euros por acción, con el siguiente detalle: tres dividendos de 0,0775 euros por acción y uno de 0,070408 euros por acción. Los tres primeros fueron distribuidos en agosto y noviembre de 2003 y febrero de 2004, y el cuarto se hará efectivo a partir del próximo 1 de mayo. Con el pago de este cuarto dividendo, que de aprobarse la propuesta que se someterá a la Junta General de Accionistas será el último con cargo a los resultados de 2003, el dividendo total supondrá un aumento del 5% sobre el abonado por los resultados de 2002.

En los tres primeros a cuenta del ejercicio 2003 se ha distribuido un total de 1.108,7 millones de euros, quedando pendientes de distribuir 335,7 millones de euros, que se harán efectivos a partir de la fecha indicada anteriormente.

### Capital y acciones propias

A 31 de diciembre de 2003 el capital social del Banco es de 2.384,2 millones de euros. Está representado por 4.768.402.943 acciones de 50 céntimos de euro de valor nominal cada una, y distribuido entre 1.075.733 accionistas, un 45% de los cuales son residentes. Ningún accionista tiene participaciones iguales o superiores al 10% del capital social del Banco.

A 31 de diciembre de 2003, las sociedades consolidadas del Grupo tenían en sus respectivas carteras un total de 2.538.237 acciones de Santander Central Hispano, equivalentes a un 0,05% de su capital social (en 2001 el porcentaje era del 0,11% y en 2002 del 0,08%).

Las operaciones con acciones propias realizadas por las sociedades consolidadas en interés del Grupo durante el ejercicio, se

## Información Legal

resumen en la adquisición de 1.154.187.140 acciones, equivalentes a un importe nominal de 577,1 millones de euros e importe efectivo de 8.518,3 millones de euros y vendieron 1.155.500.368 acciones, por importe nominal de 577,8 millones de euros e importe efectivo de 8.683,3 millones de euros.

Al 31 de diciembre de 2003 dos sociedades dependientes no consolidables poseían el 0,04% del capital social emitido por el Banco.

### Investigación y Desarrollo

En el ámbito tecnológico, las prioridades del Grupo en 2003 se han centrado en dos líneas básicas de actuación. Por una parte, la consolidación y el avance de los proyectos iniciados en años anteriores con el objetivo de mejorar la eficiencia y capacidad de nuestros procesos, así como de elevar la capacidad de desarrollar nuevos productos y negocios. Por otra parte, el diseño y preparación de la dotación tecnológica y el entorno de trabajo de la Ciudad Grupo Santander, que desde mediados de 2004 concentrará el núcleo fundamental de nuestros servicios centrales.

En España, uno de los proyectos más significativos, iniciado en 2002 y desarrollado conjuntamente con Banesto, es el Proyecto Partenón, cuyo objetivo es la renovación de los sistemas de información de Santander Central Hispano en España y la utilización de una infraestructura de servicios compartida por los dos Bancos.

El Proyecto ha concluido con la fase de adaptación del software a las funciones comunes y diferenciadas de cada Banco y está preparado para la implantación gradual en la red de oficinas, proceso que tendrá lugar durante 2004 y finalizará en 2005. Paralelamente a esta fase se ha procedido a renovar el entorno de trabajo ofimático y el sistema operativo de los puestos de trabajo de la red de oficinas y servicios centrales, disponiendo en la actualidad de un conjunto de herramientas de alta productividad, homogéneas e integradas, con acceso a Internet-Intranet y a los sistemas de correo electrónico a través de una red de comunicaciones de alta capacidad.

En Iberoamérica el Grupo ha avanzado decisivamente para completar la implantación de nuestra plataforma tecnológica común Altair en la región. Así, la instalación de Altair en Brasil cumplió su calendario con la puesta en marcha de los módulos de Contabilidad, Personas y Cuentas, quedando sólo pendiente para el año 2004 la de los módulos de Activo. También ha concluido con éxito la integración de los sistemas de Banco Santiago y Banco Santander Chile.

En el área de infraestructuras, la centralización de los distintos centros de proceso de datos y aplicaciones ha avanzado durante 2003 con la transferencia de los procesos de Puerto Rico y Colombia a un centro regional de procesos de datos en México. En el área de aplicaciones, la centralización de actividades ha continuado con la transferencia de la totalidad del soporte de la Plataforma Altair al centro regional de Chile. Ambos centros regionales de México y Chile constituyen Altec, entidad 100% propiedad de Grupo Santander, que concentra las funciones de diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas de la plataforma informática común de los Bancos del Grupo en la región. El elevado nivel alcanzado en estos centros ha sido puesto de manifiesto en 2003 con la obtención por Altec-Chile de la certificación CMM Nivel 3 (Modelo de Madurez de Capacidad).

A nivel global, destacan los avances alcanzados por el Plan Global de Tesorería, proyecto iniciado en 2001 que afecta a todas las unidades de tesorería del Grupo, así como iniciativas para el desarrollo de nuevos negocios basados en la tecnología como Santander Global Connect. Este último proyecto, basado en la tecnología web, posibilitará la oferta de productos de tesorería a pymes a través de la red de sucursales.

Por lo que respecta al diseño y a la dotación tecnológica de la nueva sede de los servicios centrales, la Ciudad Grupo Santander, se están aplicando las técnicas más modernas e innovadoras para disponer de un entorno de trabajo flexible en cuanto a la configuración de los servicios basados en la tecnología, intensivo en el uso compartido de información y de alta disponibilidad para su utilización.

En concreto, todos los puestos de trabajo dispondrán de pantallas con tecnología TFT de 17" que requiere menor esfuerzo de visión y reduce la fatiga visual, la infraestructura de comunicaciones está basada en IP (Internet Protocol) y el acceso a los operadores de red es mediante una conexión de alta capacidad y diseño de disponibilidad permanente (en el complejo se han instalado 16.000 km. de fibra óptica para comunicaciones que permitirán el acceso a voz, datos y vídeo desde cualquier punto de conexión). En la Ciudad Grupo Santander se ubicarán los dos centros de proceso de datos del Banco en Madrid, en edificios independientes y con una infraestructura de servicios redundante y reasignable, lo que garantizará una disponibilidad de proceso sin discontinuidad ante contingencias.

Todos estos desarrollos realizados en 2003 han situado el conjunto de gastos e inversiones realizados por el Grupo en materia informática en el entorno de los 1.050 millones de euros.

A finales de 2003, y con la finalidad de hacer de la tecnología un activo diferencial y competitivo de nuestra estrategia de crecimiento, el Grupo ha puesto en marcha el Proyecto Corporativo de Tecnología y Sistemas. En línea con la filosofía de los desarrollos en funcionamiento, este proyecto plantea una solución basada en herramientas comunes, unas directrices de gestión global de contenidos (corporativos y locales), y unos mecanismos para compartir servicios a nivel de Grupo. Todo ello debe permitir mejorar la calidad de servicio a nuestros usuarios internos y externos, aumentar la productividad de nuestros equipos, la eficiencia de nuestras inversiones y la racionalidad de nuestras instalaciones.

Otra área donde el Grupo ha redoblado sus esfuerzos en 2003 ha sido la de Formación y Desarrollo Profesional. Su objetivo es facilitar de forma continua la adaptación de los profesionales a las nuevas necesidades del negocio así como impulsar su desarrollo profesional. Para ello se han diseñado e impartido actividades de formación y desarrollo desde una estrategia multicanal que permite llegar a todos los empleados a través de diversos canales y procedimientos. Destaca la consolidación de FormaVía, el campus virtual de formación on-line del Grupo, que en España ya representa más del 22% de toda la actividad de aprendizaje, y que ya ha dado los primeros pasos para su consolidación en Iberoamérica, a través del portal e-América, y de otras sociedades filiales en el 2004.

## Información Legal

También destaca la puesta en marcha de un nuevo proyecto de diseño de acciones de formación y desarrollo: los Sistemas de Trayectorias Profesionales. Destinados a colectivos críticos del Grupo, se realiza en la modalidad de *blend learning*, integrando diversos canales y metodologías, y con el soporte de las nuevas tecnologías.

Por último, y junto al desarrollo de programas formativos básicos y otros de carácter global, es necesario resaltar el inicio del Plan de Formación del Proyecto Partenón. A lo largo del año 2003 se han dedicado más de 100.000 horas lectivas de formación para preparar a un primer colectivo de 2.700 profesionales del Banco que afrontarán y liderarán este importante cambio tecnológico para el Grupo en España.

En su conjunto, la actividad formativa realizada por el Grupo ha superado los 2,8 millones de horas lectivas; participando más del 68% de la plantilla en al menos una acción formativa, con una media de participación de 27,4 horas de formación por empleado.

### Hechos relevantes acaecidos tras el cierre del ejercicio

Desde el 1 de enero de 2004 y hasta la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas, cabe mencionarse que el Grupo ha enajenado un 3,72% de su participación en Shinsei Bank, con una plusvalía de 109 millones de euros, aproximadamente. Asimismo, se ha adquirido el 100% de la compañía polaca de financiación al consumo "Polskie Towarzystwo Finansowe" por 33 millones de euros.

### Procedimiento seguido en la Audiencia Nacional por las retribuciones satisfechas, con ocasión de su jubilación en el Banco, a D. José María Amusátegui y a D. Ángel Corcóstegui.

En el Juzgado Central de Instrucción nº 3 de la Audiencia Nacional comenzó, en octubre de 2002, la tramitación de diligencias previas en virtud de una querrela - y de una posterior denuncia- formuladas, sucesivamente, por los Sres. Franco Otegui y Pérez Escolar contra el Presidente de la Entidad, D. José María Amusátegui y D. Ángel Corcóstegui, en relación con los pagos realizados por el Banco al Sr. Amusátegui, en agosto de 2001, en concepto de bonus de jubilación -por un importe bruto de 43,7 millones de euros-, y al Sr. Corcóstegui, en febrero de 2002, y con ocasión de su renuncia a sus cargos en el Banco, como liquidación de los derechos de pensión que tenía contractualmente reconocidos, por un importe bruto de 108 millones de euros.

Estos pagos derivan de acuerdos adoptados por unanimidad por el Consejo de Administración del Banco y se reflejaron en las correspondientes cuentas anuales de los ejercicios de 2001 y 2002, que fueron aprobadas por las Juntas Generales de Accionistas de 24 de junio de 2002 y 21 de junio de 2003 (los acuerdos de esta última Junta fueron impugnados por el Sr. Pérez Escolar habiéndose suspendido la tramitación de este proceso civil a causa del procedimiento penal en curso).

Tras el periodo de instrucción, el Ministerio Fiscal solicitó el 15 de septiembre de 2003 el sobreseimiento libre y archivo de las actuaciones, toda vez que los pagos realizados -y los contratos de los que traían causa- se ajustaron a la Ley y a los Estatutos del Banco, habiendo sido aprobados por el órgano competente -el Consejo de Administración- por unanimidad e incorporados a las Cuentas aprobadas por la Junta General. No obstante, la

Juez, mediante Auto de 16 de octubre de 2003, acordó la transformación del procedimiento, por supuesta ausencia de cobertura legal y estatutaria de los pagos realizados, y ello sobre la base de una interpretación de dichas normas legales y estatutarias que es contraria a la mantenida por el Fiscal. Contra este Auto tanto el Ministerio Fiscal como el Presidente del Banco interpusieron sendos recursos de apelación, que fueron desestimados por Auto de la Sección 4ª de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional de 18 de febrero de 2004, sin entrar siquiera en el fondo del asunto. El Auto de la Audiencia Nacional ha sido a su vez recurrido en amparo ante el Tribunal Constitucional.

El Consejo de Administración del Banco de Santander se reunió en el mes de marzo del año 2004 para estudiar la situación de este procedimiento penal que se sigue ante el Juzgado Central de Instrucción nº 3 de la Audiencia Nacional y, por unanimidad, adoptó los siguientes acuerdos:

1. Confirmar y ratificar sus acuerdos de fechas 17 de abril de 1999, 16 de agosto de 2001, 13 de febrero de 2002 y 29 de abril de 2002, por los que se aprobaron, por unanimidad, los contratos celebrados con D. José María Amusátegui y D. Ángel Corcóstegui, así como las retribuciones satisfechas a los mismos, con ocasión de su jubilación, en ejecución de dichos contratos.

El Consejo estima ahora, como entonces, que dichos contratos y retribuciones se ajustaron estrictamente a la Ley y a los Estatutos y fueron realizados en interés del Banco y, en consecuencia, en beneficio de todos sus accionistas. El Consejo reitera también que el importe de dichas retribuciones se ajusta al mercado teniendo en cuenta, además, la extraordinaria contribución y el alcance de las responsabilidades de quienes fueron Copresidente y Consejero Delegado del Banco, especialmente en el excepcional proceso posterior a la fusión de los Bancos Santander y Central Hispano. El éxito de dicha fusión, que ha determinado la relevante posición internacional del Banco, no hubiera sido posible sin la dedicación de los Sres. Amusátegui y Corcóstegui.

Por todo ello, el Consejo expresa su indignación y absoluta discrepancia con las resoluciones judiciales que se han dictado en este procedimiento y, sin perjuicio del respeto debido a la Administración de Justicia, no puede de ningún modo permanecer impasible ante la infundada imputación de supuestos delitos a D. Emilio Botín, D. José María Amusátegui y D. Ángel Corcóstegui, ni aceptar tampoco que, injustamente, se quiera aislar al Presidente del Banco como único responsable de los hechos que se le imputan indebidamente -como así lo ha entendido el Ministerio Fiscal, defensor de la legalidad, al solicitar repetidamente el sobreseimiento y archivo de esta causa-, tratando de ignorar la existencia y actuación unánime y reiterada de este Consejo de Administración.

2. Reiterar que las retribuciones satisfechas a los Sres. Amusátegui y Corcóstegui, objeto de este proceso penal, se incluyeron en las cuentas del Banco de los años 2001 y 2002 formuladas por el Consejo de Administración y aprobadas por la Junta General de accionistas, órgano soberano de la Sociedad.

## Información Legal

3. Apoyar las iniciativas procesales que en los diferentes órdenes jurisdiccionales, y en concreto ante el Tribunal Constitucional, el Presidente de la Entidad viene adoptando y pueda adoptar en el futuro en defensa de sus derechos y de los intereses del Banco, en relación con decisiones de este Consejo que la propia Junta General de accionistas ha considerado beneficiosas para el interés social.
4. Instruir al Secretario General del Banco para que, en el momento, forma y modo que estime procedente, ponga de manifiesto ante quien corresponda que, por las razones que han quedado expresadas en los anteriores acuerdos, las retribuciones satisfechas a los Sres. Amusatégui y Corcóstegui - objeto de este procedimiento penal- no ocasionaron ningún perjuicio al Banco.

Este procedimiento penal es una de las muchas acciones emprendidas contra el Banco y sus administradores por D. Rafael Pérez Escolar, antiguo consejero de Banesto, quien fuera condenado por delitos de estafa y apropiación indebida en la sentencia del Tribunal Supremo que puso término al denominado "Caso Banesto". El Sr. Pérez Escolar ha impugnado también los acuerdos adoptados en las Juntas Generales de 18 de enero y 4 de marzo de 2000, 10 de marzo de 2001, 9 de febrero y 24 de junio de 2002 y, como antes se dijo, la de 21 de junio de 2003. Los Juzgados de 1ª Instancia de Santander vienen desestimando íntegramente estas impugnaciones. En concreto, y durante este ejercicio de 2003, el Juzgado de 1ª Instancia nº 6 de Santander dictó sentencia de 29 de mayo de 2003, desestimando las demandas de impugnación de los acuerdos de la Junta General del 24 de junio de 2002. Por otra parte, la Audiencia Provincial de Cantabria ya ha confirmado las sentencias desestimatorias de las impugnaciones promovidas contra las Juntas de 18 de enero de 2000 y 9 de febrero de 2002.

### Perspectivas

Las perspectivas para 2004 apuntan a una consolidación de la recuperación de la economía global iniciada en la segunda mitad de 2003. La expansión, liderada por EEUU y Asia, ha comenzado a extenderse a otras áreas. En la Eurozona la recuperación es todavía frágil y muy dependiente de que se consolide el crecimiento en EEUU y de que el euro no se aprecie de forma sustancial. El BCE probablemente mantendrá el tipo oficial sin cambios durante todo 2004, para apoyar así la recuperación, una vez que su objetivo central, la inflación, está bajo control. España mantendrá un crecimiento sostenido, consolidando la suave aceleración apuntada a lo largo de 2003, con un mayor protagonismo de la inversión en equipo y las exportaciones y una inflación más moderada. En Iberoamérica, por primera vez en los últimos años las perspectivas macroeconómicas son abiertamente positivas, gracias a un contexto internacional propicio (crecimiento y bajos tipos de interés), unas políticas ortodoxas que se reflejan en mayor estabilidad de los tipos de cambio y en tipos de interés más bajos, una posición externa sólida y subida de los precios de las materias primas.

Las líneas de gestión del Grupo Santander para el ejercicio se mantendrán en los parámetros de 2003 y estarán focalizadas hacia la mejora de los ingresos recurrentes y de la eficiencia operativa, al mantenimiento de una elevada solvencia, de la mejor calidad del riesgo y de la mejor calidad de servicio, apoyada por una tecnología más eficiente. Dos iniciativas básicas contribui-

rán al desarrollo del Grupo: por un lado, la implementación en su primer año del Plan i-06 y la puesta en marcha de cinco proyectos corporativos que lo apoyan y que contribuirán a reforzar las bases del crecimiento en el futuro.

El Plan i-06 (Programa Director para el período 2004-2006) permitirá al Grupo afrontar el reto que supone un entorno, como el previsto, de bajo crecimiento nominal del PIB y bajos tipos de interés, donde es absolutamente necesario incrementar la diferencia entre ingresos y gastos para obtener crecimientos aceptables de los beneficios más recurrentes. Con una duración de tres años, el Plan i-06 ha identificado oportunidades de negocio y establecido cerca de 70 proyectos, con aspiraciones para las distintas unidades de negocio del Grupo. Actuarán sobre las tres palancas: el aumento de ingresos, como variable fundamental, la contención de costes y la optimización del coste del riesgo.

En esta misma línea y con objeto de reforzar las bases del Grupo, en 2004 se van a abordar cinco grandes proyectos corporativos: *Banca de Clientes*, para incentivar la vinculación con los clientes y la calidad de servicio; *Recursos Directivos*, para definir con claridad carreras profesionales, mejorar la formación y, en definitiva, aumentar la motivación de los directivos; *Tecnología y Sistemas*, para elevar su calidad y productividad a través de nuevos avances; *Riesgos*, para adaptar más estrechamente su gestión a las necesidades de los distintos segmentos de clientes y mercados, con procedimientos más ágiles pero siempre dentro de las tradicionales prácticas de prudencia del Grupo; y por último, *Afirmación del concepto de Grupo*, que persigue estimular el sentido de pertenencia y reforzar las señas de identidad comunes de Grupo Santander.

Por áreas geográficas, y adicionalmente a los proyectos apuntados para generar mayores ingresos, se rentabilizará la elevada velocidad comercial alcanzada por las redes de España para seguir aumentando su contribución al Grupo, tras finalizar el año con unos saldos notablemente superiores a los saldos medios del ejercicio. En el resto de Europa, la previsible recuperación económica debe permitir en Portugal recuperar el impulso de la actividad, contribuyendo a mantener el fuerte crecimiento del negocio mostrado en 2003 por la actividad de financiación al consumo. En Iberoamérica, se continuará con el impulso comercial iniciado en el segundo semestre de 2003 en los principales países de la región, que está permitiendo elevar los ingresos en moneda local. En cada uno de ellos, se mantendrá el enfoque en el aprovechamiento y la expansión de las bases de clientes, en el desarrollo de la actividad crediticia, sobre todo en particulares y pymes, manteniendo una elevada calidad de los activos, y en la generación de comisiones. A este último apartado contribuirán decisivamente los proyectos regionales ya en desarrollo y destinados a potenciar los negocios de tarjetas, seguros, cash-management, comercio exterior y fondos de inversión.

La combinación de estas actuaciones y estrategias con el sólido punto de partida con que el Grupo afronta el año (elevada fortaleza de balance, importante excedente de recursos propios, plusvalías latentes y una elevada velocidad comercial) permite afrontar el ejercicio 2004 con optimismo acerca de la evolución del Grupo.

## Información Legal

## Balance Banco Santander Central Hispano, S.A. al 31.12.2003

## Sin distribución de beneficios

Activo		Euros
<b>1. Caja y depósitos en bancos centrales</b>		<b>3.244.382.857</b>
1.1. Caja	363.429.290	
1.2. Banco de España	2.859.547.954	
1.3. Otros bancos centrales	21.405.613	
<b>2. Deudas del Estado</b>		<b>26.497.173.111</b>
<b>3. Entidades de crédito</b>		<b>28.500.094.369</b>
3.1. A la vista	223.656.345	
3.2. Otros créditos	28.276.438.024	
<b>4. Créditos sobre clientes</b>		<b>81.896.843.773</b>
Pro-memoria: entidades de contrapartida central	286.091.791	
<b>5. Obligaciones y otros valores de renta fija</b>		<b>14.834.679.015</b>
5.1. De emisión pública	8.667.235.300	
5.2. Otros emisores	6.167.443.715	
Pro memoria: títulos propios	—	
<b>6. Acciones y otros títulos de renta variable</b>		<b>3.965.991.238</b>
<b>7. Participaciones</b>		<b>1.345.068.116</b>
7.1. En entidades de crédito	1.198.839	
7.2. Otras participaciones	1.343.869.277	
<b>8. Participaciones en empresas del grupo</b>		<b>20.303.084.401</b>
8.1. En entidades de crédito	6.849.214.408	
8.2. Otras	13.453.869.993	
<b>9. Activos inmateriales</b>		<b>172.973.067</b>
9.1. Gastos de constitución y de primer establecimiento	311.953	
9.2. Otros gastos amortizables	172.661.114	
<b>10. Activos materiales</b>		<b>1.327.431.621</b>
10.1. Terrenos y edificios de uso propio	1.007.296.328	
10.2. Otros inmuebles	58.158.312	
10.3. Mobiliario, instalaciones y otros	261.976.981	
<b>11. Capital suscrito no desembolsado</b>		<b>—</b>
11.1. Dividendos pasivos reclamados no desembolsados	—	
11.2. Resto	—	
<b>12. Acciones propias</b>		<b>—</b>
Pro-memoria : nominal	—	
<b>13. Otros activos</b>		<b>10.223.729.330</b>
<b>14. Cuentas de periodificación</b>		<b>6.353.966.153</b>
<b>15. Pérdidas del ejercicio</b>		<b>—</b>
<b>Total activo</b>		<b>198.665.417.051</b>
<b>Cuentas de orden</b>		
<b>1. Pasivos contingentes</b>		<b>40.307.324.666</b>
1.1. Redescuentos, endosos y aceptaciones	—	
1.2. Activos afectos a diversas obligaciones	3.313	
1.3. Fianzas, avales y cauciones	38.067.620.968	
1.4. Otros pasivos contingentes	2.239.700.385	

VºBº  
El Presidente  
**Emilio Botín**

## Información Legal

### Regularizado y actualizado de acuerdo con las correspondientes disposiciones legales

Pasivo		Euros
<b>1. Entidades de crédito</b>		<b>54.999.536.928</b>
1.1. A la vista	589.026.582	
1.2. A plazo o con preaviso	54.410.510.346	
<b>2. Débitos a clientes</b>		<b>82.792.758.381</b>
2.1. Depósitos de ahorro	71.500.166.724	
2.1.1. A la vista	30.694.780.146	
2.1.2. A plazo	40.805.386.578	
2.2. Otros débitos	11.292.591.657	
2.2.1. A la vista	—	
2.2.2. A plazo	11.292.591.657	
Pro-memoria: entidades de contrapartida central	1.994.521.264	
<b>3. Débitos representados por valores negociables</b>		<b>11.932.465.480</b>
3.1. Bonos y obligaciones en circulación	11.459.323.480	
3.2. Pagarés y otros valores	473.142.000	
<b>4. Otros pasivos</b>		<b>5.655.081.909</b>
<b>5. Cuentas de periodificación</b>		<b>5.140.019.565</b>
<b>6. Provisiones para riesgos y cargas</b>		<b>6.857.413.459</b>
6.1. Fondo de pensionistas	5.644.623.155	
6.2. Provisiones para impuestos	—	
6.3. Otras provisiones	1.212.790.304	
<b>6. Bis. Fondo para riesgos bancarios generales</b>		—
<b>7. Beneficios del ejercicio</b>		<b>1.445.033.101</b>
<b>8. Pasivos subordinados</b>		<b>13.280.711.530</b>
<b>9. Capital suscrito</b>		<b>2.384.201.472</b>
<b>10. Primas de emisión</b>		<b>8.720.721.625</b>
<b>11. Reservas</b>		<b>5.414.806.463</b>
<b>12. Reservas de revalorización</b>		<b>42.667.138</b>
<b>13. Resultados de ejercicios anteriores</b>		—
<b>Total pasivo</b>		<b>198.665.417.051</b>
<b>2. Compromisos</b>		<b>30.484.568.903</b>
2.1. Cesiones temporales con opción de recompra	—	
2.2. Disponibles por terceros	27.945.055.910	
2.3. Otros compromisos	2.539.512.993	
<b>Suma cuentas de orden</b>		<b>70.791.893.569</b>

El Vicepresidente 2º y Consejero Delegado  
**Alfredo Sáenz**

El Interventor General  
**José Tejón**

## Información Legal

## Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública Banco Santander Central Hispano, S.A. al 31.12.2003

Resultados de Banco Santander Central Hispano, S.A.		Euros
1.	Intereses y rendimientos asimilados De los que: cartera de renta fija	5.586.578.331 1.261.628.703
2.	Intereses y cargas asimiladas	(4.141.105.668)
3.	Rendimiento de la cartera de renta variable	2.724.188.289
3.1.	De acciones y otros títulos de renta variable	39.239.672
3.2.	De participaciones	26.008.987
3.3.	De participaciones en el grupo	2.658.939.629
<b>A Margen de intermediación</b>		<b>4.169.660.952</b>
4.	Comisiones percibidas	1.510.187.083
5.	Comisiones pagadas	(208.365.592)
6.	Resultados de operaciones financieras	(1.487.126.043)
<b>B Margen ordinario</b>		<b>3.984.356.400</b>
7.	Otros productos de explotación	16.376.697
8.	Gastos generales de administración	(2.133.773.088)
8.1.	De personal	(1.436.840.773)
	De los que:	
	Sueldos y salarios	(1.023.213.885)
	Cargas sociales	(268.378.409)
	De las que: pensiones	(42.991.132)
8.2.	Otros gastos administrativos	(696.932.315)
9.	Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(253.308.280)
10.	Otras cargas de explotación	(133.941.704)
<b>C Margen de explotación</b>		<b>1.479.710.025</b>
11.	Amortización y provisiones para insolvencias (neto)	(575.211.799)
12.	Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)	(71.451.259)
13.	Dotación al fondo para riesgos bancarios generales	—
14.	Beneficios extraordinarios	1.091.819.580
15.	Quebrantos extraordinarios	(477.666.507)
<b>D Resultado antes de impuestos</b>		<b>1.447.200.040</b>
16.	Impuesto sobre beneficios	(6.148.393)
17.	Otros impuestos	3.981.454
<b>E Resultado del ejercicio</b>		<b>1.445.033.101</b>

## Información Legal

### Propuesta de distribución de beneficios

	Euros
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>1.447.200.040</b>
A deducir:	
Impuesto sobre sociedades	2.166.939
<b>Beneficio neto</b>	<b>1.445.033.101</b>
Distribución	
A reserva legal	—
A reserva voluntaria	645.702
Al dividendo	1.444.387.399

## Información Legal

## Balance Banco Santander Central Hispano, S.A. al 31.12.2003

## Con distribución de beneficios

Activo	Euros
<b>1. Caja y depósitos en bancos centrales</b>	<b>3.244.382.857</b>
1.1. Caja	363.429.290
1.2. Banco de España	2.859.547.954
1.3. Otros bancos centrales	21.405.613
<b>2. Deudas del estado</b>	<b>26.497.173.111</b>
<b>3. Entidades de crédito</b>	<b>28.500.094.369</b>
3.1. A la vista	223.656.345
3.2. Otros créditos	28.276.438.024
<b>4. Créditos sobre clientes</b>	<b>81.896.843.773</b>
Pro-memoria: entidades de contrapartida central	286.091.791
<b>5. Obligaciones y otros valores de renta fija</b>	<b>14.834.679.015</b>
5.1. De emisión pública	8.667.235.300
5.2. Otros emisores	6.167.443.715
Pro memoria: títulos propios	—
<b>6. Acciones y otros títulos de renta variable</b>	<b>3.965.991.238</b>
<b>7. Participaciones</b>	<b>1.345.068.116</b>
7.1. En entidades de crédito	1.198.839
7.2. Otras participaciones	1.343.869.277
<b>8. Participaciones en empresas del Grupo</b>	<b>20.303.084.401</b>
8.1. En entidades de crédito	6.849.214.408
8.2. Otras	13.453.869.993
<b>9. Activos inmateriales</b>	<b>172.973.067</b>
9.1. Gastos de constitución y de primer establecimiento	311.953
9.2. Otros gastos amortizables	172.661.114
<b>10. Activos materiales</b>	<b>1.327.431.621</b>
10.1. Terrenos y edificios de uso propio	1.007.296.328
10.2. Otros inmuebles	58.158.312
10.3. Mobiliario, instalaciones y otros	261.976.981
<b>11. Capital suscrito no desembolsado</b>	<b>—</b>
11.1. Dividendos pasivos reclamados no desembolsados	—
11.2. Resto	—
<b>12. Acciones propias</b>	<b>—</b>
Pro-memoria: nominal	—
<b>13. Otros activos</b>	<b>9.484.626.874</b>
<b>14. Cuentas de periodificación</b>	<b>6.353.966.153</b>
<b>15. Pérdidas del ejercicio</b>	<b>—</b>
<b>Total activo</b>	<b>197.926.314.595</b>
<b>Cuentas de orden</b>	
<b>1. Pasivos contingentes</b>	<b>40.307.324.666</b>
1.1. Redescuentos, endosos y aceptaciones	—
1.2. Activos afectos a diversas obligaciones	3.313
1.3. Fianzas, avales y cauciones	38.067.620.968
1.4. Otros pasivos contingentes	2.239.700.385

VºBº  
El Presidente  
**Emilio Botín**

## Información Legal

### Regularizado y actualizado de acuerdo con las correspondientes disposiciones legales

Pasivo		Euros
<b>1. Entidades de crédito</b>		<b>54.999.536.928</b>
1.1. A la vista	589.026.582	
1.2. A plazo o con preaviso	54.410.510.346	
<b>2. Débitos a clientes</b>		<b>82.792.758.381</b>
2.1. Depósitos de ahorro	71.500.166.724	
2.1.1. A la vista	30.694.780.146	
2.1.2. A plazo	40.805.386.578	
2.2. Otros débitos	11.292.591.657	
2.2.1. A la vista	—	
2.2.2. A plazo	11.292.591.657	
Pro-memoria: entidades de contrapartida central	1.994.521.264	
<b>3. Débitos representados por valores negociables</b>		<b>11.932.465.480</b>
3.1. Bonos y obligaciones en circulación	11.459.323.480	
3.2. Pagarés y otros valores	473.142.000	
<b>4. Otros pasivos</b>		<b>6.360.366.852</b>
<b>5. Cuentas de periodificación</b>		<b>5.140.019.565</b>
<b>6. Provisiones para riesgos y cargas</b>		<b>6.857.413.459</b>
6.1. Fondo de pensionistas	5.644.623.155	
6.2. Provisión para impuestos	—	
6.3. Otras provisiones	1.212.790.304	
<b>6. Bis. Fondo para riesgos bancarios generales</b>		<b>—</b>
<b>7. Beneficios del ejercicio</b>		<b>—</b>
<b>8. Pasivos subordinados</b>		<b>13.280.711.530</b>
<b>9. Capital suscrito</b>		<b>2.384.201.472</b>
<b>10. Primas de emisión</b>		<b>8.720.721.625</b>
<b>11. Reservas</b>		<b>5.415.452.165</b>
<b>12. Reservas de revalorización</b>		<b>42.667.138</b>
<b>13. Resultados de ejercicios anteriores</b>		<b>—</b>
<b>Total pasivo</b>		<b>197.926.314.595</b>
<b>2. Compromisos</b>		<b>30.484.568.903</b>
2.1. Cesiones temporales con opción de recompra	—	
2.2. Disponibles por terceros	27.945.055.910	
2.3. Otros compromisos	2.539.512.993	
<b>Suma cuentas de orden</b>		<b>70.791.893.569</b>

El Vicepresidente 2º y Consejero Delegado  
**Alfredo Sáenz**

El Interventor General  
**José Tejón**

## Apéndice



	<b>Apéndice</b>	
La función de Cumplimiento		216
Prevención del blanqueo de capitales		216
	Cronología	218
Datos históricos 1991-2003		220
Estados financieros de las principales entidades del Grupo		222
Información General		227



*Plaza interior, entre edificios Dehesa y Manglar  
Ciudad Grupo Santander*

## Apéndice

### 1. La función de cumplimiento

El Grupo Santander tiene como principio rector de su actividad la defensa de su integridad y reputación y el cumplimiento estricto con la normativa legal y reglamentaria y con los estándares éticos aplicables en los mercados en los que opera. La puesta en práctica de este compromiso requiere la implantación de una fuerte cultura corporativa en todos los niveles de la organización, así como el establecimiento y constante actualización de todo un conjunto de políticas, procedimientos, códigos de conducta y controles internos.

El Grupo ha definido Cumplimiento como la función delegada de la Alta Dirección encargada de armonizar el entorno regulatorio con la estructura organizativa, trasladando leyes, normas y estándares éticos a procedimientos operativos y actividades formativas específicas, minimizando la probabilidad de que se produzcan irregularidades, asegurando que las irregularidades que eventualmente puedan producirse son siempre identificadas, reportadas y resueltas con prontitud, y permitiendo demostrar a los terceros interesados que la institución cuenta con una organización, procedimientos y medios adecuados a su actividad y permanentemente revisados. Dentro de esta revisión permanente de los procedimientos, durante el año 2003 ha tenido lugar una intensa actividad. En primer lugar, se ha procedido a adaptar los códigos de conducta del Grupo a las exigencias de la Ley Financiera. Así, el Consejo de Administración del Banco aprobó el 28 de julio el nuevo Código de Conducta en los Mercados de Valores y el nuevo Código General de Conducta de Grupo Santander en España, que se encuentran en la página web del Grupo, entraron en vigor el 1 de agosto y sustituyeron a los códigos existentes desde marzo de 2000. Paralelamente se ha realizado una amplia labor de formación de las personas sujetas al Código de Conducta en los Mercados de Valores y se han aprobado cuatro circulares internas de desarrollo de dicho Código.

El lanzamiento de una página web de Cumplimiento en la Intranet corporativa, en la que se contienen los códigos, sus desarrollos, los formularios correspondientes, las interpretaciones a diversas cuestiones y una lista de preguntas y respuestas frecuentes, ha supuesto un importante apoyo en la concienciación de las personas sujetas. El nuevo Código de Conducta en los Mercados de Valores está actualmente siendo transplantado a los diferentes países donde el Grupo está presente, debidamente adaptado a la normativa de cada uno de ellos, en un esfuerzo de homogeneización de los diferentes códigos locales que ya existían.

El Comité de Cumplimiento Normativo, órgano encargado de aprobar los códigos específicos para las actividades que lo requieran – como la de gestión de activos inmobiliarios, cuyo código fue aprobado el 11 de julio de 2003 y los desarrollos del Código de Conducta en los Mercados de Valores, ha de interpretar dicho Código, de adoptar las decisiones básicas para su aplicación y de ejercer las facultades sancionadoras básicas, ha celebrado ocho sesiones durante 2003. Durante el ejercicio se han efectuado 3 presentaciones a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, máximo órgano competente del Grupo en materia de cumplimiento.

Finalmente, tras la aprobación por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en junio de 2003 de la Guía de Procedimientos para la comercialización de productos de inversión, a la que el Banco fue la primera entidad en adherirse, se ha desarrollado un manual de procedimientos interno que contribuirá a mejorar la calidad de la información puesta a disposición de los inversores y a asegurar que los productos financieros se dirigen al perfil de clientes adecuado. Pieza clave de este procedimiento es el Comité de Nuevos Productos, que ya viene operando en el Grupo desde 1999, y que durante el año 2003 ha celebrado 13 sesiones en las que se han revisado 96 productos o familias de producto. El Manual de Procedimientos del Grupo Santander fue aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores el día 2 de Marzo de 2004 y está disponible en la página web del Grupo, así como en la de la CNMV.

### 2. Prevención del blanqueo de capitales

#### Políticas y procedimientos

En la página web <http://www.gruposantander.com/> se describen las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales del Grupo Santander.

#### Nuevo entorno legal

El 20 de junio de 2003 el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) aprobó la última revisión de sus 40 Recomendaciones para combatir el blanqueo de dinero, estableciendo un nuevo estándar de mayor rigor en las obligaciones que se imponen en la materia al sistema financiero (identificación y conocimiento de los clientes, análisis de las operaciones de riesgo y mayor colaboración con las autoridades). El documento aprobado, en combinación con las 8 Recomendaciones Especiales para prevenir la financiación del terrorismo, constituye el marco internacional de la lucha contra el blanqueo de dinero de origen delictivo y la financiación del terrorismo.

En julio de 2003, la legislación española aplicable (Ley 19/1993, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales) fue modificada sustancialmente, como consecuencia de la transposición de la Directiva 2001/97/CE. Entre otros aspectos se amplía el ámbito de los delitos subyacentes a partir de los cuales se exige la colaboración del sistema financiero, pasando a incluir cualquier modalidad de delito grave, que son aquellos que tienen prevista una pena privativa de libertad superior a 3 años.

También en España, en mayo de 2003 se aprobó la Ley 12/2003, que regula específicamente la prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo. Esta norma crea un órgano administrativo con capacidad para ordenar el bloqueo preventivo de cuentas, saldos y bienes de terroristas e impone obligaciones reforzadas en esta materia a las entidades financieras. Paralelamente, en muchos

## Apéndice

países en los que nuestro Grupo tiene presencia también han entrado en vigor legislaciones sobre prevención del blanqueo de capitales más exigentes que las anteriores (Colombia, Brasil, Puerto Rico, México, Perú).

Consecuencia de lo expuesto, en el 2003 el Grupo Santander ha efectuado una revisión y actualización de las normas, sistemas y procedimientos de prevención, en línea con los expresados cambios normativos, con el objetivo de seguir dando respuesta a nuestro compromiso de plena solidaridad con la sociedad y máxima colaboración con las autoridades en esta materia.

### Actividades 2003

#### • España

Se ha concluido el plan de revisión específica en materia de prevención de blanqueo de capitales que en el período de 2002 / 2003 ha alcanzado a la totalidad de la Red Comercial de banca universal de las unidades del Grupo en España. Se han revisado los aspectos de identificación y conocimiento del cliente, documentación y archivo, los criterios de análisis de las operaciones y la formación. A través de este trabajo se ha constatado el alto grado de concienciación alcanzado en esta materia por las oficinas y la idoneidad de las medidas y procedimientos implantados.

De la misma forma, el resto de sociedades filiales del Grupo en España, consideradas sujetos obligados de conformidad con las disposiciones en vigor (sociedades de valores y bolsa, gestoras de fondos, patrimonios, financieras, aseguradoras, emisoras de tarjetas, inmobiliarias), han acreditado el funcionamiento adecuado de su sistema integral de prevención, por medio de las revisiones efectuadas en el curso de 2003.

En Patagon Bank, nuestra unidad de banca directa, se ha implantado una potente herramienta informática de control y análisis centralizado de operaciones sensibles al blanqueo, para compensar el mayor riesgo de esta modalidad de negocio.

En Santander Central Hispano Bolsa, SVB se ha desarrollado y puesto en explotación una aplicación específica para el control de las operaciones objeto de intermediación por la sociedad y que pueden ser susceptibles de vinculación con el blanqueo de capitales.

#### • Unidades en el exterior

Como todos los años, se han realizado revisiones "in situ" en todos los Departamentos de Prevención en el exterior, con el fin de comprobar su funcionamiento y su adecuación a las Políticas del Grupo en materia de prevención de blanqueo de capitales, estableciendo medidas e implantando nuevos procedimientos que les permitan continuar siendo referencia en esta materia en sus respectivos países.

Durante el 2003 el esfuerzo del Grupo para dotar a sus unidades de herramientas tecnológicas avanzadas se ha concretado en implantar aplicaciones para el control centralizado de las operaciones de riesgo, como complemento de las aplicaciones de control descentralizado; así, este tipo de herramientas ya están en explotación o en pruebas en Puerto Rico, Brasil, Colombia, Venezuela y Argentina.

En las sucursales en Europa se ha implantado una aplicación especialmente desarrollada a tal efecto, que permite la revisión y el control centralizado de las operaciones y la gestión de las denominadas listas de control (Reglamentos CE).

#### • Banca Privada y Sociedades filiales en España

También en este caso se han ejecutado los programas de revisión "in situ" de todas las unidades del Grupo, comprobando y garantizando el cumplimiento de las políticas, así como la idoneidad de los sistemas de control y análisis de operaciones implantados.

En el curso de 2003 se ha implantado en todas las unidades una aplicación de control y detección de personas públicas relevantes extranjeras (PEP's), que permite garantizar el cumplimiento de las estrictas políticas de aceptación de este tipo de clientes. En Banco Santander Suiza se han implantado dos nuevas aplicaciones, una de revisión centralizada de operativa sensible y otra para el control de intervinientes.

Dentro del "Grupo de Wolfsberg", del que Santander Central Hispano es miembro fundador, se ha tenido una activa intervención en el "Proyecto de Registro Internacional de Bancos", a desarrollar conjuntamente con SWIFT.

#### • Principales indicadores de actividad

	Filiales revisadas	Número operaciones analizadas	Número expedientes investigación por UPBC's	Operaciones sospechosas comunicadas	Acciones formativas	Empleados formados
España	25	6.890.379	982	139	84	9.781
Exterior	34	7.867.837	5.048	2.333	945	6.032
Banca Privada Internacional	10	36.361	713	19	42	623

## Apéndice

### 3. Cronología ejercicio 2003

#### Enero

- CC Holding, matriz de las unidades de financiación al consumo en Europa, se integra en HBF Banco Financiero (Hispaner) para constituir Santander Consumer Finance, lo que permite optimizar la estructura del Grupo en este negocio.
- Lanzamiento en España del Fondo Superselección, que capta 1.500 millones de euros en quince días.
- JP Morgan Chase designa a Grupo Santander como su subcustodio en España, con lo que se consolida el liderazgo en este negocio con un volumen superior a 200.000 millones de euros.

#### Febrero

- El mercado de derivados británico Liffe designa a Grupo Santander como entidad creadora de mercado de los futuros sobre las principales acciones españolas, así como de Nokia, con lo que se convierte en entidad de referencia de este tipo de productos a nivel europeo.

#### Marzo

- Acuerdos con Sanpaolo IMI por los que se adquiere el 50% de la sociedad italiana de financiación al consumo Finconsumo por 140 millones de euros, pasando Grupo Santander a controlar el 100% de esta sociedad. Por su parte, Sanpaolo toma el 50% de Allfunds, plataforma de asesoría y distribución de fondos, quedando Santander con el 50% restante.
- Aumento de la participación en el japonés Shinsei Bank del 6,5% al 11,4% con una inversión de 83 millones de euros.
- Se hace efectivo el acuerdo con Bank of America por el que este adquiere el 24,9% de Grupo Financiero Santander Serfin por un importe de 1.600 millones de dólares.
- PricewaterhouseCoopers e Investor Research Group publican sendos informes en los que Grupo Santander destaca por su transparencia y la calidad de su información a los analistas e inversores.

#### Abril

- Incremento de la participación en el grupo argentino Orígenes (pensiones y seguros) del 39,2% al 59,2%, en cumplimiento de los acuerdos suscritos en el año 2000 con Bank of Boston.
- La revista *Global Finance* nombra a Grupo Santander como mejor banco para América Latina. Asimismo, Santander Chile es distinguido como mejor banco del país.

#### Mayo

- Acuerdos con The Royal Bank of Scotland Group por el que se adquiere el negocio de banca privada en Iberoamérica de su filial Coutts & Co y se le vende el negocio de tarjetas de crédito y la cartera de préstamos personales de la filial en Alemania Santander Direkt Bank.
- Primer banco español en incorporarse como miembro del Chicago Board of Trade, una de las mayores cámaras de contratación de futuros y opciones listados.
- La revista *Business Week* sitúa a Grupo Santander entre las empresas europeas que más progresos está haciendo en materia de buen gobierno.

#### Junio

- La Junta General de Accionistas aprueba la adopción de nuevas medidas sobre buen gobierno y transparencia que sitúan al Grupo al nivel de las mejores prácticas internacionales. Estas medidas son: supresión de las medidas estatutarias de blindaje, máxima transparencia retributiva con desglose individualizado de la retribución de los consejeros y aprobación del Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- La Asociación Española de Contabilidad y Auditoría (AECA) concede al Grupo el premio a la mejor información financiera en internet 2003, entre las empresas del Ibex-35.
- Ejercicio de una opción de compra frente a The Royal Bank of Scotland Group sobre el 12,74% de Banco Santander Portugal, con lo que la participación del Grupo se eleva hasta el 97,95% de la entidad lusa.

#### Julio

- Adquisición al grupo asegurador MetLife del 20% de Santander Central Hispano de Seguros y Reaseguros, asociada a la venta del 20% de MetLife Iberia
- Venta de las dos filiales en Filipinas, Banco Santander Philippines Inc. y Santander Investment Securities Philippines Inc. a la entidad de este país Banco de Oro, dentro de la estrategia de concentrar las actividades en los mercados primarios de Europa e Iberoamérica.

## Apéndice

- Lanzamiento de una nueva oferta hipotecaria con las mejores condiciones del mercado, entre las que destaca la *Hipoteca Superoportunidad*, que ha sido el producto estrella del mercado durante el segundo semestre del año, con una contratación de 5.000 millones de euros.
- Lanzamiento de la primera emisión de cédulas territoriales por importe de 2.000 millones de euros.
- Quinta convención de Directivos del Grupo, con la participación de 1.000 personas procedentes de todo el mundo, en la que se establecen directrices y objetivos para los tres siguientes ejercicios.
- Grupo Santander es nombrado por la revista *Euromoney* como mejor banco en Iberoamérica por segundo año consecutivo. Por su parte, Santander Chile recibe el premio por cuarto año consecutivo, Banco de Venezuela por tercer año consecutivo y Banco Totta en Portugal por segundo año.

### Agosto

- Entran en vigor el nuevo Código General de Conducta y el nuevo Código de Conducta en los Mercados de Valores del Grupo Santander aprobados por el Consejo de Administración celebrado el 28 de Julio.
- El Banco de España da su conformidad al método de cálculo interno de la dotación del fondo para la cobertura estadística de insolvencias para la cartera de banca corporativa en España, en línea con las próximas exigencias a establecer internacionalmente por el nuevo acuerdo de capital de Banco Internacional de Pagos (Basilea II).

### Septiembre

- En Alemania, CC-Bank se fusiona con Santander Direkt Bank.
- Cierre de la sucursal de Milán y del negocio de renta variable en otras capitales europeas, que se concentra en la península ibérica.
- La revista *The Banker* concede a Grupo Santander el premio como mejor banco en América Latina por tercera vez en cuatro años. También han sido distinguidas en sus respectivos países las filiales en Chile, Venezuela y Portugal.

### Octubre

- Acuerdo con la aseguradora italiana Generali por el que el Grupo adquiere el 20% de Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros para alcanzar el 100% de su capital, y le vende el 13,22% de Banco Vitalicio de España.

- Lanzamiento de Santander Alternative Investment, unidad de negocio especializada en gestión alternativa, mercado en clara expansión, con el objetivo de maximizar las rentabilidades manteniendo un nivel de riesgo conocido y controlado.

### Noviembre

- Incremento en un 12,13% de la participación en Cepsa hasta un 32% efectivo, tras la realización de la oferta pública de adquisición de acciones.
- Se realizan ventas de un 5,99% en la participación en Antena 3 TV, con lo que la desinversión en el conjunto del año es del 20,21%.
- La agencia de calificación Fitch mejora los ratings del Grupo a corto y largo plazo, así como el de fortaleza financiera. También Moody's eleva la calificación a largo plazo y la fortaleza financiera.
- Grupo Santander es elegido por la publicación *Latin Finance* como mejor banco regional de América Latina. Asimismo, Santander Santiago vuelve a ser nombrado como mejor banco en Chile.

### Diciembre

- Acuerdo con Vidacaixa para la venta de Santander Central Hispano Previsión, sociedad dedicada al negocio de seguros de vida de colectivos y empresas y a la externalización de fondos de pensiones. Con esta operación finaliza la reorganización del negocio de seguros de Grupo Santander, en el que se inscriben las operaciones antes citadas con MetLife y Generali. En cuanto a previsión colectiva, la estrategia se centra en la gestión y desarrollo de planes de pensiones de empleo.
- Grupo Santander galardonado por séptimo año consecutivo con el premio a la transparencia y a la mejor memoria anual de las empresas españolas por Actualidad Económica.
- Tras las sucesivas compras realizadas a lo largo del ejercicio, el Grupo ha cerrado el año con una participación del 8,6% en Sanpaolo IMI (5,2% en diciembre de 2002).

## Apéndice

## 4. Datos históricos 2003-1991

	2003		2002	2001	2000	1999
	Mill. US\$	Mill. euros				
<b>Balance</b>						
Activos totales	444.311,4	351.790,5	324.208,1	358.137,5	348.928,0	256.438,5
Créditos sobre clientes (neto)	217.872,6	172.504,0	162.973,0	173.822,0	169.384,2	127.472,1
Recursos de clientes gestionados	409.086,7	323.900,8	304.893,0	331.378,9	303.098,5	232.232,3
En balance	271.542,3	214.997,9	211.555,1	236.132,4	214.450,3	153.756,6
Fuera de balance	137.544,4	108.903,0	93.337,9	95.246,5	88.648,2	78.475,7
Patrimonio neto	23.193,4	18.363,7	17.594,2	19.128,4	17.797,9	8.026,2
Total fondos gestionados	581.855,9	460.693,5	417.546,0	453.384,0	437.576,1	334.914,1
<b>Resultados</b>						
Margen de intermediación	8.987,0	7.958,3	9.358,7	10.256,8	8.289,6	6.669,9
Margen básico	13.696,6	12.128,9	13.647,9	14.878,5	12.302,6	9.747,1
Margen de explotación	6.460,1	5.720,7	5.565,8	5.944,5	4.688,6	3.479,0
Beneficio antes de impuestos	4.631,6	4.101,4	3.508,7	4.237,3	3.774,0	2.715,6
Beneficio neto atribuido al Grupo	2.948,3	2.610,8	2.247,2	2.486,3	2.258,1	1.575,1
<b>Datos por acción (*)</b>						
	2003		2002	2001	2000	1999
	US\$	euros	euros	euros	euros	euros
Beneficio neto atribuido	0,6183	0,5475	0,4753	0,5447	0,5369	0,4294
Dividendo	0,3826	0,3029	0,2885	0,2885	0,2735	0,2275
Cotización	11,86	9,39	6,54	9,41	11,40	11,24
<b>Capitalización bursátil (millones)</b>	56.551,2	44.775,3	31.185,4	43.844,6	51.986,7	41.226,0

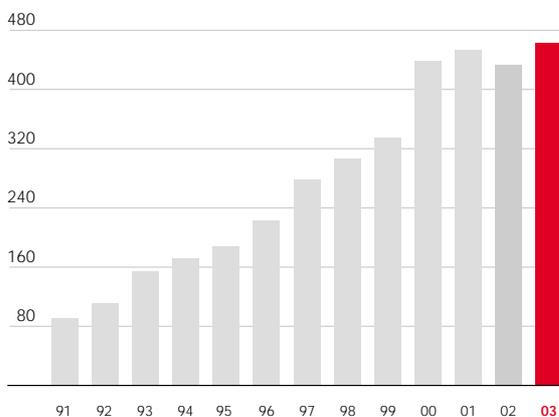
Nota: Los datos relativos a los años anteriores a 1999 son proforma, y se corresponden básicamente con el agregado de los Grupos Santander y BCH, excepto los datos por acción.

(\*) Datos ajustados a los desdoblamientos de la acción y ampliaciones de capital. Euro / US\$ = 1,2630 (balance) y 1,1293 (resultados)

## Principales magnitudes financieras

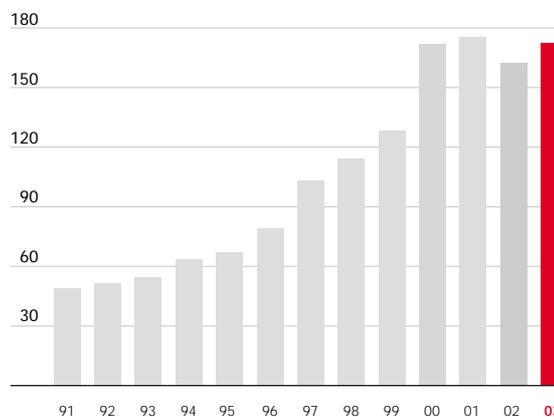
## Total fondos gestionados

Miles de millones de euros



## Créditos sobre clientes

Miles de millones de euros

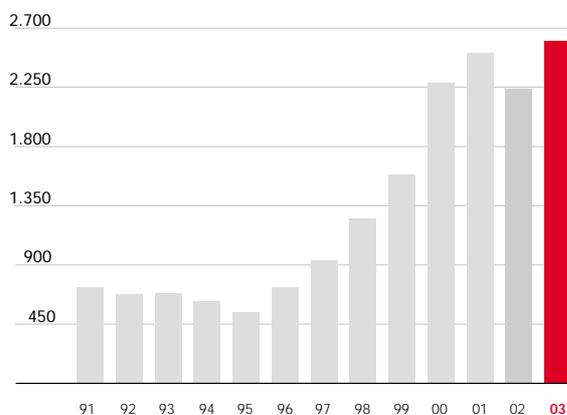


## Apéndice

1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991
Mill. euros	Mill. euros	Mill. euros	Mill. eurosss	Mill. euros	Mill. euros	Mill. euros	Mill. euros
235.804,7	226.715,1	188.823,3	166.371,5	153.622,8	140.572,9	102.107,0	90.503,1
112.383,2	101.112,7	78.480,3	66.051,1	62.886,3	54.938,0	51.648,8	48.973,6
201.795,7	187.411,8	136.723,2	115.755,8	101.047,5	80.124,2	66.542,3	59.823,2
132.291,0	135.976,3	101.399,6	95.676,5	82.580,2	65.268,6	58.025,5	56.444,2
69.504,7	51.435,5	35.323,6	20.079,3	18.467,3	14.855,6	8.516,8	3.379,0
8.777,8	6.334,1	5.992,1	5.667,7	6.219,8	5.570,2	5.417,4	5.287,9
305.309,4	278.150,7	224.147,0	186.450,8	172.090,0	155.428,5	110.623,8	93.882,1
6.190,1	4.982,0	4.079,5	3.751,1	3.544,3	3.258,6	3.151,3	3.135,0
8.941,1	7.092,9	5.561,8	5.057,0	4.702,9	4.217,4	4.058,7	3.939,9
2.949,4	2.354,8	1.700,7	1.426,8	1.201,6	1.929,5	1.444,0	1.470,6
2.154,0	1.747,9	1.287,6	1.031,5	1.125,8	1.189,6	1.115,2	1.213,9
1.249,8	923,4	715,8	529,7	615,6	689,9	671,8	735,9
1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991
euros	euros	euros	euros	euros	euros	euros	euros
0,3816	0,3396	0,2644	0,2314	0,2305	0,2464	0,2224	0,2043
0,1883	0,1803	0,1503	0,1382	0,1202	0,1202	0,1082	0,0992
8,48	7,65	4,17	3,05	2,48	2,75	1,79	1,66
31.035,4	21.962,8	11.260,4	8.267,9	7.889,4	8.049,8	5.823,9	6.941,7

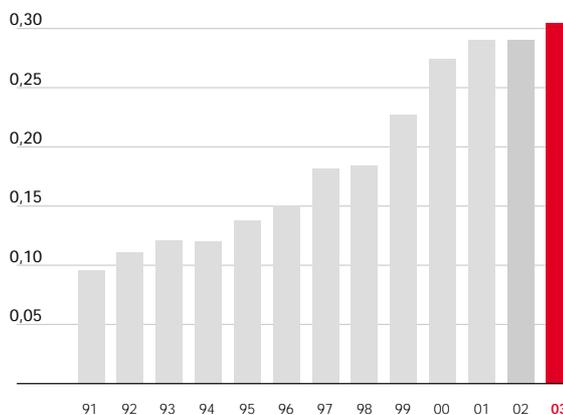
### Beneficio neto atribuido al Grupo

Millones de euros



### Dividendo por acción

Euros



## Apéndice

## 5. Estados financieros de las principales entidades del Grupo

## Bancos en España y otros países europeos

Miles de euros	Santander Central Hispano		Banif		SCH Investment	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>4.169.660</b>	<b>3.739.269</b>	<b>19.779</b>	<b>22.853</b>	<b>32.911</b>	<b>52.984</b>
Comisiones netas	1.301.821	1.198.253	71.704	65.863	141.901	103.042
<b>Margen básico</b>	<b>5.471.481</b>	<b>4.937.522</b>	<b>91.483</b>	<b>88.716</b>	<b>174.812</b>	<b>156.026</b>
Resultados por operaciones financieras	(1.487.126)	(304.818)	3.907	1.868	1.559	(3.650)
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.984.355</b>	<b>4.632.704</b>	<b>95.390</b>	<b>90.584</b>	<b>176.371</b>	<b>152.376</b>
Gastos generales de administración	(2.133.773)	(2.149.325)	(51.379)	(52.227)	(38.088)	(43.188)
a) De personal	(1.436.841)	(1.494.490)	(33.233)	(34.279)	(23.541)	(23.259)
b) Otros gastos administrativos	(696.932)	(654.835)	(18.146)	(17.948)	(14.547)	(19.929)
Amortizaciones	(253.308)	(271.527)	(6.352)	(5.812)	(1.590)	(2.141)
Otros resultados de explotación	(117.565)	(122.383)	(315)	(270)	(283)	172
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.479.709</b>	<b>2.089.469</b>	<b>37.344</b>	<b>32.275</b>	<b>136.410</b>	<b>107.219</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	—	—
Otros resultados	542.703	(274.229)	(4.687)	(7.939)	—	(3.937)
Provisiones netas	(575.212)	(401.270)	(3.018)	(2.907)	752	(1.527)
Amortización fondo de comercio	—	—	2.880	—	(2.260)	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.447.200</b>	<b>1.413.970</b>	<b>32.519</b>	<b>21.429</b>	<b>134.902</b>	<b>101.755</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>1.445.033</b>	<b>1.376.178</b>	<b>22.217</b>	<b>13.256</b>	<b>97.234</b>	<b>79.385</b>
Intereses minoritarios	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>1.445.033</b>	<b>1.376.178</b>	<b>22.217</b>	<b>13.256</b>	<b>97.234</b>	<b>79.385</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	81.896.844	76.422.038	618.670	492.905	1.748.337	1.408.377
Entidades de crédito	58.241.650	34.796.547	2.273.266	2.756.001	2.788.616	2.892.966
Cartera de valores	40.448.822	50.612.323	38.416	41.708	153.051	199.242
Inmovilizado	1.500.405	1.903.392	21.327	24.543	1.730	2.980
Otras cuentas de activo	16.577.696	15.565.257	133.564	75.524	359.957	272.487
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>198.665.417</b>	<b>179.299.557</b>	<b>3.085.243</b>	<b>3.390.681</b>	<b>5.051.691</b>	<b>4.776.052</b>
Débitos a clientes	82.792.758	87.831.465	2.213.021	2.895.941	2.206.014	2.479.730
Valores negociables	11.932.465	4.910.788	—	—	—	—
Pasivos subordinados	13.280.712	15.524.988	—	—	—	—
Entidades de crédito	54.999.537	33.300.203	526.514	217.295	2.057.183	1.723.351
Otras cuentas de pasivo	17.652.516	19.535.102	206.320	108.780	549.727	336.438
Capital y reservas del Grupo (*)	18.007.429	18.197.011	139.388	168.665	238.767	236.533
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3.246.427</b>	<b>3.047.963</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Fondos de inversión	—	—	2.032.568	1.768.645	—	—
Fondos de pensiones	—	—	—	—	—	—
Patrimonios administrados	—	—	1.213.859	1.279.318	—	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>108.005.935</b>	<b>108.267.241</b>	<b>5.459.448</b>	<b>5.943.904</b>	<b>2.206.014</b>	<b>2.479.730</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>198.665.417</b>	<b>179.299.557</b>	<b>6.331.670</b>	<b>6.438.644</b>	<b>5.051.691</b>	<b>4.776.052</b>

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio.

## Apéndice

**Bancos en España y otros países europeos**

Miles de euros	Grupo Santander Consumer Finance (1)		Patagon Bank	
	2003	2002	2003	2002
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>866.111</b>	<b>652.318</b>	<b>16.168</b>	<b>31.095</b>
Comisiones netas	102.043	131.662	8.550	5.735
<b>Margen básico</b>	<b>968.154</b>	<b>783.980</b>	<b>24.718</b>	<b>36.830</b>
Resultados por operaciones financieras	46.523	(13.484)	7.685	2.858
<b>Margen ordinario</b>	<b>1.014.677</b>	<b>770.496</b>	<b>32.403</b>	<b>39.688</b>
Gastos generales de administración	(382.345)	(352.850)	(23.799)	(34.765)
a) De personal	(196.013)	(188.619)	(7.121)	(13.033)
b) Otros gastos administrativos	(186.332)	(164.231)	(16.678)	(21.732)
Amortizaciones	(27.995)	(49.030)	(1.329)	(1.229)
Otros resultados de explotación	583	17.222	(1.393)	(1.138)
<b>Margen de explotación</b>	<b>604.920</b>	<b>385.838</b>	<b>5.882</b>	<b>2.556</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	13.757	9.084	—	—
Otros resultados	14.046	45.917	2.059	(95)
Provisiones netas	(240.932)	(156.741)	(6.458)	(2.015)
Amortización fondo de comercio	(63.886)	(327)	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>327.905</b>	<b>283.771</b>	<b>1.483</b>	<b>446</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>202.560</b>	<b>200.616</b>	<b>1.483</b>	<b>446</b>
Intereses minoritarios	7.621	5.309	—	—
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>194.939</b>	<b>195.307</b>	<b>1.483</b>	<b>446</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes	16.554.053	12.905.459	306.536	115.779
Entidades de crédito	1.711.654	2.091.627	2.374.982	2.059.223
Cartera de valores	72.065	147.449	—	198.703
Inmovilizado	101.870	162.465	887	—
Otras cuentas de activo	980.845	1.468.309	36.460	73.434
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>19.420.487</b>	<b>16.775.309</b>	<b>2.718.865</b>	<b>2.447.139</b>
Débitos a clientes	9.429.827	3.930.444	2.637.035	2.355.527
Valores negociables	2.991.064	1.244.978	—	—
Pasivos subordinados	312.027	191.589	14.000	14.000
Entidades de crédito	4.521.848	8.262.313	5.305	2.359
Otras cuentas de pasivo	1.430.657	1.537.708	32.417	46.628
Capital y reservas del Grupo (*)	735.064	1.608.277	30.108	28.625
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Fondos de inversión	—	—	—	—
Fondos de pensiones	—	—	—	—
Patrimonios administrados	—	—	—	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>12.732.918</b>	<b>5.367.011</b>	<b>2.651.035</b>	<b>2.369.527</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>19.420.487</b>	<b>16.775.309</b>	<b>2.718.865</b>	<b>2.447.139</b>

(1) El ejercicio 2002 incluye datos proforma con cifras de CC-Bank y Grupo AKB, adquirido este último a 31-12-2002. El resultado neto atribuido al Grupo, descontada la amortización del fondo de comercio asociado a la compra del Grupo CC-Bank, se elevaría en el ejercicio 2003 a 258.525 miles de euros, un 32,68% superior al ejercicio anterior.

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

## Apéndice

**Bancos en España y otros países europeos**

Miles de euros	Banco Totta		Cia de Crédito Predial		BS Portugal	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>204.786</b>	<b>217.398</b>	<b>199.074</b>	<b>216.300</b>	<b>106.746</b>	<b>108.941</b>
Comisiones netas	132.843	103.340	41.095	29.714	47.985	36.046
<b>Margen básico</b>	<b>337.629</b>	<b>320.738</b>	<b>240.169</b>	<b>246.014</b>	<b>154.731</b>	<b>144.987</b>
Resultados por operaciones financieras	3.587	8.229	(5.791)	(3.809)	781	(4.211)
<b>Margen ordinario</b>	<b>341.216</b>	<b>328.967</b>	<b>234.378</b>	<b>242.205</b>	<b>155.512</b>	<b>140.776</b>
Gastos generales de administración	(197.450)	(206.341)	(98.400)	(100.035)	(74.291)	(76.173)
a) De personal	(126.760)	(132.749)	(63.855)	(65.346)	(50.493)	(51.010)
b) Otros gastos administrativos	(70.690)	(73.592)	(34.545)	(34.689)	(23.798)	(25.163)
Amortizaciones	(28.494)	(32.074)	(14.531)	(16.322)	(8.194)	(7.510)
Otros resultados de explotación	(3.777)	(2.094)	(755)	(880)	(628)	(535)
<b>Margen de explotación</b>	<b>111.495</b>	<b>88.458</b>	<b>120.692</b>	<b>124.968</b>	<b>72.399</b>	<b>56.558</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	—	—
Otros resultados	11.209	(18.428)	(24.786)	(16.178)	(19.444)	(6.306)
Provisiones netas	(35.439)	(18.946)	(38.757)	(20.750)	(910)	(10.645)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>87.265</b>	<b>51.084</b>	<b>57.149</b>	<b>88.040</b>	<b>52.045</b>	<b>39.607</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>86.637</b>	<b>47.431</b>	<b>49.549</b>	<b>72.839</b>	<b>36.745</b>	<b>33.107</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	6.164.465	6.244.247	6.489.693	8.418.478	3.384.141	4.142.575
Entidades de crédito	10.776.974	9.076.080	3.191.524	653.096	706.251	516.775
Cartera de valores	7.118.175	3.387.456	3.753.573	594.172	491.093	246.893
Inmovilizado	223.318	238.538	167.537	175.145	61.309	58.673
Otras cuentas de activo	669.412	634.870	384.240	544.392	281.658	454.400
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>24.952.344</b>	<b>19.581.191</b>	<b>13.986.567</b>	<b>10.385.283</b>	<b>4.924.452</b>	<b>5.419.316</b>
Débitos a clientes	7.907.779	8.628.755	2.960.865	3.305.424	1.907.572	2.072.407
Valores negociables	4.212.924	2.621.580	3.457.853	425.085	1.292.102	490.651
Pasivos subordinados	667.975	762.350	437.607	437.606	261.869	261.869
Entidades de crédito	9.589.068	5.169.473	6.213.959	5.252.260	983.986	1.941.039
Otras cuentas de pasivo	636.588	439.556	271.453	368.788	161.806	372.374
Capital y reservas del Grupo (*)	1.938.010	1.959.477	644.830	596.120	317.117	280.976

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

## Apéndice

### Bancos en Iberoamérica

	Banespa		BS Brasil		Grupo Finan. Santander Serfin	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
	Miles reales brasileños		Miles reales brasileños		Miles nuevos pesos	
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.650.502</b>	<b>3.827.403</b>	<b>537.035</b>	<b>1.716.683</b>	<b>9.574.252</b>	<b>9.733.297</b>
Comisiones netas	882.098	887.885	449.031	324.819	4.926.038	4.279.722
<b>Margen básico</b>	<b>3.532.600</b>	<b>4.715.288</b>	<b>986.066</b>	<b>2.041.502</b>	<b>14.500.290</b>	<b>14.013.019</b>
Resultados por operaciones financieras	30.227	(26.065)	532.697	(375.641)	940.941	1.550.861
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.562.827</b>	<b>4.689.223</b>	<b>1.518.763</b>	<b>1.665.861</b>	<b>15.441.231</b>	<b>15.563.880</b>
Gastos generales de administración	(1.790.833)	(1.585.021)	(824.003)	(648.518)	(7.557.738)	(7.825.750)
a) De personal	(1.154.428)	(1.041.463)	(467.756)	(386.998)	(3.895.852)	(4.000.900)
b) Otros gastos administrativos	(636.405)	(543.558)	(356.247)	(261.520)	(3.661.886)	(3.824.850)
Amortizaciones	(184.430)	(129.316)	(133.524)	(104.940)	(642.179)	(586.672)
Otros resultados de explotación	(48.457)	(64.931)	(50.284)	(121.714)	314.119	(167.665)
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.539.107</b>	<b>2.909.955</b>	<b>510.952</b>	<b>790.689</b>	<b>7.555.433</b>	<b>6.983.793</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	112.883	83.206
Otros resultados	684.851	403.313	(189.656)	(263.831)	(751.592)	(868.043)
Provisiones netas	(251.854)	(301.772)	(160.267)	(281.157)	(126.474)	(49.005)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	(14.895)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.972.104</b>	<b>3.011.496</b>	<b>161.029</b>	<b>245.701</b>	<b>6.790.250</b>	<b>6.135.056</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>1.780.070</b>	<b>2.818.149</b>	<b>(12.556)</b>	<b>3.490</b>	<b>6.176.471</b>	<b>6.004.538</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	5.667.102	5.247.107	7.741.842	6.546.198	94.579.020	79.852.211
Entidades de crédito	8.775.404	8.416.366	7.696.632	6.496.544	49.623.819	31.012.906
Cartera de valores	10.286.265	10.664.190	8.492.219	8.205.851	82.363.673	96.118.675
Inmovilizado	1.224.363	786.189	547.223	607.341	5.115.310	5.237.035
Otras cuentas de activo	4.746.857	3.759.352	2.447.322	2.825.617	14.054.399	10.353.849
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>30.699.991</b>	<b>28.873.205</b>	<b>26.925.238</b>	<b>24.681.551</b>	<b>245.736.221</b>	<b>222.574.676</b>
Débitos a clientes	11.461.014	11.074.893	6.945.705	7.081.555	69.921.493	68.151.126
Valores negociables	—	—	25.736	550.174	101.202.057	80.739.014
Pasivos subordinados	—	—	—	—	—	2.246.178
Entidades de crédito	5.902.878	4.312.440	16.667.483	13.274.615	22.524.031	33.797.153
Otras cuentas de pasivo	8.131.437	9.180.218	1.726.550	3.018.762	25.332.423	15.887.076
Capital y reservas del Grupo (*)	5.204.662	4.305.654	1.559.764	756.446	26.756.217	21.754.129

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

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

Final	3,6646	3,7124	3,6646	3,7124	14,1772	10,9972
Medio	3,4593	2,6358	3,4593	2,6358	12,1770	9,0595

## Apéndice

**Bancos en Iberoamérica**

	BS Chile		BS Puerto Rico		Banco de Venezuela	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
	Millones pesos chilenos		Miles US dólares		Millones bolívares	
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>425.632</b>	<b>461.597</b>	<b>171.121</b>	<b>203.793</b>	<b>530.146</b>	<b>402.341</b>
Comisiones netas	93.079	79.101	25.182	24.708	132.575	107.425
<b>Margen básico</b>	<b>518.711</b>	<b>540.698</b>	<b>196.303</b>	<b>228.501</b>	<b>662.721</b>	<b>509.766</b>
Resultados por operaciones financieras	31.018	24.809	22.185	19.583	39.512	157.176
<b>Margen ordinario</b>	<b>549.729</b>	<b>565.507</b>	<b>218.488</b>	<b>248.084</b>	<b>702.233</b>	<b>666.942</b>
Gastos generales de administración	(223.832)	(234.427)	(142.546)	(139.849)	(295.225)	(270.492)
a) De personal	(121.173)	(138.208)	(69.960)	(71.771)	(127.479)	(107.863)
b) Otros gastos administrativos	(102.659)	(96.219)	(72.586)	(68.078)	(167.746)	(162.629)
Amortizaciones	(34.684)	(36.549)	(17.301)	(20.454)	(42.326)	(40.221)
Otros resultados de explotación	(3.667)	(24.667)	19.582	440	(19.263)	(24.601)
<b>Margen de explotación</b>	<b>287.546</b>	<b>269.864</b>	<b>78.223</b>	<b>88.221</b>	<b>345.419</b>	<b>331.628</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	—	—
Otros resultados	22.545	(27.029)	3.717	363	(49.605)	(34.027)
Provisiones netas	(65.617)	(63.950)	(49.745)	(63.631)	(19.628)	(97.103)
Amortización fondo de comercio	—	—	(2.694)	(4.314)	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>244.474</b>	<b>178.885</b>	<b>29.501</b>	<b>20.639</b>	<b>276.186</b>	<b>200.498</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>207.043</b>	<b>157.308</b>	<b>29.501</b>	<b>20.639</b>	<b>259.513</b>	<b>196.483</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	6.504.270	7.095.198	3.926.481	3.806.804	1.776.037	1.581.334
Entidades de crédito	663.914	465.298	561.822	603.763	2.295.883	954.850
Cartera de valores	1.595.941	1.742.171	1.700.784	2.364.575	1.319.351	797.989
Inmovilizado	278.554	283.180	92.208	154.059	289.323	334.227
Otras cuentas de activo	791.167	955.222	191.223	144.077	140.293	197.082
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>9.833.846</b>	<b>10.541.070</b>	<b>6.472.518</b>	<b>7.073.278</b>	<b>5.820.887</b>	<b>3.865.483</b>
Débitos a clientes	5.756.630	6.354.455	3.893.312	3.737.505	4.903.229	3.042.388
Valores negociables	1.581.406	1.857.140	358.870	347.455	—	—
Pasivos subordinados	401.651	464.145	—	—	—	—
Entidades de crédito	917.702	688.265	1.550.166	2.247.647	22.877	95.679
Otras cuentas de pasivo	158.997	213.864	187.810	242.125	172.168	85.406
Capital y reservas del Grupo (*)	1.017.460	963.200	482.360	498.546	722.613	642.010

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

**Tipo de cambio: Paridad 1 euro=moneda**

Final	748,3910	755,3269	1,2630	1,0487	2.018,2857	1.464,7722
Medio	778,6707	646,9462	1,1293	0,9420	1.814,0590	1.026,3904

## Apéndice

### 6. Información General

#### **Banco Santander Central Hispano, S.A.**

Casa matriz del Grupo Santander, fue creado el 21 de marzo de 1857 y constituido en su forma actual mediante escritura pública que se otorgó en Santander el 14 de enero de 1875, la cual fue inscrita en el libro Registro de Comercio, folio 157 vuelto y siguiente, asiento número 859, de la Sección de Fomento del Gobierno de la Provincia de Santander. Adaptados sus Estatutos a la vigente Ley de Sociedades Anónimas mediante escritura autorizada el 8 de junio de 1992 e inscrita en el Registro Mercantil de Santander en el tomo 448, sección general, folio 1, hoja nº 1.960, inscripción 1ª de adaptación.

Se encuentra inscrito en el Registro Especial de Bancos y Banqueros con el número de codificación 0049, y su número de identificación fiscal es A-39000013. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios.

#### **Domicilio social**

En su domicilio social, Paseo de Pereda, números 9 al 12, Santander, pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

#### **Sede operativa**

Plaza de Canalejas, 1  
28014 Madrid (España)  
Teléfono: +(34) 91 558 11 11

#### **Area de Accionistas**

Plaza de Canalejas, 1  
28014 Madrid (España)  
Teléfono: +(34) 91 526 96 97 - 902 11 17 11  
Fax: +(34) 91 558 20 32  
accionistas@gruposantander.com

#### **Relaciones con Inversores y Analistas**

Plaza de Canalejas, 1  
28014 Madrid (España)  
Teléfono: +(34) 91 558 13 69  
Fax: +(34) 91 522 66 70  
investor@gruposantander.com

#### **Atención a los clientes**

Santander Central Hispano, en su afán de proporcionar el mejor servicio a sus clientes, pone a su disposición las siguientes unidades:

#### **Departamento de Atención al Cliente**

Plaza de Canalejas, 1  
28014 Madrid (España)  
Teléfono: +(34) 91 558 18 60  
Fax: +(34) 91 558 17 13.

#### **Defensor del Cliente**

Don José Luis Gómez-Dégano.  
Apartado de Correos 14019  
28080 Madrid.

#### **Página Web Corporativa**

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

Este informe está impreso en papel ecológico y ha sido fabricado mediante procesos respetuosos con el medio ambiente

© Marzo 2004, Grupo Santander.

*Diseño:* \_nuevacocina\_diseño y comunicación.

*Fotografías:* archivo Grupo Santander, Carlos Díez Polanco, Javier Vázquez y Fernando López.

*Maquetación, impresión y encuadernación:* Litofinter, S.A.

*Depósito Legal:* M-16.011-2004